

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Ingeniería Comercial



**LA SUBCONTRATACION DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL
RENDIMIENTO LABORAL EN EL SEGURO SOCIAL
DE SALUD DEL PERÚ, TACNA – 2017**

TESIS

Presentada por:

BACH. DILL'ERVA BALDARRAGO, FERNANDO MANUEL

Asesor (a):

LIC. CHAVEZ LARA, CHARLY EVELYN

Para obtener el título de:

Ingeniero Comercial

TACNA - PERÚ

2019

ACTA DE CONFORMIDAD DE INFORME FINAL DE TESIS

"LA SUBCONTRATACIÓN DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA CON EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL SEGURO SOCIAL DE SALUD DEL PERÚ, TACNA 2017"

DEL BACHILLER EN INGENIERÍA COMERCIAL

DILL'ERVA BALDARRAGO, Fernando Manuel

Siendo las 19:00 horas del tres de octubre del año dos mil diecinueve, se reunieron en el ambiente de la Oficina del Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales; los miembros del Jurado Dictaminador, designado mediante Resolución de Decanato N° 590-2018-UPT-FACEM/D, de fecha 03.07.2018:

- Presidente : Dr. WINSTON ADRIAN CASTAÑEDA VARGAS
- Secretario : MBA. RUBÉN JAIME HUANCAPAZA CORA
- Vocal : MBA. VICTOR SAMUEL DAMASO MARQUEZ TIRADO

En la revisión de la Tesis acerca de las observaciones realizadas por los miembros del jurado, fueron levantadas cada una de ellas, dando visto bueno del mismo, debiendo proseguir con los trámites siguientes.

Siendo las 19:30 horas del mismo día, se levantó la presente reunión, firmando en señal de conformidad.

Dr. WINSTON ADRIAN CASTAÑEDA VARGAS

MBA. RUBÉN JAIME HUANCAPAZA CORA

MBA. VICTOR SAMUEL D. MARQUEZ TIRADO Bach. FERNANDO M. DILL'ERVA BALDARRAGO

Dedicatoria

La presente tesis esta dedicada principalmente a dios.

Ya que gracias a el he podido lograr culminar mi carrera.

*A mi esposa y a mi hijo , por su amor y confianza, por ser mi motor y motivo para
nunca rendirme y siempre seguir luchando por conseguir mis objetivos.*

*A mis padres por siempre estar a mi lado apoyándome y dándome consejos para ser
una mejor persona.*

*A mis hermanas y abuelos por sus palabras y compañía, por su apoyo moral a lo
largo de este proceso de mi vida.*

Agradecimiento

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

De manera especial a mi asesor de tesis, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

A la universidad privada de Tacna por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimientos.

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I : PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Descripción del problema.....	3
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1. Problema Principal.....	5
1.2.2. Problemas Específicos	5
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4. OBJETIVOS.....	7
1.4.1. Objetivo General.....	7
1.4.2. Objetivos Específicos.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	10
2.1.3. Antecedentes locales	11
2.2. Bases Teóricas	13
2.2.1. Subcontratación	13
2.2.2. Rendimiento laboral.....	25
2.3. Definición de conceptos básicos.....	30
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	32
3.1. HIPÓTESIS.....	32

3.1.1.	Hipótesis general	32
3.1.2.	Hipótesis específicas	32
3.2.	Variable e indicadores.....	33
3.2.1.	Identificación de la Variable	33
3.2.2.	Operacionalización de la variable.....	33
3.3.	Tipo de investigación.....	35
3.4.	Diseño de investigación	35
3.5.	Nivel de investigación.....	35
3.6.	Ámbito de la investigación.....	36
3.7.	Población y muestra.....	36
3.8.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
3.9.	Procesamiento y análisis de datos.....	37
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		38
4.1.	VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	38
4.1.1.	Aplicación del coeficiente de confiabilidad	38
4.1.2.	Relación variable, indicadores e ítems	39
4.1.3.	Escala de valoración de la variable.....	40
4.2.	Tratamiento estadístico	41
4.2.1.	Resultados	41
4.3.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	91
4.3.1.	Verificación de hipótesis general.....	91
4.3.2.	Verificación de hipótesis específicas	92
4.3.3.	Verificación de hipótesis específicas 1	92

4.3.4. Verificación de hipótesis específicas 2	94
4.3.5. Verificación de hipótesis específicas 3	95
4.3.6. Verificación de hipótesis específicas 4	97
CONCLUSIONES	99
RECOMENDACIONES	101
REFERENCIAS.....	103
APÉNDICE	108

Lista de Tablas

Tabla 1	Coeficiente de confiabilidad para Subcontratación	38
Tabla 2	Coeficiente de confiabilidad para Subcontratación	39
Tabla 3	Relación de preguntas según variables, dimensiones e indicadores	39
Tabla 4	Formación	42
Tabla 5	Experiencia	44
Tabla 6	Conocimiento	46
Tabla 7	Competencias	48
Tabla 8	Habilidades	50
Tabla 9	Tareas congruentes	52
Tabla		
10	Contribución de objetivos	54
11	Dificultades para realizar el trabajo	56
12	Conocimientos necesarios	58
13	Medios necesarios	60
14	Necesidad de capacitación	62
15	Administración adecuada	64
16	Funciones bien definidas	66
17	Constancia en las tareas	68
18	Actividades que no te pertenecen	70
19	Responsable de tareas	72
20	Espacios de esparcimiento	74
21	Pausas suficientes	76
22	Trabajo interesante	78
23	Coordinaciones relacionadas al trabajo	80
24	Actos fuera del trabajo	82
25	Confianza entre compañeros	84
26	Manejo de actitudes	86

Tabla		
27	Buenas relaciones	88
28	Prueba de Normalidad de Kolmogorov y Smirnov	89
29	Modelo de regresión lineal de la hipótesis general	91
30	ANOVA del modelo de la hipótesis general	91
31	Modelo de regresión lineal de la hipótesis específica 1	93
32	ANOVA del modelo de la hipótesis específica 1	93
33	Modelo de regresión lineal de la hipótesis específica 2	94
34	ANOVA del modelo de la hipótesis específica 2	95
35	Modelo de regresión lineal de la hipótesis específica 3	96
36	ANOVA del modelo de la hipótesis específica 3	96
37	Modelo de regresión lineal de la hipótesis específica 4	98
38	ANOVA del modelo de la hipótesis específica 4	98

Lista de Figuras

Figura 1	Tipos de modelo de outsourcing	25
Figura 2	Formación	42
Figura 3	Experiencia	44
Figura 4	Conocimiento	46
Figura 5	Competencias	48
Figura 6	Habilidades	50
Figura 7	Tareas congruentes	52
Figura 8	Contribución de objetivos	54
Figura 9	Dificultades para realizar el trabajo	56
Figura 10	Conocimientos necesarios	58
Figura 11	Medios necesarios	60
Figura 12	Necesidad de capacitación	62
Figura 13	Administración adecuada	64
Figura 14	Funciones bien definidas	66
Figura 15	Constancia en las tareas	68
Figura 16	Actividades que no te pertenecen	70
Figura 17	Responsable de tareas	72

Figura 18	Espacios de esparcimiento	74
Figura 19	Pausas suficientes	76
Figura 20	Trabajo interesante	78
Figura 21	Coordinaciones relacionadas al trabajo	80
Figura 22	Actos fuera del trabajo	82
Figura 23	Confianza entre compañeros	84
Figura 24	Manejo de actitudes	86
Figura 25	Buenas relaciones	88

RESUMEN

La presente investigación titula “La subcontratación de personal y su influencia en el rendimiento laboral en el Seguro Social de Salud del Perú, Tacna 2017”, y corresponde al trabajo de tesis para optar por el título de Ingeniero Comercial en la Universidad Privada de Tacna.

El objetivo del trabajo es determinar el nivel de influencia entre la subcontratación de personal y el rendimiento laboral en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.

La metodología propuesta es de tipo pura, de diseño no experimental y transversal, además de ser explicativo de causa-efecto, cuyo ámbito es el Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, dirigido a 157 colaboradores de la institución a quienes se aplicó un cuestionario.

El trabajo concluye que la subcontratación de personal presenta una influencia significativa en el rendimiento laboral en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017, el cual se demuestra dado el valor de significancia de 0.00 y que se explica a partir del R-cuadrado en el que se determina un nivel de influencia del 42.9, es decir que el cumplimiento de los requisitos exigibles y técnicos sobre el personal contratado por la entidad garantiza rendimientos laborales adecuados, lo que resalta la importancia de un adecuado proceso de contratación para garantizar rendimientos positivos a favor de la organización.

ABSTRACT

This research is entitled "The outsourcing of personnel and their influence on work performance in the Social Security of Health of Peru, Tacna 2017", and corresponds to the thesis work to opt for the title of Commercial Engineer at the Private University of Tacna.

The objective of the work is to determine the level of influence between the subcontracting of personnel and the labor performance in the Social Health Insurance of Peru, Tacna 2017.

The proposed methodology is pure, non-experimental and transversal, in addition to being explanatory of cause and effect, whose scope is the Daniel III Alcides Carrión Hospital of the Tacna Healthcare Network, aimed at 157 employees of the institution to whom it was applied A questionnaire.

The work concludes that the subcontracting of personnel has a significant influence on the work performance in the Social Health Insurance of Peru, Tacna 2017, which is demonstrated given the significance value of 0.00 and that is explained from the R-square in the one that determines a level of influence of 42.9, that is to say that the fulfillment of the demandable and technical requirements on the personnel hired by the entity guarantees adequate labor yields, which highlights the importance of an adequate hiring process to guarantee positive returns to organization favor.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de tesis titulado “La subcontratación de personal y su influencia en el rendimiento laboral en el Seguro Social de Salud del Perú, Tacna 2017”.

Esta investigación aborda su desarrollo en cuatro capítulos los cuales desarrollan la problemática referida al proceso de subcontratación de Essalud en relación al rendimiento en la institución.

Para ello en el Capítulo I: Planteamiento del problema se realiza la descripción del problema, además de la formulación del problema justificación y objetivos de la investigación.

El segundo capítulo aborda el Marco Teórico, en el cual se especifican los antecedentes de la investigación, tanto internacionales, nacionales y locales, seguido por las bases teóricas de la variable subcontratación y la variable rendimiento, continuando con la definición de conceptos que desarrollan tecnicismos utilizados en el estudio.

El tercer capítulo desarrolla la metodología de la investigación, en la que se establece la formulación de las hipótesis, seguido por las variables e indicadores, el tipo de investigación, diseño de investigación, nivel de investigación, ámbito de aplicación, población y muestra, técnicas e instrumentos y procesamiento de datos.

El cuarto capítulo presenta los resultados de la tesis en la que se indica la validación del instrumento, seguido por el tratamiento estadístico según variables. Así también en este capítulo se presenta la verificación de las hipótesis general y específicas.

Finalmente se tienen las conclusiones, recomendaciones, referencias y apéndices de la investigación,

CAPÍTULO I : PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Las empresas o entidades estatales en la actualidad tienden a Subcontratar todo tipo de bienes o servicios con la finalidad de recibir una prestación exclusiva la cual satisfaga sus necesidades, involucrando no solo a la institución sino también a sus consumidores finales.

Hoy en día el estado peruano ha realizado contrataciones por S/. 36 176.4 millones mediante 45 764 procedimientos de selección, 109 218 órdenes de compra, 2 542 contrataciones directas. Según valor de objeto contractual, el 21.3% corresponde a la adquisición de bienes, 32.5% a la prestación de servicios (incluye consultoría de obras) y el 46.2% a ejecución de obras. Asimismo, el número de proveedores distintos que obtuvieron la Buena pro ascendió a 25 440 cifra menor a los 26 570 del año 2016.

En Tacna existen alrededor de 5455 proveedores registrados e inscritos vigentes en el RNP (registro nacional de proveedores), siendo el Seguro Social De Salud del Perú (ESSALUD), el más solicitante de servicios con contratación directa por un total de 92.

ESSALUD subcontrata servicios de una outsourcing para reducir los costos en su planilla, deslingarse de los pagos de acuerdo a ley, y tener que estar invirtiendo en capacitaciones o problemas con los sindicatos por la insatisfacción laboral de sus miembros, esto es debido a una simplificación en los procesos por parte de ESSALUD

tratando de desvincularse como ejecutor de los servicios y poniéndose más como supervisor de los mismos, de este modo la entidad solo vela por el cumplimiento contractual de la subcontratación mas no por el bienestar de los trabajadores.

En el departamento de Tacna, las subcontrataciones de servicios por parte de la entidad son muy frecuentes dado a que no es factible encontrar especialistas o profesionales en las materias que ellos solicitan, demandando el inicio de licitaciones para dichos servicios por parte de empresas de outsourcing.

Esto trae un serio desarrollo de problemas tanto para la entidad estatal Seguro Social de Salud (ESSALUD), como a la empresa prestadora del servicio por que los trabajadores no siempre cumplen con el buen funcionamiento del servicio, esto causa falta de compromiso por parte de los trabajadores, mala selección por parte de la empresa dedicada a la intermediación y la falta de cumplimiento de metas y objetivos por parte de los empleados.

Por tal motivo las empresas subcontratadas tienden haberse afectadas por el bajo rendimiento laboral de sus colaboradores y a la alta rotabilidad de los mismos, debido a que en las cláusulas dadas en los términos de referencia los perfiles de los profesionales a convocar no siempre están ajustados o desarrollados de acuerdo a la población profesional de la localidad.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema Principal

¿En qué medida la subcontratación de personal influye en el rendimiento laboral en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

¿En qué medida la subcontratación de personal influye en los comportamientos orientados a tareas en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017?

¿En qué medida la subcontratación de personal influye en los comportamientos orientados interpersonalmente en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017?

¿En qué medida la subcontratación de personal influye en los comportamientos de tiempo de inactividad en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017?

¿En qué medida la subcontratación de personal influye en las conductas destructivas en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La importancia de la investigación recae en lograr conocimientos que conduzcan a generar información que permita aumentar el rendimiento y la imagen empresarial de las empresas que hacen intermediación laboral para ESSALUD, y que se traduzca en una mejor atención al asegurado.

- a. **Desde el aspecto teórico;** la investigación se justifica dado que permitirá incrementar el bagaje de conocimientos teóricos sobre el enfoque de la intermediación laboral en entidades gubernamentales y públicas y el rendimiento laboral
- b. **Relevancia metodológica;** dado que para obtener información que permitirán conocer cómo los procesos de subcontratación y rendimiento laboral, es necesario la utilización de instrumentos de recolección de datos, los cuales, a partir de su procesamiento, permitan resolver el problema de investigación formulado.
- c. **Relevancia Práctico – institucional;** porque el estudio permitirá tener un claro conocimiento sobre la trascendencia de realizar intermediación laboral en fines de lograr mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores. Es decir, que los resultados servirán para que los proveedores de personal de Essalud puedan mejorar sus procesos y lograr con ello el aseguramiento de mejor rendimiento laboral.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Determinar el nivel de influencia entre la subcontratación de personal y el rendimiento laboral en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017

1.4.2. Objetivos Específicos

Determinar la medida en que la subcontratación de personal influye en los comportamientos orientados a tareas en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.

Determinar la medida en que la subcontratación de personal influye en los comportamientos orientados interpersonalmente en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.

Determinar la medida en que la subcontratación de personal influye en los comportamientos de tiempo de inactividad en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.

Determinar la medida en que la subcontratación de personal influye en las conductas destructivas en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

- i. Moncada & Monsalvo (2000), presentaron la tesis titulada “Implicaciones laborales del Outsourcing”, para optar por el Título de Abogado de la Pontificia Universidad Javeriana.

El objetivo de la tesis fue realizar una evaluación sobre las implicaciones del outsourcing en el ámbito laboral.

La metodología empleada fue de tipo descriptivo, realizando un análisis documental de las diferentes teorías del outsourcing.

La tesis concluye que en la actualidad se está operando un cambio en la orientación de la administración de las empresas en Colombia, cambio al cual no puede ser indiferente el derecho laboral. En tal sentido, se establece que existen necesidades del empresario, así como de los trabajadores, quienes requieren alimentar la legislación laboral para que a través de su normatividad se armonicen y redunden en mejorar la productividad laboral, siendo el derecho el facilitador del progreso de la nación.

- ii. Luque, Marín & Salcedo (2015), presentan la tesis titulada “La Tercerización/Outsourcing como Estrategia Organizacional: Revisión del Estado del Arte”, como tesis para obtener el título de MBA de la Universidad Tecnológica de Bolívar.

El objetivo de la tesis fue establecer los elementos claves que se han incorporado a la tercerización como estrategia organizacional durante un periodo de diez años (2004-2013), con el propósito de analizar su evolución y desarrollo desde una perspectiva académica.

En cuanto al diseño metodológico, la investigación realizó un análisis cualitativo y cuantitativo de las tendencias de diferentes autores y fuentes de publicación documental.

Se concluye que la tercerización se ha utilizado históricamente como una estrategia para reducir de costos y en una herramienta para ganar competitividad, pero sin duda alguna, la preocupación de evaluar si existe una ruptura en la dinámica de la consecución de objetivos bilaterales ha sido el interés de muchos investigadores y durante la década del 2004 al 2013 se ve reflejada en el análisis realizado de la literatura en este estudio.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- i. Torres (2017), presentó la tesis titulada “Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017”, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de empresas de la Universidad César Vallejo.

El objetivo de la tesis fue determinar la relación entre el Outsourcing y la Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.

Para ello, aplica una metodología de tipo descriptivo correlacional, no experimental, dirigido a una población de 37 colaboradores.

El tesista concluye que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.399 que se interpreta como una correlación positiva débil entre las dos variables y un valor de significancia de 0.014 que es menor al valor de 0.05, lo que significa que existe relación entre el Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.

- ii. Beteta & Campos (Beteta & Campos, 2017), presentaron la tesis “El outsourcing y la rentabilidad en las pymes del sector textil ubicadas en el distrito de la Victoria”, para la Universidad Nacional del Callao

El objetivo de la tesis fue determinar de qué manera el Outsourcing permite mejorar la rentabilidad en las Pymes del sector textil de confecciones, ubicadas en el distrito de la Victoria durante los periodos 2015 y 2016.

Para ello, la metodología tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño experimental, descriptivo y longitudinal.

Se concluye con la tesis que el Outsourcing permitió mejorar la rentabilidad en las Pymes del sector textil de confecciones, ubicadas en el distrito de la Victoria durante los periodos 2015 y 2016.

2.1.3. Antecedentes locales

- i. Quispe (2017), presentó la tesis titulada “La Rotación de Personal y la Relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Termoenergías del Perú S.A, Lima 2017”, para optar por el título profesional de Ingeniero Comercial de la Universidad Privada de Tacna.

El objetivo de la tesis fue determinar en qué medida se relacionan la rotación de personal con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Termoenergías del Perú S.A, Lima 2017.

La metodología empleada fue de tipo básica, dirigida a una población de 416 trabajadores.

Se concluye que existe una relación significativa entre la Rotación de Personal y el Desempeño Laboral, como estrategia organizacional para competir en un mercado globalizado.

- ii. Aponte (2017), presentó la tesis titulada “La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Soporte Administrativo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – Tacna, periodo 2015”, para optar por el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas para la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

El objetivo de la tesis fue determinar la relación entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Soporte Administrativo (OSA) de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria en Tacna, periodo 2015.

La metodología empleada fue de tipo descriptivo correlacional y no experimental, dirigida a una población de 70 colaboradores, a quienes se aplicó encuestas.

El resultado de la tesis concluye que existe relación entre motivación y el desempeño laboral, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,665 con una significancia menor a 0,05.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Subcontratación

La subcontratación es "un acuerdo en el cual una compañía contrata a otra compañía para que sea responsable de una actividad interna existente". (McCarthy & Anagnostou, 2004)

A menudo implica la contratación de un proceso de negocios (por ejemplo, procesamiento de nómina, procesamiento de reclamos), funciones operativas y / o no centrales, como manufactura, administración de instalaciones, soporte de centro de llamadas). El término "subcontratación" proviene de "recursos externos" y se remonta a al menos 1981. (Oxford, 2005)

La subcontratación a veces implica transferir empleados y activos de una empresa a otra. La subcontratación también es la práctica de transferir el control de los servicios públicos a la empresa privada. (Hira & Hira, 2008)

La subcontratación incluye contrataciones tanto extranjeras como nacionales, y, a veces, incluye la deslocalización (reubicar una función comercial en un país

lejano) o la casi deslocalización (transferir un proceso comercial a un país cercano). La subcontratación a menudo se confunde con la deslocalización, sin embargo, pueden distinguirse: una empresa puede subcontratar (trabajar con un proveedor de servicios) y no en el extranjero a un país lejano. (Davies, 2004)

En contraste, la insourcing implica llevar procesos manejados por firmas de terceros en la empresa y, a veces, se logra a través de la integración vertical. Sin embargo, una empresa puede proporcionar un servicio de contrato a otra organización sin necesariamente insultar ese proceso comercial.

La subcontratación puede ofrecer mayor flexibilidad y control presupuestario. La subcontratación permite a las organizaciones pagar los servicios y las funciones empresariales que necesitan, cuando lo necesitan. También reduce la necesidad de contratar y capacitar personal especializado, aporta nueva experiencia en ingeniería y puede reducir el capital, los gastos operativos, y el riesgo. (Olive, 2004)

"Haz lo que mejor haces y externaliza el resto" se ha convertido en un lema de negocios reconocido internacionalmente "acuñado y desarrollado" en la década de 1990 por el "legendario consultor de gestión" Peter Drucker. (Drucker, 1989)

El lema se utilizó principalmente para abogar por la subcontratación como una estrategia comercial viable. Se ha dicho que el Sr. Drucker comenzó a explicar el concepto de "Outsourcing" desde 1989 en su artículo del Wall Street Journal titulado "Sell the Mailroom".

Desde la perspectiva de Drucker, una empresa solo debe buscar subcontratar en aquellas áreas en las que no demostró ninguna habilidad especial. (Wartzman, 2015)

La estrategia de negocios descrita por su lema recomendaba que las empresas deberían aprovechar el conocimiento y las economías de escala de un proveedor especialista para mejorar el rendimiento y lograr el servicio necesario. (Richards, 2014)

2.2.1.1. Modelos teóricos de Outsourcing

2.2.1.1.1. Modelo de las Competencias básicas

La teoría de las competencias básicas se basa en la teoría de los recursos y es una evolución de la misma. Los investigadores Prahalad y Hamel (1990) definieron las competencias básicas como el conocimiento colectivo de una organización, especialmente con respecto a las formas de combinar diferentes habilidades productivas y los métodos de integración de varios diferentes tecnologías. Un análisis de las competencias del proveedor es, según la Teoría de Competencias Básicas, el factor principal que determina el éxito de un acuerdo. La Teoría de las Competencias Básicas también se ha utilizado para estudiar las fases de Gestión de relaciones y reconsideración. La Teoría de las Competencias Esenciales es el segundo enfoque más popular en la investigación académica relacionada con outsourcing. Pinnington y Woolcock (1995) se basaron en la Teoría de competencias básicas para investigar

si la externalización de operaciones comerciales relacionadas con el sistema de TI de una organización puede mejorar las habilidades de la organización. Su investigación se centró en las fases de preparación y reconsideración.

Los investigadores Baden-Fuller, Targett y Hunt (2000) propusieron un modelo de toma de decisiones durante la preparación. Fase basada en la Teoría de las Competencias Básicas, con el objetivo de mejorar la competitividad de la organización.

2.2.1.1.2. Modelo de la teoría relacional

El Modelo Relacional proporciona explicaciones sobre cómo las empresas pueden adquirir y mantener una ventaja competitiva con respecto a sus relaciones con otras organizaciones (McIvor, 2005).

Este modelo ha sido utilizado para estudiar las fases de transición, gestión de relaciones y reconsideración. Por lo tanto, la teoría relacional es el único enfoque que puede aplicarse a la investigación de todas las fases del proceso de subcontratación. Willcocks y Choi (1995) exploraron las posibilidades de sentar las bases, mediante una planificación adecuada, convirtiendo el proceso de externalización de una asociación simple a una alianza estratégica. Usando la teoría relacional, ellos examinaron los factores que pueden usarse para tomar decisiones en las fases de preparación y mantenimiento de la relación, con el objetivo de hacer elecciones que contribuyan a la creación de alianzas estratégicas. Espino-Rodríguez & Rodríguez-Díaz (2008) propusieron un modelo relacional con el objetivo de analizar los efectos

de la capacidad de una organización para desarrollar una relación con el vendedor en las fases de selección del vendedor y mantenimiento de la relación para el desarrollo de Ventaja competitiva, basada en tecnología (Sakas & Kutsikos, 2013)

Yahnhong (2001) describió un modelo de externalización basado en la teoría relacional, con el objetivo de interpretar las fases de Preparación, Selección de Proveedores y Mantenimiento de Relaciones. La investigación llegó a la conclusión de que los beneficios del proceso de subcontratación están determinados por la calidad de la relación en el momento de su establecimiento y por la atención prestada por las partes contratantes al desarrollo de la relación.

2.2.1.1.3. Modelo basado en recursos

La premisa principal de la Teoría basada en recursos es que los recursos y las capacidades pueden diferir significativamente entre organizaciones y que estas diferencias permanecen estables (Barney & Hesterly, 1996)

Cuando los recursos y las capacidades de una empresa se mezclan y utilizan de una manera apropiada, pueden crear una ventaja competitiva para la empresa. Esta teoría se aplica principalmente a la fase de preparación del proceso para identificar las operaciones que deben ser subcontratadas, así como a la fase de selección de proveedores, lo que permite la selección del trabajador con los recursos más adecuados. La teoría también se ha utilizado para explicar las decisiones, realizado por la organización durante las fases de Gestión de Relaciones y Reconsideración (Kutsikos & Mentzas, 2011)

Álvarez-Suescun (2010) propone un modelo que combina la teoría basada en recursos con la teoría de TCE para interpretar la implementación de procesos de outsourcing con respecto a las operaciones de las TI. El modelo se centra principalmente en la fase de transición y sugiere que la teoría basada en los recursos es la más adecuada. La investigación de Roy & Aubert (2001) utilizó la teoría basada en recursos para dar forma a un modelo que apunta a identificar los factores que afectan el éxito o el fracaso de la subcontratación en la fase de preparación.

Barthelemy & Quelin (2006) propuso un modelo basado principalmente en la teoría basada en los recursos, y en menor medida en el TCE, para explicar las fases de preparación, selección de proveedores, gestión de relaciones y reconsideración.

2.2.1.1.4. Modelo de la economía evolutiva

A pesar de que surgió por primera vez en el siglo XIX, el interés en la teoría de la economía evolutiva ha revivido después de la publicación de una investigación realizada por Nelson y Winter en 1982. La columna vertebral de estas premisas comprende, según Andersen (1994), una serie de seis supuestos básicos.

El primer supuesto es que los individuos y las organizaciones nunca pueden estar completamente informadas y que deben ajustar y optimizar su desempeño a nivel local, en lugar del nivel global.

El segundo supuesto es que el proceso de toma de decisiones de los individuos y la organización está sujeto a reglas, normas e instituciones. El tercer supuesto es que los individuos y las organizaciones pueden imitar, hasta cierto punto, el comportamiento y las reglas seguidas por sus compañeros para adquirir autoconocimiento y crear innovación.

El cuarto supuesto se relaciona con el hecho de que los procesos de imitación e innovación son, en gran medida, estables, continuos y acumulativos. Sin embargo, pueden ser interrumpidos por interrupciones ocasionales debido a excepcionales circunstancias.

El quinto supuesto se centra en el hecho de que la interacción entre individuos y organizaciones. Se lleva a cabo de manera desequilibrada. Por lo tanto, su éxito o fracaso está condicionado por factores externos, las personas involucradas y sus métodos. Finalmente, los procesos de cambio ocurren dentro de un marco determinado por los cinco supuestos mencionados anteriormente. Estas suposiciones crean un marco donde los cambios tienen un resultado impredecible; son irreversibles. Mahnke (2001) utiliza la economía evolutiva para desarrollar un modelo amplio, que intenta explicar cuatro de las cinco fases del proceso de subcontratación, es decir, las fases de preparación, transición, relación Gestión y reconsideración.

2.2.1.1.5. Modelo de vista basada en el conocimiento

La vista basada en el conocimiento proporciona una comprensión de cómo los individuos cooperan para producir bienes y para proporcionar servicios. La Vista

basada en el conocimiento establece dos métodos para compartir el conocimiento entre partes. Estas son la generación de conocimiento y la aplicación del conocimiento. (Nasiopoulos, Damianos, & Sakas, 2014)

La vista basada en el conocimiento se aplica a la subcontratación para demostrar que el intercambio de conocimientos en la fase de gestión de relaciones del proceso de subcontratación es relacionado positivamente con el éxito del acuerdo de externalización (Sakas & Kutsikos, 2013)

La Vista basada en el conocimiento es la base del modelo propuesto por Lee (2001), que intenta explicar la gestión de la relación entre las dos partes contratantes del proceso de subcontratación. El modelo, que también utiliza la teoría de competencias básicas, llegó a la conclusión de que el intercambio de conocimientos es una de las claves de los factores de éxito de un proceso de outsourcing.

2.2.1.1.6. Modelo de la agencia

Inicialmente, esta teoría se centró en la relación entre la administración de una organización y todas las demás partes interesadas. (agentes) (Jensen & Meckling, 1976)

Sin embargo, este concepto se amplió posteriormente para explicar las relaciones entre diferentes organizaciones Esta teoría se ha aplicado a la subcontratación para interpretar la relación entre la organización y el vendedor. La teoría sugiere que el uso de monitoreo continuo y el refuerzo de los lazos entre dos

organizaciones pueden abordar cualquier problema que pueda surgir. (Barney & Hesterly, 1996)

Además de la gestión de relaciones, esta teoría se ha utilizado para explorar la fase de preparación y, en particular, la etapa en la que la organización considera a todos los proveedores potenciales y decide qué tipo de relación desea desarrollar con ellos, mientras que se ha utilizado, en menor medida, para analizar la fase de reconsideración

2.2.1.1.7. Modelo de la economía neoclásica

Según Hodgson (1994), la teoría económica neoclásica tiene tres características. En primer lugar, el supuesto de que las personas y las organizaciones actúan racionalmente para maximizar sus beneficios, siempre sobre la base de sus preferencias. En segundo lugar, el énfasis se pone en lograr un equilibrio o moverse constantemente hacia el equilibrio. Finalmente, esta teoría no reconoce el problema de la ausencia de información adecuada por parte de individuos u organizaciones. Esta teoría ha sido fuertemente criticada debido a su incapacidad para explicar las operaciones comerciales modernas.

En particular, los supuestos de racionalismo y la ausencia del problema crónico de falta de información, han sido criticados como poco realista y desactualizado. Sin embargo, Gottschalk y Solli-Sæther (2005) han demostrado que la teoría económica neoclásica se puede aplicar para explicar los factores críticos de éxito del proceso de contratación externa durante la fase de reconsideración.

2.2.1.1.8. Modelo de evaluación de la OSCE para la subcontratación

En el Perú, el Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (2017), establece un modelo nacional para la subcontratación, basado en la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, la cual regula los procesos de subcontratación de los procesos de concurso público.

El modelo establece la contratación de servicios específicos para personal externo, y se tipifica según las bases integradas aplicables a la entidad solicitante.

Las bases integradas constituyen las reglas definitivas del procedimiento de selección para la subcontratación. Estas incorporan de forma obligatoria, modificaciones que se hayan producido como consecuencia de consultas, observaciones, e implementación del pronunciamiento emitido por el OSCE, así como las modificaciones requeridas por el OSCE en el marco de sus acciones de supervisión, y que son publicadas en el SEACE en la fecha establecida en el calendario del procedimiento.

Las dimensiones, que serán tomadas para la presente investigación, en el marco que establecen las bases concursables, son las siguientes: (Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado, 2017)

- a) Requisitos exigibles: Conforman el conjunto de requerimientos de formación y experiencia que garanticen que el postulante posea los conocimientos en la materia del puesto al que opta.

- b) Requisitos técnicos: Comprende el conjunto de conocimientos adicionales, competencias y habilidades requeridas que permitan brindar garantía del correcto desempeño de las funciones y rendimiento en el puesto trabajo.

2.2.1.2. El proceso de outsourcing

Según McIvor (2005) sostiene que se puede tipificar el Outsourcing, la primera es con respecto a su finalidad que puede ser táctico o estratégico:

Outsourcing táctico: Este tipo de subcontratación se considera como tal una simple externalización de una función no tan primordial para la empresa y generalmente la razón principal para implementarlo es debido a la necesidad de reducir costos.

Outsourcing Estratégico: Se pretende crear una relación estable con la empresa a la cual se le es delegada una función, se considera una alianza estratégica la cual se va consolidando de acuerdo a la interdependencia de la tarea delegada con respecto a las demás que componen a la empresa, debido a que se busca mejorar la calidad de la función delegada, mejorar algún servicio y/o aumentar la capacidad de la misma.

La segunda manera de clasificarlo es de acuerdo con su naturaleza:

Co-Sourcing: Este tipo de Outsourcing se presenta cuando tanto la empresa que delega la función como la que presta el servicio comparten las responsabilidades y en algunos casos los riesgos de la prestación del mismo.

In-house: Se presenta cuando los servicios solicitados se realizan dentro de las instalaciones de la empresa que las solicitó.

Off-shoring: Se le conoce también como deslocalización y se denomina así cuando se solicita la contratación de servicios a una empresa que se encuentra en el extranjero, es utilizada cuando ésta ofrece menores costos con respecto a los nacionales.

Off-site: Ocurre cuando los servicios son generados en las instalaciones correspondientes a la empresa que los está prestando.

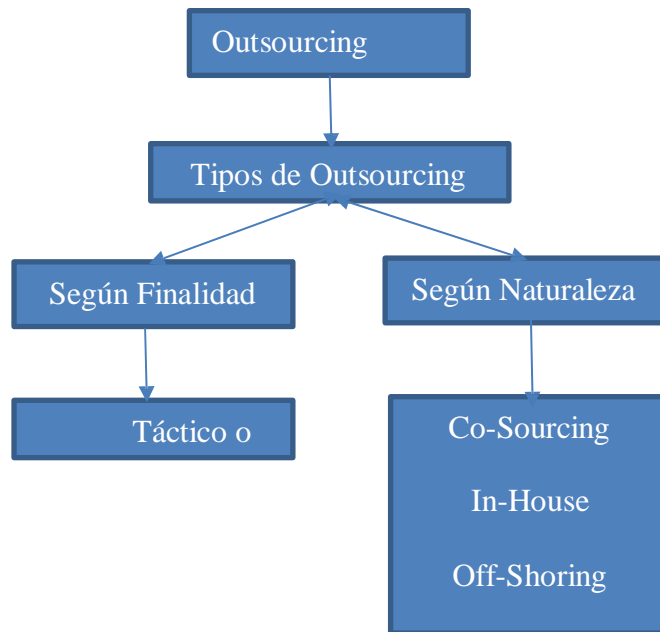


Figura 1. Tipos de modelo de outsourcing

2.2.2. Rendimiento laboral

El rendimiento laboral, es la respuesta al éxito o fracaso de los objetivos organizacionales establecidos. Los jefes o gerentes a menudo no prestan atención a menos que ya sea muy malo o que las cosas salgan mal.

De acuerdo a Prabu (2000), el rendimiento laboral es el resultado del trabajo en calidad y cantidad, alcanzado por un empleado en el desempeño de sus funciones de acuerdo con las responsabilidades que se le asignaron.

Para Sulistiyani (2003), el rendimiento de una persona es una combinación de habilidad, esfuerzo y oportunidad que puede evaluarse a partir de los resultados de su trabajo.

Hasibuan (2001) sugiere que el rendimiento laboral es el resultado del trabajo realizado por alguien para llevar a cabo las tareas que se le asignan según las habilidades, la experiencia, la sinceridad y el tiempo.

Según Whitmore (1997), el rendimiento es la implementación de las funciones exigidas de una persona, el rendimiento es un acto, un logro, una exhibición pública de logros. Agrega que el desempeño es la implementación de las funciones que se requieren de una persona o un acto, un logro, una exhibición general de habilidades.

Según Cushway (2002). el rendimiento es evaluar cómo alguien ha trabajado en comparación con un objetivo predeterminado".

El desempeño es una condición que debe ser conocida y confirmada a ciertas partes para conocer el nivel de logro de los resultados de una agencia asociada con la visión llevada a cabo por una organización o compañía y conocer los efectos positivos y negativos de una política operativa.

La gestión del rendimiento es una actividad para garantizar que los objetivos de la organización se hayan logrado de manera consistente y eficaz. La administración de los empleados puede centrarse en el desempeño de una organización, departamento, empleado o incluso en el proceso de producción de un producto o servicio, y también en otras áreas.

A nivel organizativo o individual, una de las funciones clave de la administración es medir y administrar el desempeño. Entre ideas, acciones y resultados hay un camino que hay que emprender. Y quizás el término más utilizado en la vida cotidiana describe el desarrollo del viaje y también el resultado es "performance". (Brudan, 2010)

El desempeño propio es algo que está orientado hacia el futuro, ajustado específicamente en función de las condiciones específicas de cada organización / individuo y se basa en un modelo causal que conecta la entrada y la salida. (Lebas, 1995)

2.2.2.1. Modelos teóricos

2.2.2.1.1. Modelo de Campbell

A pesar del énfasis en definir y predecir el desempeño en el trabajo, no es una construcción unificada. Hay muchísimos trabajos, cada uno con diferentes estándares de rendimiento. Por lo tanto, el rendimiento laboral se conceptualiza como una construcción multidimensional que consiste en más de un tipo de comportamiento. Campbell (1990) propuso un modelo de desempeño de ocho factores basado en la investigación analítica de factores que intenta capturar las dimensiones del desempeño laboral existentes (en mayor o menor medida) en todos los trabajos:

- i. El primer factor son los comportamientos específicos de la tarea que incluyen aquellos comportamientos que un individuo emprende como parte de un trabajo. Son las tareas sustantivas principales que delimitan un trabajo de otro.
- ii. Por otro lado, los comportamientos no específicos de la tarea, el segundo factor, son aquellos comportamientos que un individuo debe emprender y que no se refieren solo a un trabajo en particular.
- iii. Las tareas de comunicación oral y escrita se refieren a actividades en las que se evalúa al titular, no necesariamente en el contenido de un mensaje, sino en la habilidad con la que se entrega la comunicación. Los empleados necesitan hacer presentaciones orales y escritas formales e informales a diferentes audiencias en muchos trabajos diferentes en la fuerza laboral.
- iv. El desempeño de un individuo también puede evaluarse en términos de esfuerzo, ya sea día a día o cuando hay circunstancias extraordinarias. Este factor refleja el grado en que las personas se comprometen con las tareas laborales.
- v. El dominio de rendimiento también puede incluir un aspecto de disciplina personal. Se espera que las personas cumplan con la ley, no abusen del alcohol, etc.
- vi. En los trabajos donde las personas trabajan estrechamente o son altamente interdependientes, el desempeño puede incluir el grado en que una persona ayuda a los grupos y sus colegas. Esto podría incluir actuar como un buen modelo a seguir, entrenar, dar consejos o ayudar a mantener las metas del grupo.
- vii. Muchos trabajos también tienen un componente de supervisión o liderazgo. Se confiará en el individuo para que realice muchas de las cosas delineadas en el factor anterior y, además, será responsable de otorgar recompensas y castigos. Estos aspectos del desempeño ocurren de manera cara a cara.

viii. El desempeño gerencial y administrativo implica aquellos aspectos de un trabajo que sirven al grupo u organización pero que no involucran supervisión directa. Una tarea de gestión sería establecer un objetivo organizativo o responder a estímulos externos para ayudar a un grupo a lograr sus objetivos. Además, un gerente puede ser responsable de monitorear el progreso individual y grupal hacia las metas y monitorear los recursos de la organización.

2.2.2.1.2. Modelo de Murphy

Murphy (1994) propuso y desarrolló otra taxonomía del desempeño laboral para la Marina de los Estados Unidos. Este modelo es significativamente más amplio y divide el rendimiento en solo cuatro dimensiones.

1. Los comportamientos orientados a tareas son similares a los comportamientos específicos de tareas en el modelo de Campbell. Esta dimensión incluye cualquier tarea importante relevante para el trabajo de alguien.
2. Los comportamientos orientados interpersonalmente están representados por cualquier interacción que el empleado focal tenga con otros empleados. Estos pueden estar relacionados con la tarea o no relacionados con la tarea. Esta dimensión se aparta de la taxonomía de Campbell porque incluía comportamientos (charla, socialización, etc.) que no apuntan a la meta de una organización.
3. Los comportamientos de tiempo de inactividad son comportamientos en los que los empleados se involucran durante su tiempo libre, ya sea en el trabajo o fuera del sitio. Los comportamientos de tiempo de inactividad que ocurren fuera del sitio solo se consideran desempeño laboral cuando posteriormente afectan el

desempeño laboral (por ejemplo, comportamientos externos que causan ausentismo).

4. Conductas destructivas / peligrosas.

2.3. Definición de conceptos básicos

❖ Calidad

La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición. (Instituto Alemán para la Normalización, s.f.)

❖ Laboral

todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social.

❖ Motivación

el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo.

❖ Rendimiento

El rendimiento sería la proporción entre el resultado que se obtiene y los medios que se emplearon para alcanzar al mismo.

❖ Servicios

Son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.

❖ Subcontratación

Es el proceso económico empresarial en el que una sociedad mercantil transfiere los recursos y las responsabilidades referentes al cumplimiento de ciertas tareas a una sociedad externa.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1.HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

La subcontratación de personal influye significativamente con el rendimiento laboral en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017

3.1.2. Hipótesis específicas

La subcontratación de personal influye significativamente con los comportamientos orientados a tareas en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.

La subcontratación de personal influye significativamente con los comportamientos orientados interpersonalmente en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.

La subcontratación de personal influye significativamente con los comportamientos de tiempo de inactividad en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.

La subcontratación de personal influye significativamente con las conductas destructivas en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.

3.2. Variable e indicadores

3.2.1. Identificación de la Variable

Las variables estudiadas en la presente tesis son:

- Variable independiente: Subcontratación
- Variable dependiente: Rendimiento laboral

3.2.2. Operacionalización de la variable

La operacionalización de variables en función de la cual se ha realizado el levantamiento de datos corresponde a la siguiente:

Variable	Definición Operacional	Dimensión	Indicador
Variable independiente: Subcontratación	La subcontratación es "un acuerdo en el cual una compañía contrata a otra compañía para que sea responsable de una actividad interna existente". (McCarthy & Anagnostou, 2004)	Requisitos exigibles	Formación
			Experiencia
		Requisitos técnicos	Conocimiento
			Competencias
			Habilidades
Variable dependiente: Rendimiento laboral	Prabu (2000), el rendimiento laboral es el resultado del trabajo en calidad y cantidad, alcanzado por un empleado en el desempeño de sus funciones de acuerdo con las responsabilidades que se le asignaron.	Comportamientos orientados a tareas	Cumplimiento de tareas importantes
		Comportamientos orientados interpersonalmente	Interacciones relacionadas con la tarea
			Interacciones no relacionadas con la tarea
		Comportamientos de tiempo de inactividad	Comportamiento en tiempo libre en el lugar de trabajo
			Comportamiento en tiempo libre fuera del sitio
		Conductas destructivas	Conductas peligrosas

3.3.Tipo de investigación

La presente investigación es Pura porque pretende aportar un nuevo conocimiento en el Campo Empresarial, con las variables como la Subcontratación del Personal y el Rendimiento Laboral.

3.4.Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental debido a que no se realizará experimento alguno que modifique las características del contexto. Del mismo modo es transversal dado que se realizará en un determinado momento en el tiempo.

3.5.Nivel de investigación

La investigación será de Causa / Efecto, que nos va a permitir identificar las variables y los factores que serán manipulados para causar efecto entre la variable independiente Subcontratación de Personal y la variable dependiente el Rendimiento Laboral para así poder definir alternativas de mejora en base a información recabada en el “Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna” en el periodo 2017

3.6.Ámbito de la investigación

La investigación se llevará a cabo en el Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna, correspondiente al Seguro Social.

3.7.Población y muestra

La población que se utilizará para la presente investigación estará comprendida por los 157 trabajadores subcontratados de los servicios de:

- Directos: 43
- Indirectos : 63
- Complementarios: 51

De igual manera se usará a toda la población detallada anteriormente del “Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna”.

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación, para obtener la información necesaria, tenemos que aplicar un instrumento de medición que en esta investigación será la Encuesta, que incluye las siguientes dimensiones requisitos exigibles y requisitos técnicos para la variable

subcontratación de personal y comportamientos orientados a tareas, comportamientos orientados interpersonalmente, comportamientos en tiempo de inactividad y conductas destructivas para la variable rendimiento laboral, que se aplicará a la población ya establecida anteriormente, que son los trabajadores subcontratados del “Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Red Asistencial Tacna”.

3.9. Procesamiento y análisis de datos

En la investigación se hizo uso de la herramienta estadística Software SPSS, para el procesamiento de datos y la obtención de los resultados:

Con el programa estadístico se elaboró las tablas y *Figuras* de información como también se ejecutó la prueba de regresión lineal estadística con la cual se determina la influencia entre variables.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1.VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

4.1.1. Aplicación del coeficiente de confiabilidad

El coeficiente de confiabilidad calculado corresponde a Alfa de Cronbach, el mismo que se calcula haciendo uso del Software SPSS Windows para cada una de las variables en evaluación según las preguntas formuladas.

Para la variable subcontratación se tiene un coeficiente de 0.803 lo que explica la confiabilidad sobre la medición de dicha variable.

Tabla 1

Coefficiente de confiabilidad para Subcotratación

Alfa de Cronbach	N de elementos
.803	5

Nota. Elaboración propia en SPSS

Por otro lado el coeficiente calculado para la variable rendimiento también permite dar por aprobada la confiabilidad estadística dada la aplicación del instrumento.

Tabla 2

Coefficiente de confiabilidad para Rendimiento

Alfa de Cronbach	N de elementos
.860	19

Nota. Elaboración propia en SPSS

4.1.2. Relación variable, indicadores e ítems

Las preguntas de acuerdo a las variables, según dimensiones e indicadores corresponde a la siguiente tabla.

Tabla 3

Relación de preguntas según variables, dimensiones e indicadores

Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas
Variable independiente: Subcontratación	Requisitos exigibles	Formación Experiencia Conocimiento	Formación Experiencia Conocimiento
	Requisitos técnicos	Competencias Habilidades	Competencias Habilidades
Variable dependiente: Rendimiento laboral	Comportamientos orientados a tareas	Cumplimiento de tareas importantes	¿Considera que las tareas que realiza son congruentes a su puesto de trabajo? ¿Considera que las actividades que realiza contribuyen al objetivo de la empresa? ¿No tiene dificultades para realizar su trabajo gracias a su conocimiento? ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto? ¿Considera que los medios proporcionados por la empresa para la realización de su trabajo son los adecuados? ¿Considera que son necesarios los programas de capacitación para tener capacidad de respuesta ante cualquier eventualidad de su trabajo?
	Comportamientos orientados interpersonalmente	Interacciones relacionadas con la tarea	¿La organización y administración del trabajo es la adecuada para el cumplimiento de los objetivos de la empresa? ¿Considera que sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

		¿Es constante en cualquier tarea que emprende?
	Interacciones no relacionadas con la tarea	¿Realiza actividades que son desempeñadas por un área a la que Ud. no pertenece? ¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?
Comportamientos de tiempo de inactividad	Comportamiento en tiempo libre en el lugar de trabajo	¿Considera que su lugar de trabajo cuenta con espacios de esparcimiento? ¿Considera que las pausas durante su jornada laboral son suficientes? ¿Considera que su trabajo es lo suficiente interesante como para no aburrirse?
	Comportamiento en tiempo libre fuera del sitio	¿Realiza coordinaciones o actividades relacionadas a su trabajo solamente dentro de su jornada laboral? ¿Considera que sus actos fuera del trabajo no tienen repercusión en el mismo? ¿La confianza entre sus compañeros es buena?
Conductas destructivas	Conductas peligrosas	¿Se considera una persona que maneja sus actitudes a fin de evitar conflictos? ¿Considera que tiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros?

Nota. Elaboración propia

4.1.3. Escala de valoración de la variable

Para evaluar las variables se aplicó la Escala Ordinal de Likert, donde:

Muy bajo	:	1
Bajo	:	2
Regular	:	3
Alto	:	4
Muy Alto	:	5

Dicha escala permite determinar los niveles de cumplimiento de las diferentes preguntas formuladas para medir cada variable, dimensión e indicadores.

4.2.Tratamiento estadístico

4.2.1. Resultados

4.2.1.1. Subcontratación

4.2.1.1.1. Requisitos exigibles

i. Formación

La evaluación del proceso de subcontratación considera el indicador Formación, el cual forma parte de la dimensión Requisitos exigibles.

Los resultados globales son positivos, con calificaciones mayoritariamente positivas, predominando las calificaciones muy altas y altas, con el 31.2% y 45.9% respectivamente.

Este resultado permite dar cuenta que los trabajadores de la empresa, previamente a ser contratados, cumplieron con los requisitos exigibles en cuanto a la formación requerida para ejercer las funciones en el puesto de trabajo.

Cabe precisar que no todas las calificaciones fueron positivas, resaltando también el 22.9% que calificó con un nivel regular.

En la siguiente tabla de frecuencias se presenta tales resultados, acompañado por la *Figura* de información que ilustra la comparativa entre las calificaciones obtenidas.

Tabla 4

Formación

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
Formación	Muy bajo	0	0.00%
	Bajo	0	0.00%
	Regular	36	22.90%
	Alto	72	45.90%
	Muy Alto	49	31.20%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

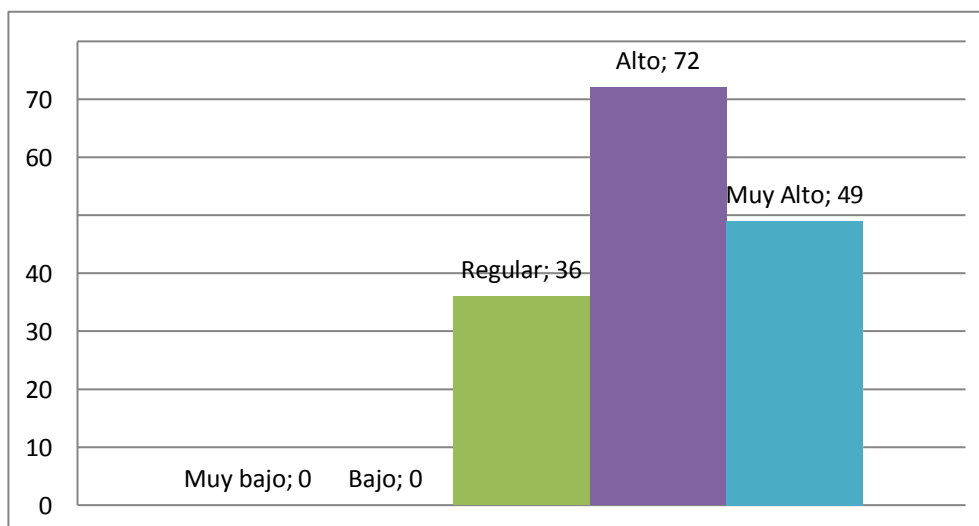


Figura 2. Formación

Nota. Elaboración propia

ii. Experiencia

La evaluación del proceso de subcontratación considera el indicador Experiencia, el cual forma parte de la dimensión Requisitos exigibles.

Los resultados globales son positivos, con calificaciones mayoritariamente positivas, predominando las calificaciones muy altas y altas, con el 28% y 51.6% respectivamente.

Este resultado permite dar cuenta que los trabajadores de la empresa, previamente a ser contratados, cumplieron con los requisitos exigibles en cuanto a la experiencia laboral mínima que asegure que el postulante cuenta con la experticia previa para ejercer las funciones en el puesto.

Cabe precisar que no todas las calificaciones fueron positivas, resaltando también el 20.4% que calificó con un nivel regular.

En la siguiente tabla de frecuencias se presenta tales resultados, acompañado por la *Figura* de información que ilustra la comparativa entre las calificaciones obtenidas.

Tabla 5

Experiencia

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
Experiencia	Muy bajo	0	0.00%
	Bajo	0	0.00%
	Regular	32	20.40%
	Alto	81	51.60%
	Muy Alto	44	28.00%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

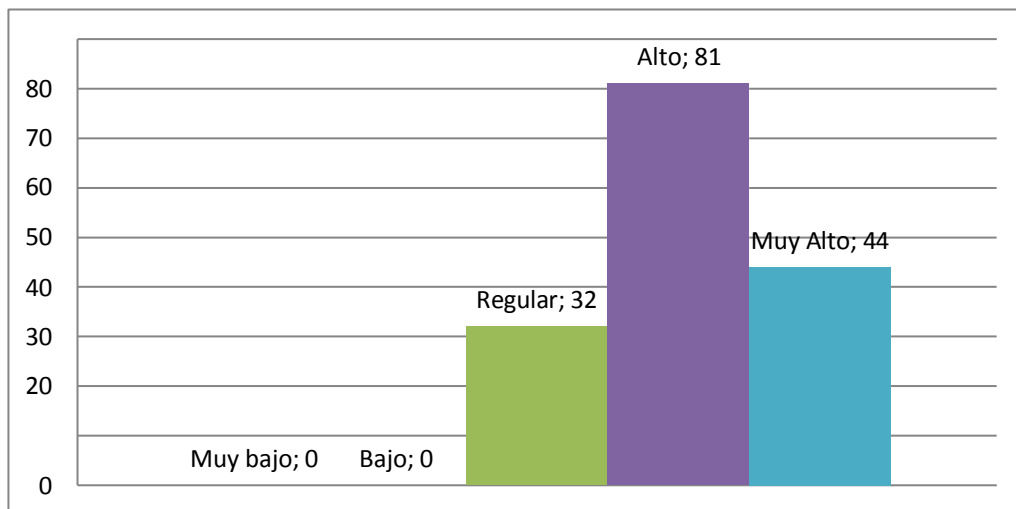


Figura 3. Experiencia

Nota. Elaboración propia

4.2.1.1.2. Requisitos técnicos

i. Conocimiento

La evaluación del proceso de subcontratación considera el indicador Conocimiento, el cual forma parte de la dimensión Requisitos técnicos.

Los resultados globales son positivos, con calificaciones mayoritariamente positivas, predominando las calificaciones muy altas y altas, con el 33.8% y 38.2% respectivamente.

Este resultado permite dar cuenta que los trabajadores de la empresa, previamente a ser contratados, cumplieron con los requisitos exigibles en cuanto al conocimiento sobre el puesto de trabajo, el mismo que es calificado en base al test de conocimientos, demostrando de este modo que los trabajadores al ser reclutados conocían de qué trataba el puesto de trabajo.

Cabe precisar que no todas las calificaciones fueron positivas, resaltando también el 28% que calificó con un nivel regular.

En la siguiente tabla de frecuencias se presenta tales resultados, acompañado por la *Figura* de información que ilustra la comparativa entre las calificaciones obtenidas.

Tabla 6

Conocimiento

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
Conocimiento	Muy bajo	0	0.00%
	Bajo	0	0.00%
	Regular	44	28.00%
	Alto	60	38.20%
	Muy Alto	53	33.80%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

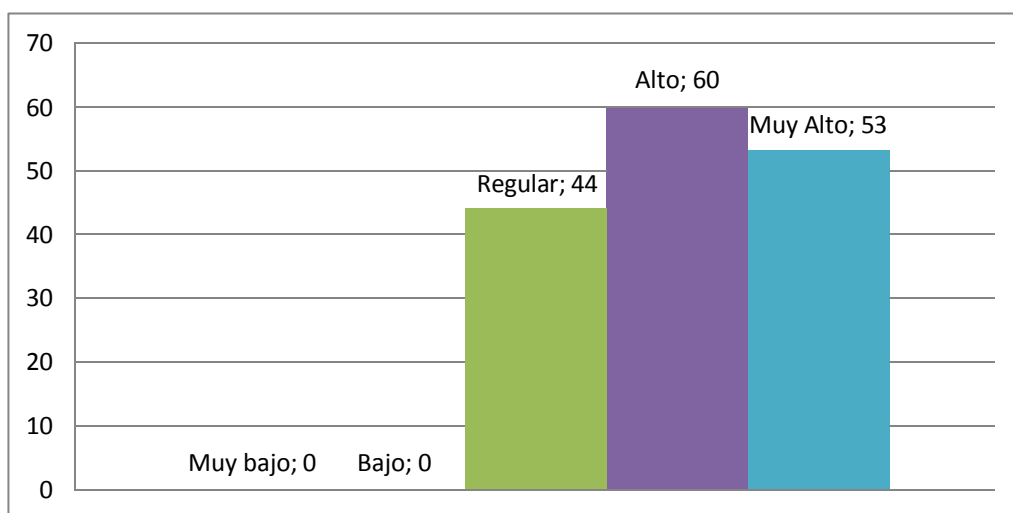


Figura 4. Conocimiento

Nota. Elaboración propia

ii. Competencias

La evaluación del proceso de subcontratación considera el indicador Competencias, el cual forma parte de la dimensión Requisitos técnicos.

Los resultados globales son positivos, con calificaciones mayoritariamente positivas, predominando las calificaciones muy altas y altas, con el 29.9% y 45.9% respectivamente.

Este resultado permite dar cuenta que los trabajadores de la empresa, previamente a ser contratados, cumplieron con los requisitos exigibles en cuanto a las competencias necesarias, traducidas en habilidades blandas, para ejercer las funciones con actitud y aptitudes acordes a las exigencias del puesto.

Cabe precisar que no todas las calificaciones fueron positivas, resaltando también el 24.2% que calificó con un nivel regular.

En la siguiente tabla de frecuencias se presenta tales resultados, acompañado por la *Figura* de información que ilustra la comparativa entre las calificaciones obtenidas.

Tabla 7

Competencias

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
Competencias	Muy bajo	0	0.00%
	Bajo	0	0.00%
	Regular	38	24.20%
	Alto	72	45.90%
	Muy Alto	47	29.90%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

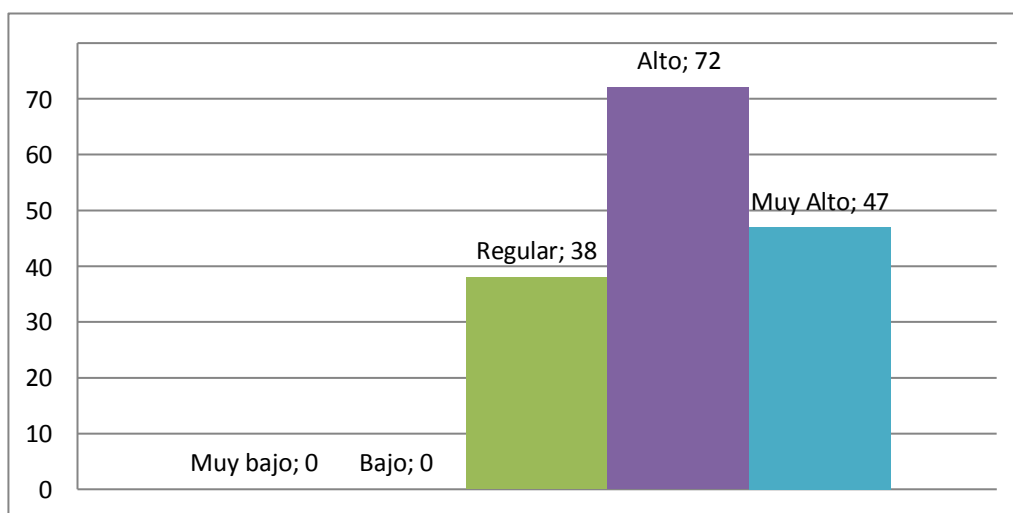


Figura 5. Competencias

Nota. Elaboración propia

iii. Habilidades

La evaluación del proceso de subcontratación considera el indicador Habilidades, el cual forma parte de la dimensión Requisitos técnicos.

Los resultados globales son positivos, con calificaciones mayoritariamente positivas, predominando las calificaciones muy altas y altas, con el 23.6% y 45.2% respectivamente.

Este resultado permite dar cuenta que los trabajadores de la empresa, previamente a ser contratados, cumplieron con los requisitos exigibles en cuanto a las habilidades técnicas sobre la ejecución de las funciones en el puesto.

Cabe precisar que no todas las calificaciones fueron positivas, resaltando también el 31.2% que calificó con un nivel regular.

En la siguiente tabla de frecuencias se presenta tales resultados, acompañado por la *Figura* de información que ilustra la comparativa entre las calificaciones obtenidas.

Tabla 8

Habilidades

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
Habilidades	Muy bajo	0	0.00%
	Bajo	0	0.00%
	Regular	49	31.20%
	Alto	71	45.20%
	Muy Alto	37	23.60%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

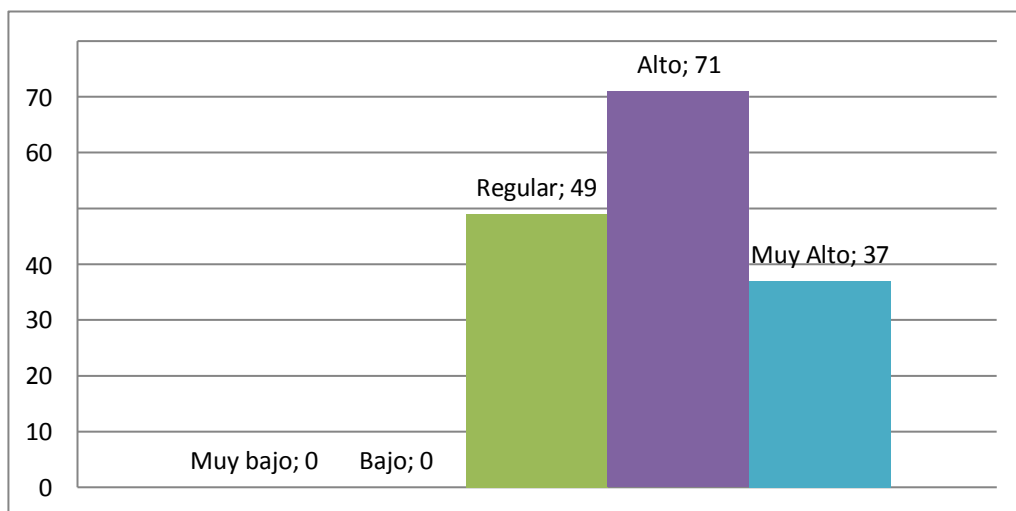


Figura 6. Habilidades

Nota. Elaboración propia

4.2.1.2. Rendimiento laboral

4.2.1.2.1. Comportamientos orientados a tareas

i. Cumplimiento de tareas importantes

Pregunta 1

La evaluación del rendimiento laboral considera el indicador Cumplimiento de tareas importantes, el cual forma parte de la dimensión Comportamiento orientados a tareas, y que se mide según la pregunta “¿Considera que las tareas que realiza son congruentes a su puesto de trabajo?”.

Los resultados son mayoritariamente positivos, con valoraciones en las que predomina las calificaciones muy altas con el 24.2% y altas con el 46.5%.

Según ello, se puede determinar que los trabajadores contratados por la empresa consideran que las tareas realizadas son acordes a su puesto de trabajo.

Por otro lado, también se tiene registro de un 29.3% que calificó con un nivel regular la pregunta en análisis.

A continuación se presenta la tabla de frecuencias, además de la *Figura* ilustrativa de los resultados indicados.

Tabla 9

Tareas congruentes

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
¿Considera que las tareas que realiza son congruentes a su puesto de trabajo?	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Indiferente	46	29.30%
	De acuerdo	73	46.50%
	Totalmente de acuerdo	38	24.20%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

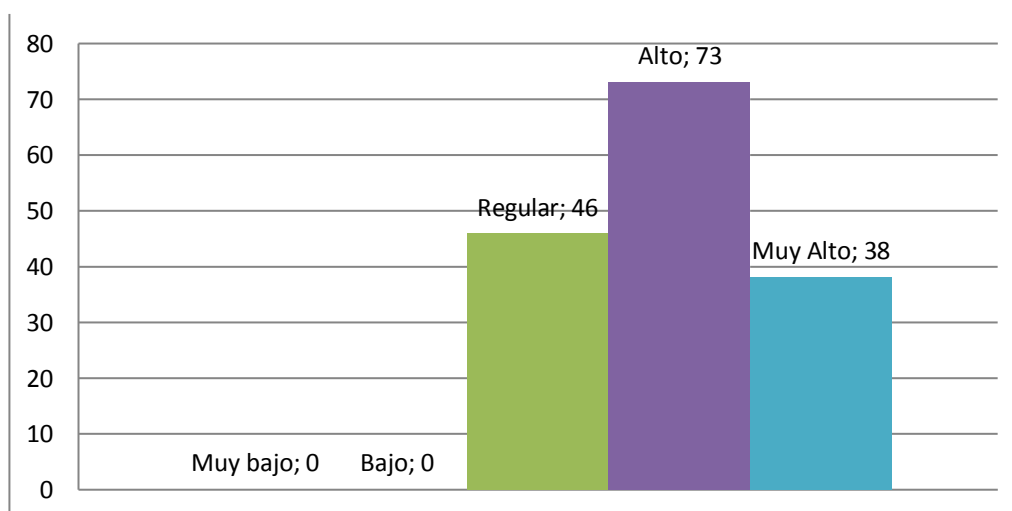


Figura 7. Tareas congruentes

Nota. Elaboración propia

Pregunta 2

La evaluación del rendimiento laboral considera el indicador Cumplimiento de tareas importantes, el cual forma parte de la dimensión Comportamiento orientados a tareas, y que se mide según la pregunta “¿Considera que las actividades que realiza contribuyen al objetivo de la empresa?”.

Los resultados son mayoritariamente positivos, con valoraciones en las que predomina las calificaciones muy altas con el 29.3% y altas con el 43.9%.

Según ello, se puede determinar que los trabajadores contratados por la empresa consideran que las actividades que realizan permiten contribuir al objetivo de la organización.

Por otro lado, también se tiene registro de un 26.8% que calificó con un nivel regular la pregunta en análisis.

A continuación se presenta la tabla de frecuencias, además de la *Figura* ilustrativa de los resultados indicados.

Tabla 10

Contribución de objetivos

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
¿Considera que las actividades que realiza contribuyen al objetivo de la empresa?	Nunca	0	0.00%
	Casi nunca	0	0.00%
	A veces	42	26.80%
	Casi siempre	69	43.90%
	Siempre	46	29.30%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

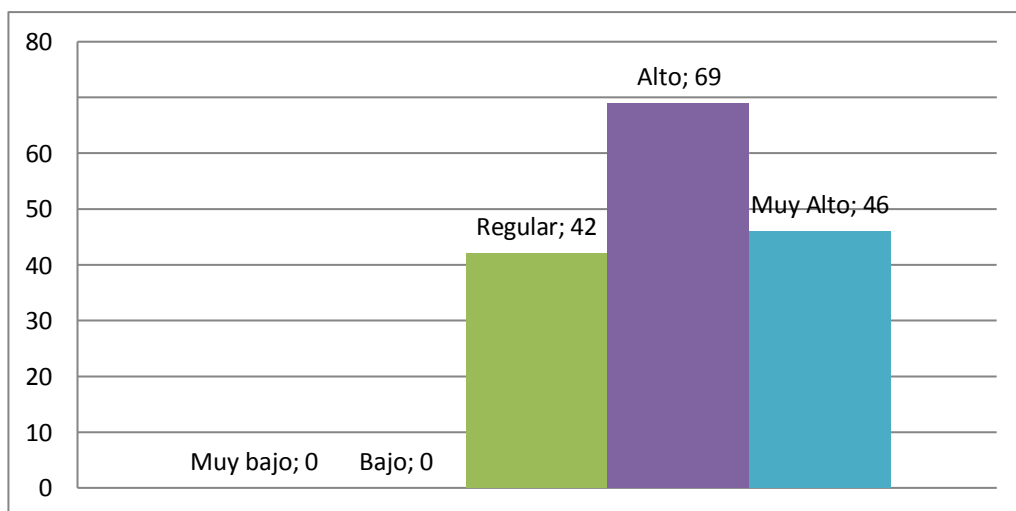


Figura 8. Contribución de objetivos

Nota. Elaboración propia

Pregunta 3

La evaluación del rendimiento laboral considera el indicador Cumplimiento de tareas importantes, el cual forma parte de la dimensión Comportamiento orientados a tareas, y que se mide según la pregunta “No tiene dificultades para realizar su trabajo gracias a su conocimiento”.

Los resultados son mayoritariamente positivos, con valoraciones en las que predomina las calificaciones muy altas con el 33.8% y altas con el 39.5%.

Según ello, se puede determinar que los trabajadores contratados por la empresa no presenten dificultades para hacer su labor debido a que cuentan con el conocimiento necesario para realizarlo.

Por otro lado, también se tiene registro de un 26.5% que calificó con un nivel regular la pregunta en análisis.

A continuación se presenta la tabla de frecuencias, además de la *Figura* ilustrativa de los resultados indicados.

Tabla 11

Dificultades para realizar el trabajo

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
No tiene dificultades para realizar su trabajo gracias a su conocimiento,	Nunca	0	0.00%
	Casi nunca	0	0.00%
	A veces	42	26.80%
	Casi siempre	62	39.50%
	Siempre	53	33.80%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

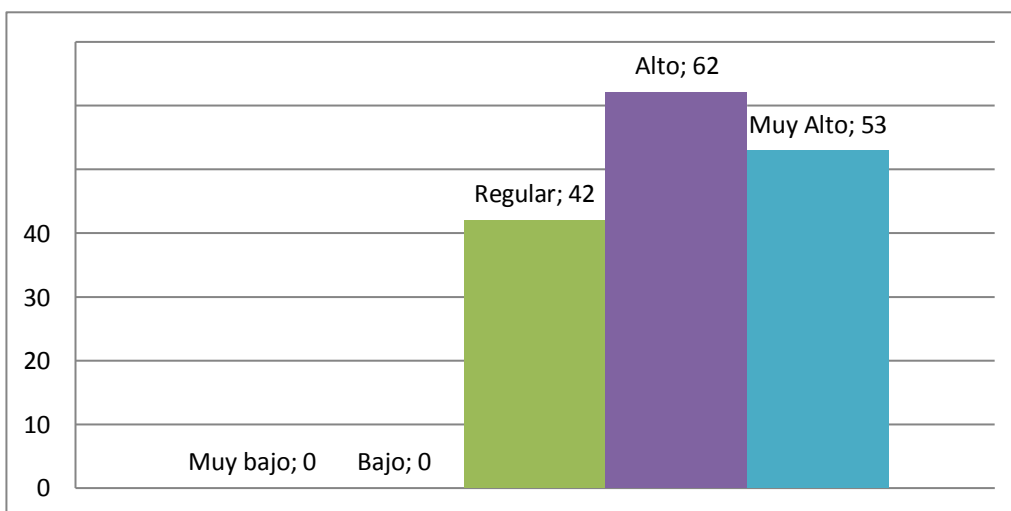


Figura 9. Dificultades para realizar el trabajo

Nota. Elaboración propia

Pregunta 4

La evaluación del rendimiento laboral considera el indicador Cumplimiento de tareas importantes, el cual forma parte de la dimensión Comportamiento orientados a tareas, y que se mide según la pregunta “¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?”.

Los resultados son mayoritariamente positivos, con valoraciones en las que predomina las calificaciones muy altas con el 31.8% y altas con el 39.5%.

Según ello, se puede determinar que los trabajadores contratados por la empresa tienen los conocimientos suficientes para realizar sus funciones.

Por otro lado, también se tiene registro de un 28.7% que calificó con un nivel regular la pregunta en análisis.

A continuación se presenta la tabla de frecuencias, además de la *Figura* ilustrativa de los resultados indicados.

Tabla 12

Conocimientos necesarios

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
¿Considera que tiene conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?	Nunca	0	0.00%
	Casi nunca	0	0.00%
	A veces	45	28.70%
	Casi siempre	62	39.50%
	Siempre	50	31.80%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

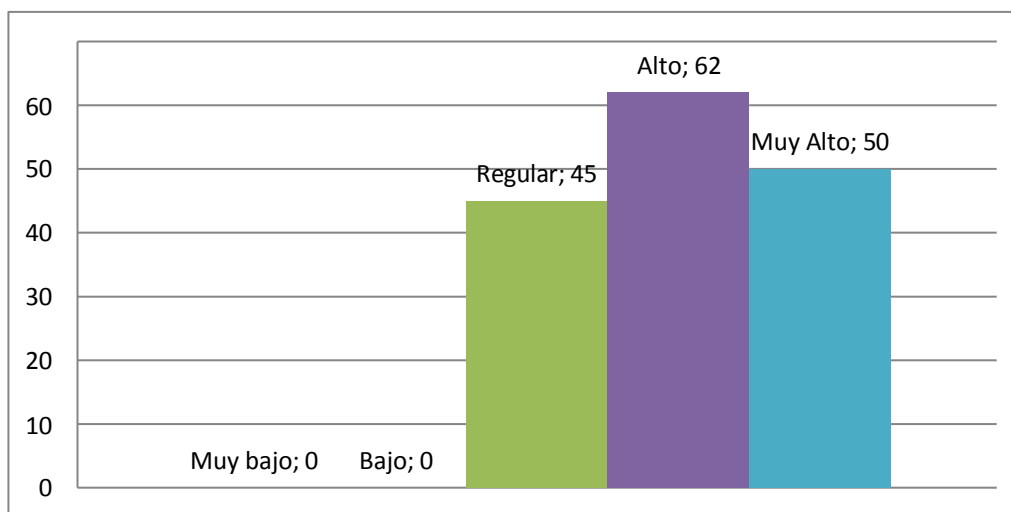


Figura 10. Conocimientos necesarios

Nota. Elaboración propia

Pregunta 5

La evaluación del rendimiento laboral considera el indicador Cumplimiento de tareas importantes, el cual forma parte de la dimensión Comportamiento orientados a tareas, y que se mide según la pregunta “¿Considera que los medios proporcionados por la empresa para la realización de su trabajo son los adecuados?”.

Los resultados son mayoritariamente positivos, con valoraciones en las que predomina las calificaciones muy altas con el 28.00% y altas con el 42.00%.

Según ello, se puede determinar que los trabajadores contratados por la empresa consideran que los medios o herramientas proporcionadas por la empresa para realizar su trabajo son las adecuadas para llevarlo a cabo.

Por otro lado, también se tiene registro de un 29.9% que calificó con un nivel regular la pregunta en análisis.

A continuación se presenta la tabla de frecuencias, además de la *Figura* ilustrativa de los resultados indicados.

Tabla 13

Medios necesarios

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
¿Considera que los medios proporcionados por la empresa para la realización de su trabajo son los adecuados?	Nunca	0	0.00%
	Casi nunca	0	0.00%
	A veces	47	29.90%
	Casi siempre	66	42.00%
	Siempre	44	28.00%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

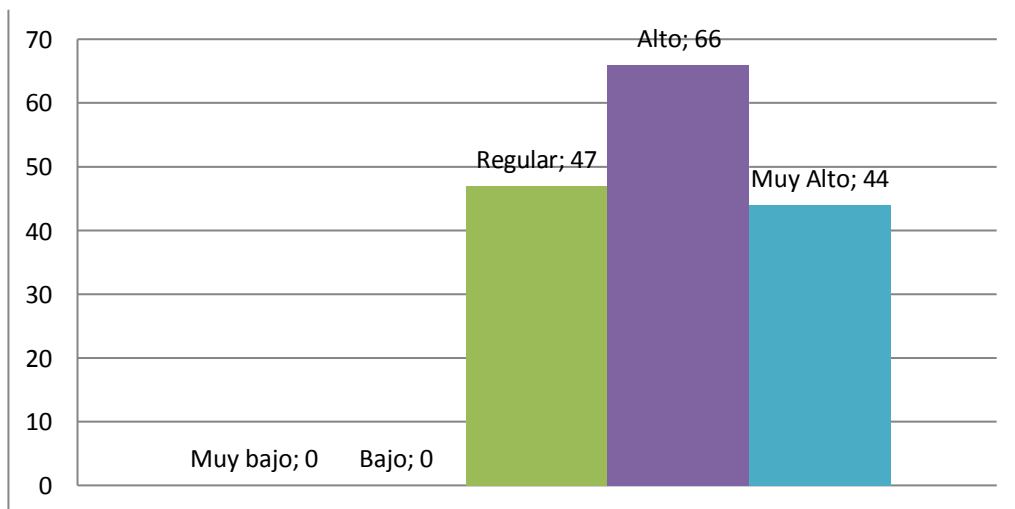


Figura 11. Medios necesarios

Nota. Elaboración propia

4.2.1.2.2. Comportamientos orientados interpersonalmente

i. Interacciones relacionadas con la tarea

Pregunta 1

La evaluación del rendimiento laboral considera el indicador Interacciones relacionadas con la tarea, el cual forma parte de la dimensión Comportamientos orientados interpersonalmente, y que se mide según la pregunta “¿Considera que son necesarios los programas de capacitación para tener capacidad de respuesta ante cualquier eventualidad de su trabajo?”.

Los resultados son mayoritariamente positivos, con valoraciones en las que predomina las calificaciones muy altas con el 26.8% y altas con el 44.6%.

Según ello, se puede determinar que los trabajadores contratados por la empresa consideran que es importante estar capacitados para dar respuesta a eventualidades que pudieran presentarse en el trabajo.

Por otro lado, también se tiene registro de un 28.0% que calificó con un nivel regular la pregunta en análisis.

A continuación se presenta la tabla de frecuencias, además de la *Figura* ilustrativa de los resultados indicados.

Tabla 14

Necesidad de capacitación

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
¿Considera que son necesarios programas de capacitación para tener capacidad de respuesta ante cualquier eventualidad de su trabajo?	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	1	0.60%
	Indiferente	44	28.00%
	De acuerdo	70	44.60%
	Totalmente de acuerdo	42	26.80%
Total		157	100.00%

Nota. Elaboración propia

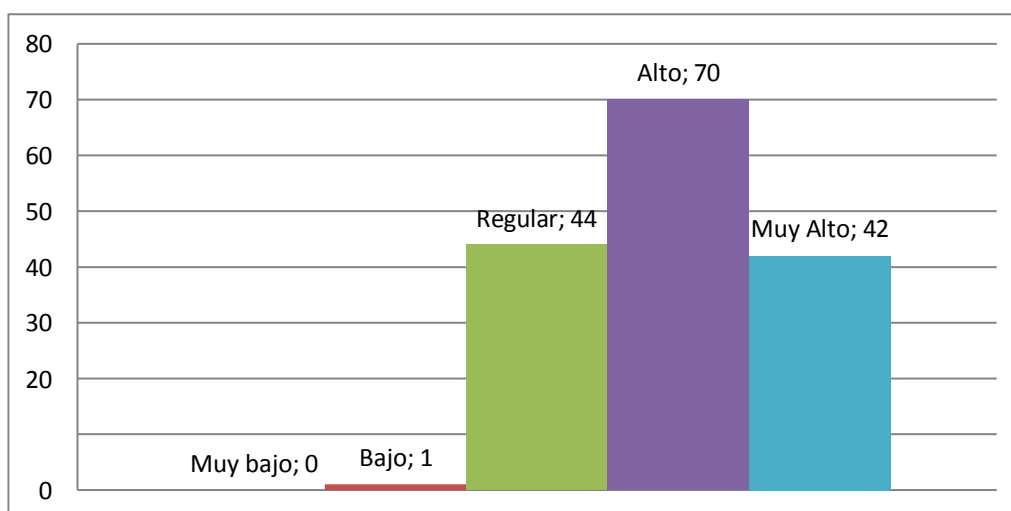


Figura 12. Necesidad de capacitación

Nota. Elaboración propia

Pregunta 2

La evaluación del rendimiento laboral considera el indicador Interacciones relacionadas con la tarea, el cual forma parte de la dimensión Comportamientos orientados interpersonalmente, y que se mide según la pregunta “¿La organización y administración del trabajo es la adecuada para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?”.

Los resultados son mayoritariamente positivos, con valoraciones en las que predomina las calificaciones muy altas con el 21% y altas con el 49%.

Según ello, se puede determinar que los trabajadores contratados por la empresa consideran que la organización y formas de trabajo de la empresa permiten cumplir los objetivos de la misma dada su naturaleza.

Por otro lado, también se tiene registro de un 29.3% que calificó con un nivel regular la pregunta en análisis.

A continuación se presenta la tabla de frecuencias, además de la *Figura* ilustrativa de los resultados indicados.

Tabla 15

Administración adecuada

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
¿La organización y administración del trabajo es la adecuada para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?	Nunca	0	0.00%
	Casi nunca	1	0.60%
	A veces	46	29.30%
	Casi siempre	77	49.00%
	Siempre	33	21.00%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

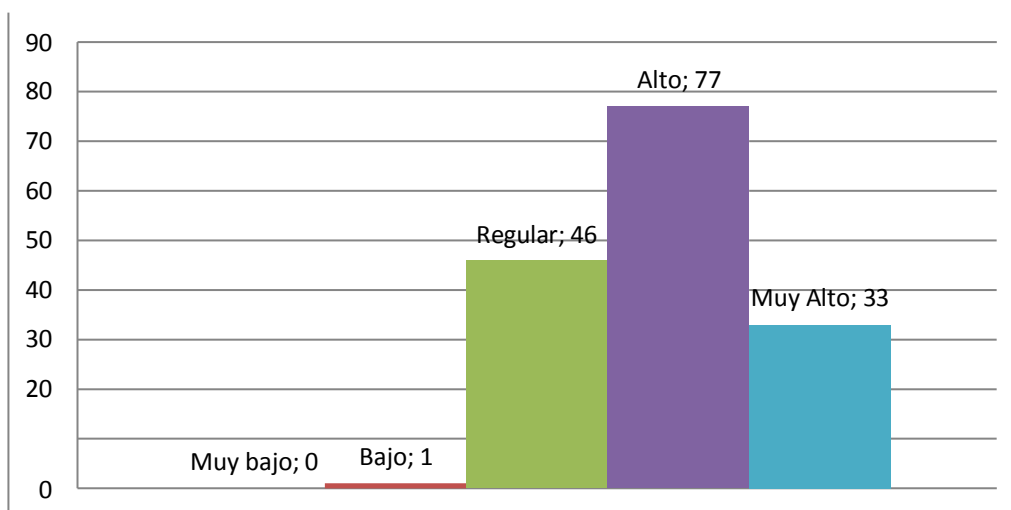


Figura 13. Administración adecuada

Nota. Elaboración propia

Pregunta 3

La evaluación del rendimiento laboral considera el indicador Interacciones relacionadas con la tarea, el cual forma parte de la dimensión Comportamientos orientados interpersonalmente, y que se mide según la pregunta “¿Considera que sus funciones y responsabilidades están bien definidas?”.

Los resultados son mayoritariamente positivos, con valoraciones en las que predomina las calificaciones muy altas con el 30.6% y altas con el 42.7%.

Según ello, se puede determinar que los trabajadores contratados por la empresa indican que las funciones han sido claramente definidas para ejecutar sus funciones laborales.

Por otro lado, también se tiene registro de un 26.8% que calificó con un nivel regular la pregunta en análisis.

A continuación se presenta la tabla de frecuencias, además de la *Figura* ilustrativa de los resultados indicados.

Tabla 16

Funciones bien definidas

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
¿Considera que sus funciones y responsabilidades están bien definidas?	Nunca	0	0.00%
	Casi nunca	0	0.00%
	A veces	42	26.80%
	Casi siempre	67	42.70%
	Siempre	48	30.60%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

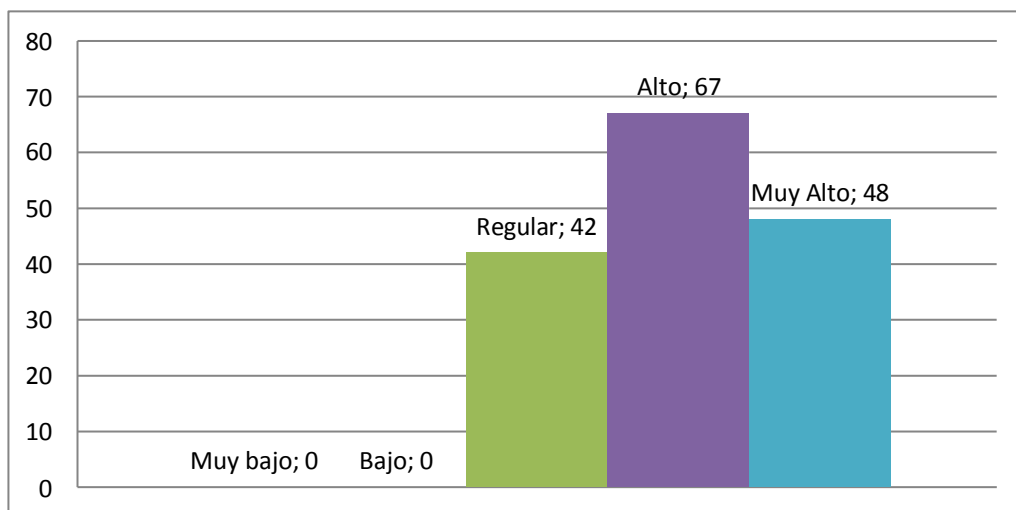


Figura 14. Funciones bien definidas

Nota. Elaboración propia

Pregunta 4

La evaluación del rendimiento laboral considera el indicador Interacciones relacionadas con la tarea, el cual forma parte de la dimensión Comportamientos orientados interpersonalmente, y que se mide según la pregunta “¿Es constante en cualquier tarea que emprende?”.

Los resultados son mayoritariamente positivos, con valoraciones en las que predomina las calificaciones muy altas con el 27.4% y altas con el 47.8%.

Según ello, se puede determinar que los trabajadores contratados por la empresa indican ser constantes en las tareas que emprenden.

Por otro lado, también se tiene registro de un 24.2% que calificó con un nivel regular la pregunta en análisis.

A continuación se presenta la tabla de frecuencias, además de la *Figura* ilustrativa de los resultados indicados.

Tabla 17

Constancia en las tareas

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
¿Es constante en cualquier tarea que emprende?	Nunca	0	0.00%
	Casi nunca	1	0.60%
	A veces	38	24.20%
	Casi siempre	75	47.80%
	Siempre	43	27.40%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

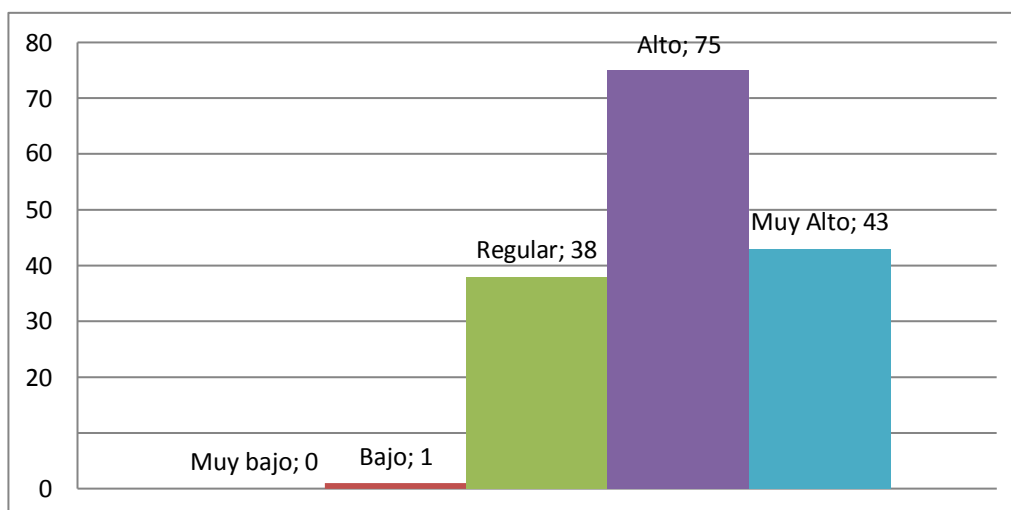


Figura 15. Constancia en las tareas

Nota. Elaboración propia

ii. Interacciones no relacionadas con la tareaPregunta 1

La evaluación del rendimiento laboral considera el indicador Interacciones no relacionadas con la tarea, el cual forma parte de la dimensión Comportamientos orientados interpersonalmente, y que se mide según la pregunta “No suele realizar actividades que son desempeñadas por un área a la que Ud. no pertenece”.

Los resultados son mayoritariamente positivos, con valoraciones en las que predomina las calificaciones muy altas con el 29.3% y altas con el 45.2%.

Según ello, se puede determinar que los trabajadores contratados por la empresa no realizan actividades que correspondan a otras áreas habiendo respeto de sus propias funciones.

Por otro lado, también se tiene registro de un 24.8% que calificó con un nivel regular la pregunta en análisis.

A continuación se presenta la tabla de frecuencias, además de la *Figura* ilustrativa de los resultados indicados.

Tabla 18

Actividades que no te pertenecen

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
No suele realizar actividades que son desempeñadas por un área a la que Ud. no pertenece.	Nunca	0	0.00%
	Casi nunca	1	0.60%
	A veces	39	24.80%
	Casi siempre	71	45.20%
	Siempre	46	29.30%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

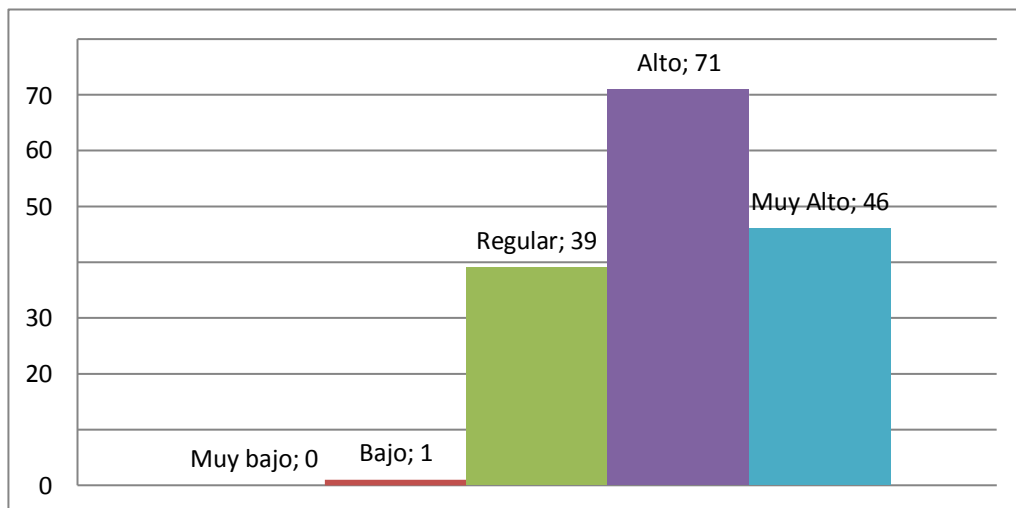


Figura 16. Actividades que no te pertenecen

Nota. Elaboración propia

Pregunta 2

La evaluación del rendimiento laboral considera el indicador Interacciones no relacionadas con la tarea, el cual forma parte de la dimensión Comportamientos orientados interpersonalmente, y que se mide según la pregunta “¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?”.

Los resultados son mayoritariamente positivos, con valoraciones en las que predomina las calificaciones muy altas con el 34.4% y altas con el 36.9%.

Según ello, se puede determinar que los trabajadores contratados por la empresa sienten ser responsables por las tareas que les han sido asignadas.

Por otro lado, también se tiene registro de un 28.0% que calificó con un nivel regular la pregunta en análisis.

A continuación se presenta la tabla de frecuencias, además de la *Figura* ilustrativa de los resultados indicados.

Tabla 19

Responsable de tareas

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?	Nunca	0	0.00%
	Casi nunca	1	0.60%
	A veces	44	28.00%
	Casi siempre	58	36.90%
	Siempre	54	34.40%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

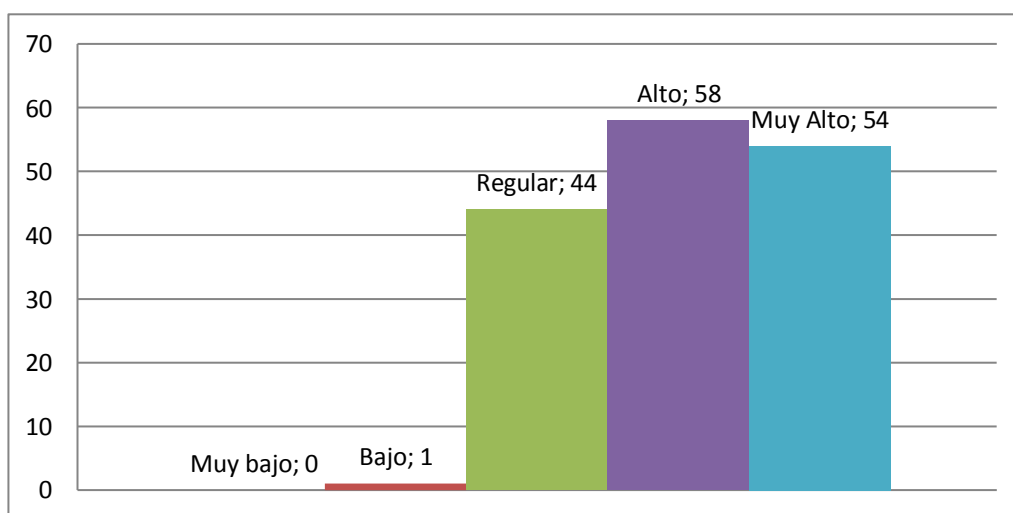


Figura 17. Responsable de tareas

Nota. Elaboración propia

4.2.1.2.3. Comportamientos de tiempo de inactividad

i. Comportamiento en tiempo libre en el lugar de trabajo

Pregunta 1

La evaluación del rendimiento laboral considera el indicador Comportamiento en tiempo libre en el lugar de trabajo, el cual forma parte de la dimensión Comportamientos de tiempo de inactividad, y que se mide según la pregunta “¿Considera que su lugar de trabajo cuenta con espacios de esparcimiento?”.

Los resultados son mayoritariamente positivos, con valoraciones en las que predomina las calificaciones muy altas con el 26.8% y altas con el 45.9%.

Según ello, se puede determinar que los trabajadores contratados por la empresa indican que cuentan, en su lugar de trabajo, con espacios de esparcimiento que permite descansar o tomar ciertos respiros.

Por otro lado, también se tiene registro de un 26.8% que calificó con un nivel regular la pregunta en análisis.

A continuación se presenta la tabla de frecuencias, además de la *Figura* ilustrativa de los resultados indicados.

Tabla 20

Espacios de esparcimiento

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
¿Considera que su lugar de trabajo cuenta con espacios de esparcimiento?	Nunca	0	0.00%
	Casi nunca	1	0.60%
	A veces	42	26.80%
	Casi siempre	72	45.90%
	Siempre	42	26.80%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

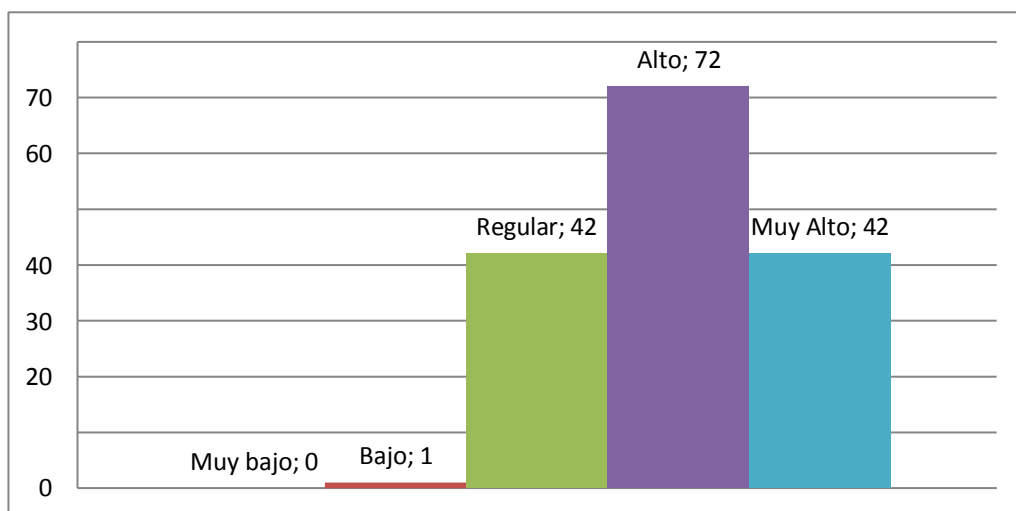


Figura 18. Espacios de esparcimiento

Nota. Elaboración propia

Pregunta 2

La evaluación del rendimiento laboral considera el indicador Comportamiento en tiempo libre en el lugar de trabajo, el cual forma parte de la dimensión Comportamientos de tiempo de inactividad, y que se mide según la pregunta “¿Considera que las pausas durante su jornada laboral son suficientes?”.

Los resultados son mayoritariamente positivos, con valoraciones en las que predomina las calificaciones muy altas con el 26.1% y altas con el 42.0%.

Según ello, se puede determinar que los trabajadores contratados por la empresa indican que las pautas durante la jornada de trabajo son suficientes, es decir, pueden tomar el tiempo necesario para tomar un descanso.

Por otro lado, también se tiene registro de un 31.8% que calificó con un nivel regular la pregunta en análisis.

A continuación se presenta la tabla de frecuencias, además de la *Figura* ilustrativa de los resultados indicados.

Tabla 21

Pausas suficientes

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
¿Considera que las pausas durante su jornada laboral son suficientes?	Nunca	0	0.00%
	Casi nunca	0	0.00%
	A veces	50	31.80%
	Casi siempre	66	42.00%
	Siempre	41	26.10%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

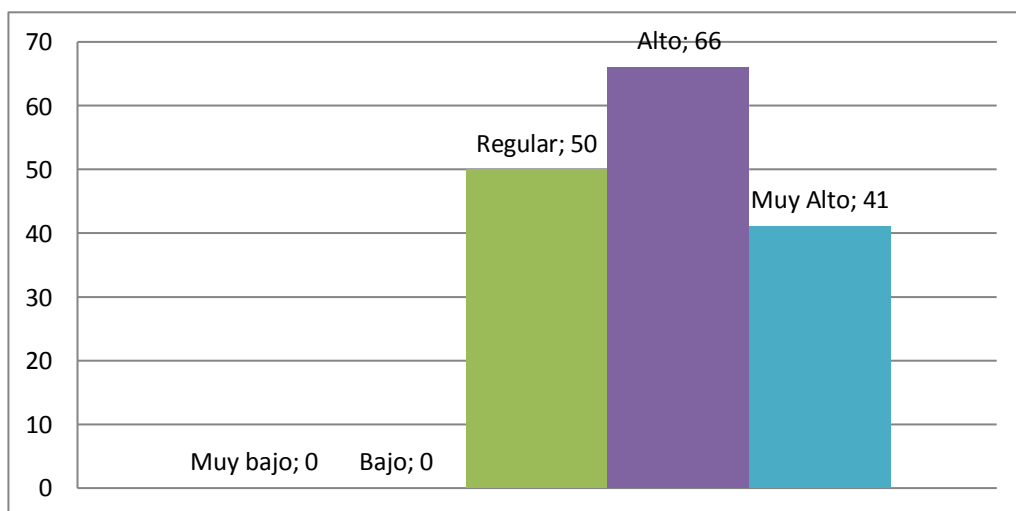


Figura 19. Pausas suficientes

Nota. Elaboración propia

Pregunta 3

La evaluación del rendimiento laboral considera el indicador Comportamiento en tiempo libre en el lugar de trabajo, el cual forma parte de la dimensión Comportamientos de tiempo de inactividad, y que se mide según la pregunta “¿Considera que su trabajo es lo suficiente interesante como para no aburrirse?”.

Los resultados son mayoritariamente positivos, con valoraciones en las que predomina las calificaciones muy altas con el 30.6% y altas con el 39.5%.

Según ello, se puede determinar que los trabajadores contratados por la empresa consideran que su trabajo no es necesariamente aburrido, siendo tal interesante.

Por otro lado, también se tiene registro de un 28.0% que calificó con un nivel regular la pregunta en análisis.

A continuación se presenta la tabla de frecuencias, además de la *Figura* ilustrativa de los resultados indicados.

Tabla 22

Trabajo interesante

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
¿Considera que su trabajo es lo suficiente interesante como para no aburrirse?	Nunca	0	0.00%
	Casi nunca	3	1.90%
	A veces	44	28.00%
	Casi siempre	62	39.50%
	Siempre	48	30.60%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

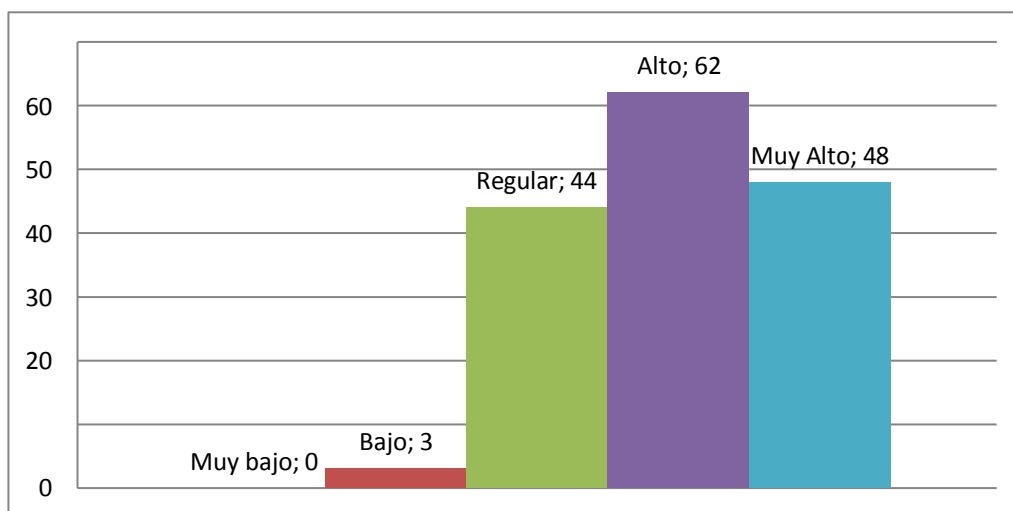


Figura 20. Trabajo interesante

Nota. Elaboración propia

ii. **Comportamiento en tiempo libre fuera del sitio**

Pregunta 1

La evaluación del rendimiento laboral considera el indicador Comportamiento en tiempo libre fuera del sitio, el cual forma parte de la dimensión Comportamientos de tiempo de inactividad, y que se mide según la pregunta “¿Realiza coordinaciones o actividades relacionadas a su trabajo solamente dentro de su jornada laboral?”.

Los resultados son mayoritariamente positivos, con valoraciones en las que predomina las calificaciones muy altas con el 31.8% y altas con el 43.3%.

Según ello, se puede determinar que los trabajadores contratados por la empresa suelen realizar actividades relacionadas con su trabajo únicamente en horarios laborales.

Por otro lado, también se tiene registro de un 24.2% que calificó con un nivel regular la pregunta en análisis.

A continuación se presenta la tabla de frecuencias, además de la *Figura* ilustrativa de los resultados indicados.

Tabla 23

Coordinaciones relacionadas al trabajo

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
¿Realiza coordinaciones o actividades relacionadas a su trabajo solamente dentro de su jornada laboral?	Nunca	0	0.00%
	Casi nunca	1	0.60%
	A veces	38	24.20%
	Casi siempre	68	43.30%
	Siempre	50	31.80%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

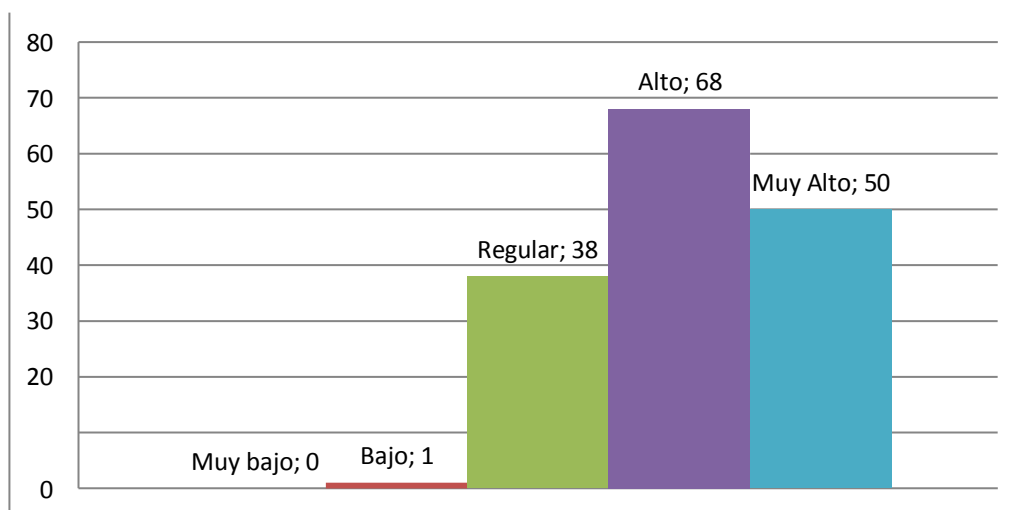


Figura 21. Coordinaciones relacionadas al trabajo

Nota. Elaboración propia

Pregunta 2

La evaluación del rendimiento laboral considera el indicador Comportamiento en tiempo libre fuera del sitio, el cual forma parte de la dimensión Comportamientos de tiempo de inactividad, y que se mide según la pregunta “¿Considera que sus actos fuera del trabajo no tienen repercusión en el mismo?”.

Los resultados son mayoritariamente positivos, con valoraciones en las que predomina las calificaciones muy altas con el 28.7% y altas con el 39.5%.

Según ello, se puede determinar que los trabajadores contratados por la empresa consideran que sus actos personales, fuera de la empresa, no se relacionan o tiene repercusión sobre la empresa.

Por otro lado, también se tiene registro de un 31.2% que calificó con un nivel regular la pregunta en análisis.

A continuación se presenta la tabla de frecuencias, además de la *Figura* ilustrativa de los resultados indicados.

Tabla 24

Actos fuera del trabajo

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
¿Considera que sus actos fuera del trabajo no tienen repercusión en el mismo?	Nunca	0	0.00%
	Casi nunca	1	0.60%
	A veces	49	31.20%
	Casi siempre	62	39.50%
	Siempre	45	28.70%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

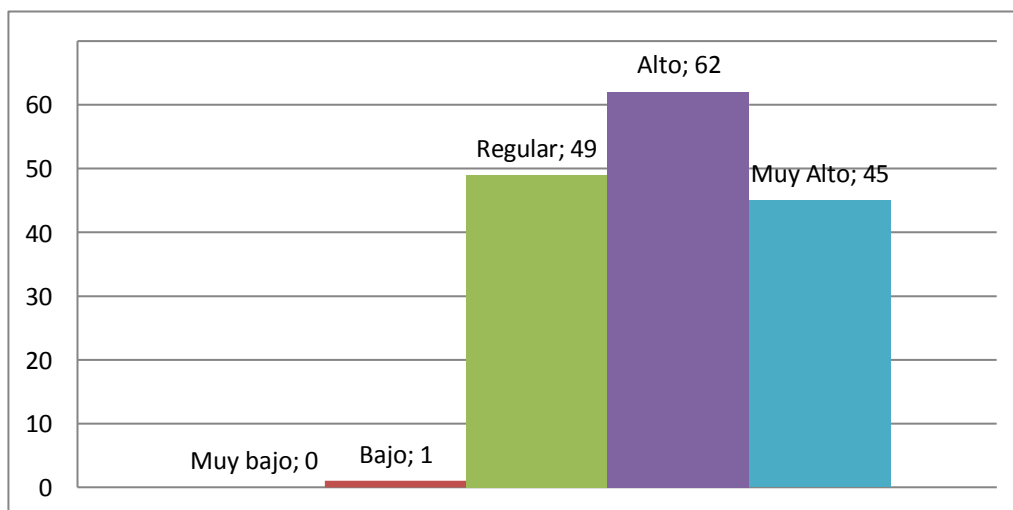


Figura 22. Actos fuera del trabajo

Nota. Elaboración propia

4.2.1.2.4. *Conductas destructivas*

i. Conductas peligrosas

Pregunta 1

La evaluación del rendimiento laboral considera el indicador Conductas Destructivas, el cual forma parte de la dimensión Conductas peligrosas, y que se mide según la pregunta “¿La confianza entre sus compañeros es buena?”.

Los resultados son mayoritariamente positivos, con valoraciones en las que predomina las calificaciones muy altas con el 33.8% y altas con el 36.3%.

Según ello, se puede determinar que los trabajadores contratados por la empresa indican que en la empresa existe confianza entre los compañeros de trabajo.

Por otro lado, también se tiene registro de un 29.3% que calificó con un nivel regular la pregunta en análisis.

A continuación se presenta la tabla de frecuencias, además de la *Figura* ilustrativa de los resultados indicados.

Tabla 25

Confianza entre compañeros

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
	Nunca	0	0.00%
¿La confianza entre sus compañeros es buena?	Casi nunca	1	0.60%
	A veces	46	29.30%
	Casi siempre	57	36.30%
	Siempre	53	33.80%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

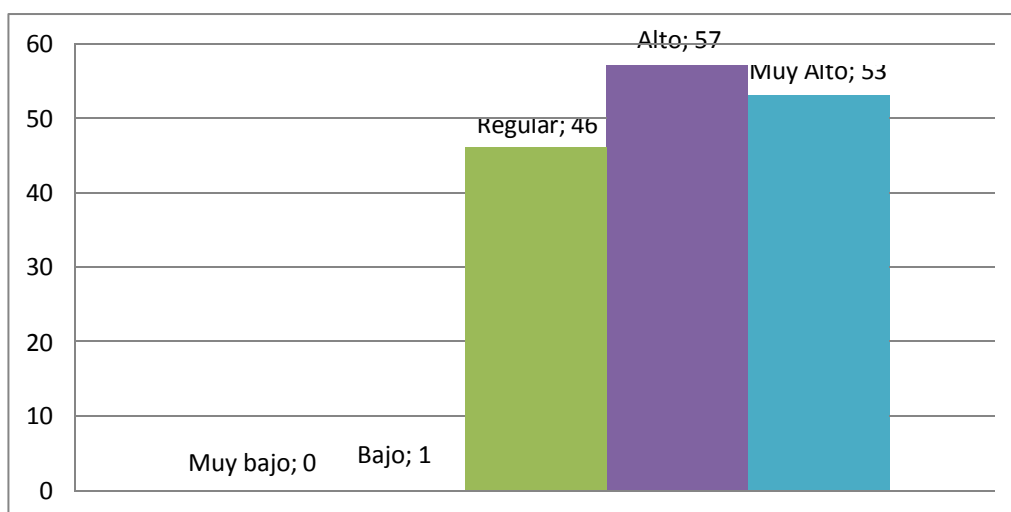


Figura 23. Confianza entre compañeros

Nota. Elaboración propia

Pregunta 2

La evaluación del rendimiento laboral considera el indicador Conductas Destructivas, el cual forma parte de la dimensión Conductas peligrosas, y que se mide según la pregunta “¿Se considera una persona que maneja sus actitudes a fin de evitar conflictos?”.

Los resultados son mayoritariamente positivos, con valoraciones en las que predomina las calificaciones muy altas con el 32.5% y altas con el 39.5%.

Según ello, se puede determinar que los trabajadores contratados por la empresa se consideran capaces de manejar sus actitudes a fin de evitar conflictos.

Por otro lado, también se tiene registro de un 28.0% que calificó con un nivel regular la pregunta en análisis.

A continuación se presenta la tabla de frecuencias, además de la *Figura* ilustrativa de los resultados indicados.

Tabla 26

Manejo de actitudes

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
¿Se considera una persona que maneja sus actitudes a fin de evitar conflictos?	Nunca	0	0.00%
	Casi nunca	0	0.00%
	A veces	44	28.00%
	Casi siempre	62	39.50%
	Siempre	51	32.50%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

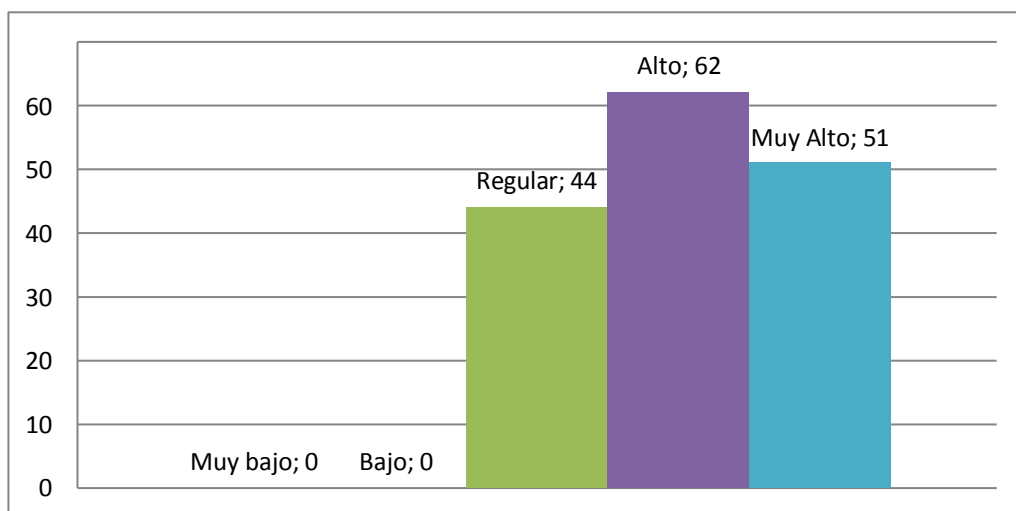


Figura 24. Manejo de actitudes

Nota. Elaboración propia

Pregunta 3

La evaluación del rendimiento laboral considera el indicador Conductas Destructivas, el cual forma parte de la dimensión Conductas peligrosas, y que se mide según la pregunta “¿Considera que tiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros?”.

Los resultados son mayoritariamente positivos, con valoraciones en las que predomina las calificaciones muy altas con el 29.9% y altas con el 42.0%.

Según ello, se puede determinar que los trabajadores contratados por la empresa indican tener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.

Por otro lado, también se tiene registro de un 28.0% que calificó con un nivel regular la pregunta en análisis.

A continuación se presenta la tabla de frecuencias, además de la *Figura* ilustrativa de los resultados indicados.

Tabla 27

Buenas relaciones

Pregunta	Alternativas	Recuento	Frecuencia
¿Considera que tiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros?	Nunca	0	0.00%
	Casi nunca	0	0.00%
	A veces	44	28.00%
	Casi siempre	66	42.00%
	Siempre	47	29.90%
	Total	157	100.00%

Nota. Elaboración propia

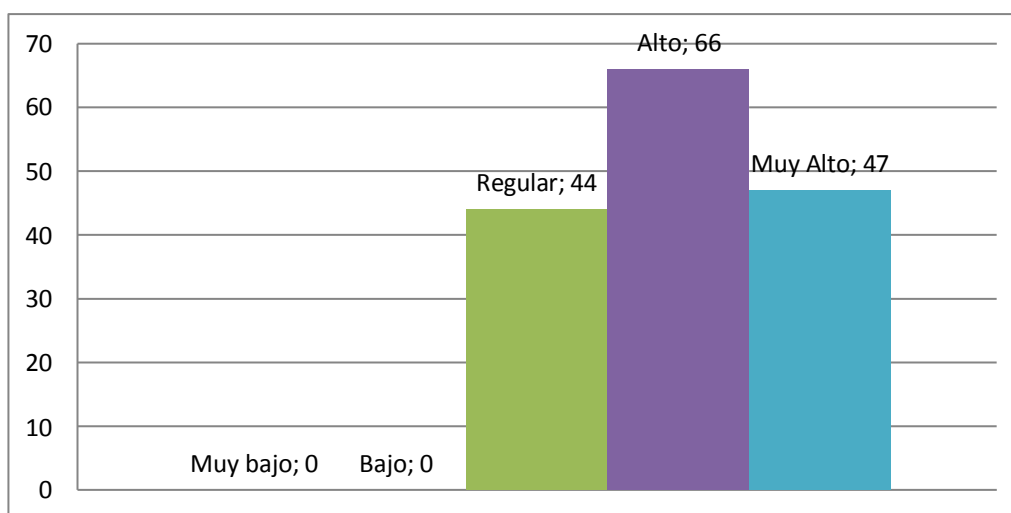


Figura 25. Buenas relaciones

Nota. Elaboración propia

4.2.1.3. Prueba de normalidad

La distribución normal de datos se comprueba mediante la prueba de K-S de una muestra. De este modo los resultados son:

Tabla 28

Prueba de Normalidad de Kolmogorov y Smirnov

	N	Parámetros normales(a,b)		Diferencias mas extremas			Z de Kolmogorov-Smirnov	Sig. asintót. (bilateral)
		Media	Desviación típica	Absoluta	Positiva	Negativa		
Formación	157	4.08	0.733	0.233	0.233	-0.226	2.917	0
Experiencia	157	4.08	0.694	0.264	0.264	-0.252	3.303	0
Conocimiento	157	4.06	0.786	0.222	0.191	-0.222	2.785	0
Competencias	157	4.06	0.736	0.232	0.232	-0.227	2.903	0
Habilidades	157	3.92	0.739	0.229	0.223	-0.229	2.871	0
¿Considera que las tareas que realiza son congruentes a su puesto de trabajo?	157	3.95	0.732	0.235	0.23	-0.235	2.941	0
¿Considera que las actividades que realiza contribuyen al objetivo de la empresa?	157	4.03	0.751	0.221	0.221	-0.219	2.763	0
¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?	157	4.07	0.777	0.222	0.198	-0.222	2.78	0
¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?	157	4.03	0.78	0.211	0.198	-0.211	2.647	0
¿Considera que los medios proporcionados por la empresa para la realización de su trabajo son los adecuados?	157	3.98	0.764	0.211	0.21	-0.211	2.639	0
¿Considera que son necesarios los programas de capacitación para tener capacidad de respuesta ante cualquier eventualidad de su trabajo?	157	3.97	0.759	0.227	0.219	-0.227	2.841	0
¿La organización y administración del trabajo es la adecuada para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?	157	3.9	0.723	0.253	0.237	-0.253	3.173	0
¿Considera que sus funciones y responsabilidades están bien definidas?	157	4.04	0.759	0.214	0.214	-0.212	2.686	0

¿Es constante en cualquier tarea que emprende?	157	4.02	0.738	0.241	0.236	-0.241	3.023	0
¿Realiza actividades que son desempeñadas por un área a la que Ud. no pertenece?	157	4.03	0.755	0.228	0.224	-0.228	2.862	0
¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?	157	4.05	0.807	0.224	0.19	-0.224	2.809	0
¿Considera que su lugar de trabajo cuenta con espacios de esparcimiento?	157	3.99	0.751	0.233	0.226	-0.233	2.918	0
¿Considera que las pausas durante su jornada laboral son suficientes?	157	3.94	0.762	0.212	0.211	-0.212	2.65	0
¿Considera que su trabajo es lo suficiente interesante como para no aburrirse?	157	3.99	0.816	0.207	0.188	-0.207	2.592	0
¿Realiza coordinaciones o actividades relacionadas a su trabajo fuera de su jornada laboral?	157	4.06	0.765	0.218	0.215	-0.218	2.737	0
¿Considera que sus actos fuera del trabajo no tienen repercusión en el mismo?	157	3.96	0.792	0.206	0.206	-0.201	2.585	0
¿La confianza entre sus compañeros es buena?	157	4.03	0.812	0.221	0.197	-0.221	2.769	0
¿Se considera una persona que maneja sus actitudes a fin de evitar conflictos?	157	4.04	0.779	0.215	0.198	-0.215	2.691	0
¿Considera que tiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros?	157	4.02	0.764	0.211	0.211	-0.21	2.639	0

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

a La distribución de contraste es la Normal.

b Se han calculado a partir de los datos.

Nota. Elaboración propia

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1. Verificación de hipótesis general

El planteamiento de la hipótesis general indica:

H0: La subcontratación de personal no influye significativamente con el rendimiento laboral en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017

H1: La subcontratación de personal influye significativamente con el rendimiento laboral en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017

La influencia se demuestra calculando el valor de significancia estadística y R-cuadrado, coeficientes que resultan de la prueba de regresión lineal estadística, la misma que se calculó con el software SPSS Windows, y cuyos resultados son los siguientes:

Tabla 29

Modelo de regresión lineal de la hipótesis general

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error tít. de la estimación
1	.655(a)	.429	.426	.3096

a Variables predictoras: (Constante), Subcontratación

Nota. Elaboración propia

Tabla 30

ANOVA del modelo de la hipótesis general

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	11.180	1	11.180	116.620	.000(a)
	Residual	14.860	155	.096		
	Total	26.040	156			

a Variables predictoras: (Constante), Subcontratación

b Variable dependiente: Rendimiento laboral

Nota. Elaboración propia

Como se aprecia el valor de significancia o Valor-P calculado es 0.00, el cual al ser menor de 0.05 permite comprobar la existencia de una relación entre las variables la misma que según el R-cuadrado explica la influencia significativa en un 42.9%.

Según estos resultados se permite dar por aprobada la hipótesis alterna formulada comprobando la influencia planteada.

4.3.2. Verificación de hipótesis específicas

4.3.3. Verificación de hipótesis específicas 1

La hipótesis específica sostiene que:

H0: La subcontratación de personal no influye significativamente con los comportamientos orientados a tareas en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.

H1: La subcontratación de personal influye significativamente con los comportamientos orientados a tareas en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.

Se calcula el valor de significancia estadística y R-cuadrado, coeficientes que resultan de la prueba de regresión lineal estadística, la misma que se calculó con el software SPSS Windows, y cuyos resultados son:

Tabla 31

Modelo de regresión lineal de la hipótesis específica 1

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.631(a)	.399	.395	.3603

a Variables predictoras: (Constante), Subcontratación

Nota. Elaboración propia

Tabla 32

ANOVA del modelo de la hipótesis específica 1

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	13.340	1	13.340	102.771	.000(a)
	Residual	20.119	155	.130		
	Total	33.459	156			

a Variables predictoras: (Constante), Subcontratación

b Variable dependiente: Comportamientos orientados a tareas

Nota. Elaboración propia

Como se aprecia el valor de significancia o Valor-P calculado es 0.00, el cual al ser menor de 0.05 permite comprobar la existencia de una relación entre las variables la misma que según el R-cuadrado explica la influencia significativa en un 39.9%.

Según estos resultados se permiten dar por aprobada la hipótesis alterna formulada comprobando la influencia planteada.

4.3.4. Verificación de hipótesis específicas 2

La hipótesis específica sostiene que:

H1: La subcontratación de personal no influye significativamente con los comportamientos orientados interpersonalmente en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.

H0: La subcontratación de personal influye significativamente con los comportamientos orientados interpersonalmente en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.

La influencia se demuestra calculando el valor de significancia estadística y R-cuadrado, coeficientes que resultan de la prueba de regresión lineal estadística, la misma que se calculó con el software SPSS Windows, y cuyos resultados son los siguientes:

Tabla 33

Modelo de regresión lineal de la hipótesis específica 2

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.510(a)	.260	.256	.3912

a Variables predictoras: (Constante), Subcontratación

Nota. Elaboración propia

Tabla 34

ANOVA del modelo de la hipótesis específica 2

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	8.356	1	8.356	54.597	.000(a)
	Residual	23.723	155	.153		
	Total	32.079	156			

a Variables predictoras: (Constante), Subcontratación

b Variable dependiente: Comportamientos orientados interpersonalmente

Nota. Elaboración propia

Como se aprecia el valor de significancia o Valor-P calculado es 0.00, el cual al ser menor de 0.05 permite comprobar la existencia de una relación entre las variables la misma que según el R-cuadrado explica la influencia significativa en un 26%.

Según estos resultados se permiten dar por aprobada la hipótesis alterna formulada comprobando la influencia planteada.

4.3.5. Verificación de hipótesis específicas 3

La hipótesis específica sostiene que:

H1: La subcontratación de personal no influye significativamente con los comportamientos de tiempo de inactividad en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.

H0: La subcontratación de personal influye significativamente con los comportamientos de tiempo de inactividad en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.

La influencia se demuestra calculando el valor de significancia estadística y R-cuadrado, coeficientes que resultan de la prueba de regresión lineal estadística, la misma que se calculó con el software SPSS Windows, y cuyos resultados son los siguientes:

Tabla 35

Modelo de regresión lineal de la hipótesis específica 3

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.573(a)	.328	.324	.4043

a Variables predictoras: (Constante), Subcontratación

Nota. Elaboración propia

Tabla 36

ANOVA del modelo de la hipótesis específica 3

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	12.367	1	12.367	75.668	.000(a)
	Residual	25.333	155	.163		
	Total	37.699	156			

a Variables predictoras: (Constante), Subcontratación

b Variable dependiente: Comportamientos de tiempo de inactividad

Nota. Elaboración propia

Como se aprecia el valor de significancia o Valor-P calculado es 0.00, el cual al ser menor de 0.05 permite comprobar la existencia de una relación entre las

variables la misma que según el R-cuadrado explica la influencia significativa en un 32.8%.

Según estos resultados se permiten dar por aprobada la hipótesis alterna formulada comprobando la influencia planteada.

4.3.6. Verificación de hipótesis específicas 4

La hipótesis específica sostiene que:

H0: La subcontratación de personal no influye significativamente con las conductas destructivas en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.

H1: La subcontratación de personal influye significativamente con las conductas destructivas en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.

La influencia se demuestra calculando el valor de significancia estadística y R-cuadrado, coeficientes que resultan de la prueba de regresión lineal estadística, la misma que se calculó con el software SPSS Windows, y cuyos resultados son los siguientes:

Tabla 37

Modelo de regresión lineal de la hipótesis específica 4

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.554(a)	.307	.302	.4663

a Variables predictoras: (Constante), Subcontratación

Nota. Elaboración propia

Tabla 38

ANOVA del modelo de la hipótesis específica 4

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	14.905	1	14.905	68.560	.000(a)
	Residual	33.696	155	.217		
	Total	48.601	156			

a Variables predictoras: (Constante), Subcontratación

b Variable dependiente: Conductas destructivas

Nota. Elaboración propia

Como se aprecia el valor de significancia o Valor-P calculado es 0.00, el cual al ser menor de 0.05 permite comprobar la existencia de una relación entre las variables la misma que según el R-cuadrado explica la influencia significativa en un 30.7%.

Según estos resultados se permiten dar por aprobada la hipótesis alterna formulada comprobando la influencia planteada.

CONCLUSIONES

1. La subcontratación de personal presenta una influencia significativa en el rendimiento laboral en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017, el cual se demuestra dado el valor de significancia de 0.00 y que se explica a partir del R-cuadrado en el que se determina un nivel de influencia del 42.9, es decir que el cumplimiento de los requisitos exigibles y técnicos sobre el personal contratado por la entidad garantiza rendimientos laborales adecuados, lo que resalta la importancia de un adecuado proceso de contratación para garantizar rendimientos positivos a favor de la organización.
2. Se determina que la subcontratación de personal influye en los comportamientos orientados a tareas en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017, según el valor de significancia calculado de 0.00 y el nivel de influencia que se explica según el R-cuadrado de 39.9%, lo que indica que el debido proceso de subcontratación permitirá lograr mejorías en el cumplimiento de las tareas en base a la congruencia, facilidades, aplicación de conocimientos y de los medios proporcionados.
3. La subcontratación de personal influye de forma significativa sobre los comportamientos orientados interpersonalmente en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017, lo cual se demuestra según el valor de significancia de 0.00 y cuyo R-cuadrado sostiene la existencia de una influencia en un 26.0%, es decir que el proceso de subcontratación es determinante para generar rendimientos positivos

a nivel de interacciones con las tareas y aquellas que no estén relacionadas específicamente con el puesto de trabajo.

4. La subcontratación de personal influye en los comportamientos de tiempo de inactividad en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017, hecho que se demuestra estadísticamente dado el valor de significancia calculado de 0.00 y el R-cuadrado de 32.8% que indica el nivel de influencia, lo que permite deducir que el proceso de subcontratación encuentra su importancia y relevancia para lograr rendimientos laborales positivos a nivel del comportamiento en el tiempo libre y aquel fuera del sitio de trabajo.

5. La subcontratación de personal influye en las conductas destructivas en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017, según el valor de significancia de 0.00 y el R-cuadrado que indica la variación de las conductas destructivas en un 30.7% a partir de la subcontratación, es decir que dicho proceso permitirá lograr mejoras en el rendimiento laboral para mitigar conductas peligrosas a partir de la generación de confianza, manejo de actitudes y buenas relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que la entidad realice una actualización de los manuales de organización y funciones que permitan determinar los últimos requerimientos sobre el personal a fin de garantizar mejores rendimientos y en el que se incluya también el uso de tecnologías de información como nuevas herramientas.
2. La entidad debe de realizar reuniones programadas con el personal a fin de determinar cuáles son las exigencias, según las sugerencias, sobre el puesto de trabajo que permitan lograr mayores facilidades en la ejecución de los mismos y ponerlas en aplicación a favor de los trabajadores.
3. Es necesario que se evite generar duplicidad de funciones sobre el desempeño de tareas de los trabajadores, para lo cual se sugiere comunicar a los puestos directivos y gerenciales los lineamientos y tareas que debe desarrollar cada puesto de trabajo y que garanticen el cumplimiento y ordenamiento interno.
4. La entidad debe considerar implementar un espacio de esparcimiento para que los trabajadores puedan descansar y recuperar energías, lo que brindará un respiro para hacer frente a las responsabilidades diarias.
5. Se sugiere que se contrata un psicólogo organizacional que realice evaluación y seguimiento a los trabajadores a fin de determinar sus niveles de motivación respecto al trabajo y vida personal, y en caso que se detecte amenazas, se brinde la asesoría correspondiente para hacerle frente, logrando de este modo

salvaguardar la integridad mental de los colaboradores y el cumplimiento de tus funciones en el puesto de trabajo.

REFERENCIAS

- Alvarez-Suescun. (2010). Combinación de los costos de transacción y los conocimientos basados en recursos para explicar la implementación de TI Outsourcing. *Informational Systems Front*, 631-645.
- Andersen, E. (1994). *Economía evolutiva, contribuciones post-schumpeterianas*. Londres: Pinter.
- Aponte, S. (2017). *La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Soporte Administrativo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – Tacna, periodo 2015*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Baden-Fuller, C., Targett, D., & Hunt, B. (2000). Outsourcing para Outmaneuver: Outsourcing redefine la estrategia competitiva y la estructura. *European Management Journal*, 285-295.
- Baker, G. G. (1994). Subjective Performance Measures in Optimal Incentive Contracts. *The Quarterly Journal of Economics*, 1125-1156.
- Barney, J., & Hesterly, W. (1996). *Economía organizacional: entendiendo la relación entre las organizaciones y el análisis económico*. Londres: Sage Publications.
- Barthélemy, J., & Quelin, B. (2006). Complejidad de los contratos de subcontratación y los costos de transacción ex post: una investigación empírica. *Revista de Estudios de Gestión*, 1776-1797.
- Beteta, C., & Campos, Y. (2017). *El outsourcing y la rentabilidad en las pymes del sector textil ubicadas en el distrito de la Victoria*. Callao: Universidad Nacional del Callao.

- Brudan, A. (2010). *Redescubriendo la gestión del rendimiento: sistemas, aprendizaje e integración*. Medición de la excelencia empresarial.
- Campbell, J. (1990). *Modelización del problema de predicción del desempeño en psicología industrial y organizacional*. Alto: Dunnette & LM Hough.
- Cushway, B. (2002). *The Employer's Handbook: An Essential Guide to Employment Law, Personnel Policies and Procedures*.
- Davies, P. (2004). *¿Qué es esto de India Business ? : la deslocalización, la subcontratación y la revolución de los servicios globales* . Londres: Nicholas Brealey International.
- Drucker, P. (1989). Sell the Mailroom. *Wall Street Journal*.
- Espino-Rodríguez, F., & Rodríguez-Díaz, M. (2008). Efectos de las capacidades internas y relacionales en la externalización: un modelo integrado. *Gestión Industrial y Sistemas de Datos*, 328-345.
- Gottschalk, P., & Solli-Sæther, H. (2005). Factores críticos de éxito de las teorías de externalización de TI: un estudio empírico. *Gestión industrial y Data Systems*, 685-702.
- Hasibuan, M. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Hira, R., & Hira, A. (2008). *Outsourcing de América: ¿Qué hay detrás de nuestra crisis nacional y cómo podemos reclamar empleos en Estados Unidos?* . Nueva York: 67-96.
- Hodgson, G. (1994). Crítica de la teoría microeconómica neoclásica. *Hodgson GM, Samuels WJ, Tool MR, The Elgar Companion a la economía institucional y evolutiva, Edward Elgar, Aldershot*.

- Instituto Alemán para la Normalización, D. 5.-1. (s.f.). *ISO 9001 CALIDAD*. Recuperado el mayo de 2018, de <http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>
- Jensen, M., & Meckling, W. (1976). Teoría de la empresa: comportamiento gerencial, costos de la agencia y estructura de propiedad. *Diario de Economía Financiera*, 305-360.
- Kutsikos, K., & Mentzas, G. (2011). *Un modelo de cartera de servicios para la creación de valor en sistemas empresariales en red*. Gante: ServiceWave 2010.
- Lebas, M. (1995). Medición del rendimiento y gestión del rendimiento. *Revista Internacional de Economía de la Producción*, 1-3.
- Lee, J. (2001). El impacto del intercambio de conocimientos, la capacidad organizativa y la calidad de la asociación en el éxito de la externalización de SI. *Gestión de Información*, 323-335.
- Luque, J., Marín, L., & Salcedo, G. (2015). *La Tercerización/Outsourcing como Estrategia Organizacional: Revisión del Estado del Arte*. Cartagena de Indias: Universidad Tecnológica de Bolívar.
- Mahnke, V. (2001). El proceso de desintegración vertical: una perspectiva evolutiva sobre la subcontratación. *Journal of Management and Gobernanza*, 353-379.
- McCarthy, I., & Anagnostou, A. (2004). El impacto de la subcontratación en los costos de transacción y los límites de la fabricación. *Revista Internacional de Economía de la Producción*, 61-71.
- Mclvor, R. (2005). *The Outsourcing Process*. Cambridge: Cambridge.
- Moncada, M., & Monsalvo, Y. (2000). *Implicaciones laborales del Outsourcing*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

- Nasiopoulos, D., Damianos, P., & Sakas, D. (2014). Modelando la dimensión científica de las conferencias académicas. *Procedia - Ciencias sociales y del comportamiento*, 467-477.
- Olive, B. (2004). Outsourcing Creciendo, A pesar de la controversia. *Power*, 19-20.
- Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado. (2017). *Bases estándar de concurso público para la contratación de servicios en general*. Lima: OSCE-Sub dirección de Normatividad.
- Oxford. (2005). *Oxford English Dictionary*. rensa de la Universidad de Oxford.
- Pinnington, A., & Woolcock, P. (1995). ¿Hasta qué punto es IS / IT Outsourcing la habilitación de nuevas estructuras y competencias organizativas? *Internacional Journal of Information Management*, 353-365.
- Prabu, A. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Suharsimi.
- Prahalad, C., & Hamel, G. (1990). La competencia central de la Corporación. *Harvard Business Review*, 79-91.
- Quispe, D. (2017). *La Rotación de Personal y la Relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Termoenergías del Perú S.A, Lima 2017*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Richards, G. (2014). *Gestión de almacenes: una guía completa para mejorar la eficiencia y minimizar los costos en el almacén moderno*. Kogan Page Limited.
- Roy, V., & Aubert, B. (2001). Un análisis basado en recursos de la subcontratación: evidencia de estudios de caso, serie científica. *CIRANO*.
- Sakas, D., & Kutsikos, K. (2013). Un modelo de toma de decisiones adaptable para la interoperabilidad empresarial sostenible. *Conferencia sobre Marketing Innovador Estratégico*.
- Sulistiyani, A. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu.

- Torres, C. (2017). *Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Wartzman, R. (2015). La diferencia de Drucker: Insourcing y Outsourcing: la combinación correcta. *Bloomberg Busines*.
- Whitmore, J. (1997). *Need, Greed, Or Freedom: Business Changes and Personal Choices*.
- Willcocks, L., & Choi, C. (1995). Asociación cooperativa y externalización de TI 'total': ¿de la obligación contractual a la alianza estratégica? *European Management Journal*, 67-78.
- Yanhong, W. (2001). Un marco de modelo de evolución de relaciones de externalización de procesos empresariales. *Management Science and Industrial Ingeniería*.

APÉNDICE

Apéndice A. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	Variable	Dimensión	Indicador
<u>Problema General</u>	<u>Objetivo General</u>	<u>Hipótesis General</u>	Variable independiente: Subcontratación	Requisitos exigibles	Formación
¿En qué medida la subcontratación de personal influye en el rendimiento laboral en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017?	Determinar el nivel de influencia entre la subcontratación de personal y el rendimiento laboral en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.	La subcontratación de personal influye significativamente en el rendimiento laboral en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017			Experiencia
<u>Problemas específicos</u>	<u>Objetivos específicos</u>	<u>Hipótesis específicas</u>		Requisitos técnicos	Conocimiento
¿En qué medida la subcontratación de personal influye en los comportamientos orientados a tareas en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017?	Determinar la medida en que la subcontratación de personal influye en los comportamientos orientados a tareas en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.	La subcontratación de personal influye significativamente en los comportamientos orientados a tareas en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.			Competencias
			Habilidades		
¿En qué medida la subcontratación de personal influye en los comportamientos orientados interpersonalmente en el	Determinar la medida en que la subcontratación de personal influye en los comportamientos orientados interpersonalmente en el	La subcontratación de personal influye significativamente en los comportamientos orientados interpersonalmente en el	Variable dependiente: Rendimiento laboral	Comportamientos orientados a tareas	Cumplimiento de tareas importantes
				Comportamientos orientados interpersonalmente	Interacciones relacionadas con la tarea

Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017?	Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.	Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.		
¿En qué medida la subcontratación de personal influye en los comportamientos de tiempo de inactividad en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017?	Determinar la medida en que la subcontratación de personal influye en los comportamientos de tiempo de inactividad en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.	La subcontratación de personal influye significativamente en los comportamientos de tiempo de inactividad en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.		Interacciones no relacionadas con la tarea
¿En qué medida la subcontratación de personal influye a las conductas destructivas en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017?	Determinar la medida en que la subcontratación de personal influye en las conductas destructivas en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.	La subcontratación de personal influye significativamente en las conductas destructivas en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna 2017.		Comportamiento en tiempo libre en el lugar de trabajo
			Comportamientos de tiempo de inactividad	Comportamiento en tiempo libre fuera del sitio
			Conductas destructivas	Conductas peligrosas
METODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Tipo de investigación:	Básica	Población:	157 trabajadores	Técnica: Encuesta
Diseño de investigación:	No experimental, Transversal	Muestra:	157 trabajadores	Instrumentos: Cuestionario
Nivel	Correlacional			Tratamiento estadístico: SPSS Windows

Apéndice B. Cuestionario

Cuestionario sobre rendimiento laboral en el Seguro social de Salud del Perú.

Tacna

Objetivo: Determinar el nivel de influencia entre la subcontratación de personal y el rendimiento laboral en el Seguro social de Salud del Perú, Tacna – 2019

Paso 1: Completar la información personal

Datos generales

Nombre: _____

Edad: _____

Sexo: Femenino _____ Masculino _____

Años que labora en la institución: _____

Cargo: _____

Área: _____

Grado de instrucción: _____

Dimensión 1: Cumplimiento de tareas importantes

1. ¿Considera que las tareas que realiza son congruentes a su puesto de trabajo?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () Indiferente () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

2. ¿Considera que las actividades que realiza contribuyen al objetivo de la empresa?

Siempre () Casi siempre () A veces () Casi nunca () Nunca ()

3. ¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?

Siempre () Casi siempre () A veces () Casi nunca () Nunca ()

4. ¿Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?

Siempre () Casi siempre () A veces () Casi nunca () Nunca ()

5. ¿Considera que los medios proporcionados por la empresa para la realización de su trabajo son los adecuados?

Siempre () Casi siempre () A veces () Casi nunca () Nunca ()

Dimensión 2: Comportamientos orientados interpersonalmente

Interacciones relacionadas con la tarea

6. ¿Considera que son necesarios los programas de capacitación para tener capacidad de respuesta ante cualquier eventualidad de su trabajo?

Totalmente de acuerdo () De acuerdo () Indiferente () En desacuerdo () Totalmente en desacuerdo ()

7. ¿La organización y administración del trabajo es la adecuada para el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

8. ¿Considera que sus funciones y responsabilidades están bien definidas?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

9. ¿Es constante en cualquier tarea que emprende?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

Interacciones no relacionadas con la tarea

10. ¿Realiza actividades que son desempeñadas por un área a la que Ud. no pertenece?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

11. ¿Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

Dimensión 3: Comportamientos de tiempo de inactividad

Comportamiento en tiempo libre en el lugar de trabajo

12. ¿Considera que su lugar de trabajo cuenta con espacios de esparcimiento?

Muy Insatisfecho () - Insatisfecho () – Regular () – Satisfecho () - Muy satisfecho ()

13. ¿Considera que las pausas durante su jornada laboral son suficientes?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

14. ¿Considera que su trabajo es lo suficiente interesante como para no aburrirse?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

Comportamiento en tiempo libre fuera del sitio

15. ¿Realiza coordinaciones o actividades relacionadas a su trabajo fuera de su jornada laboral?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

16. ¿Considera que sus actos fuera del trabajo no tienen repercusión en el mismo?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

Dimensión 4: Conductas destructivas

17. ¿La confianza entre sus compañeros es buena?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

18. ¿Se considera una persona que maneja sus actitudes a fin de evitar conflictos?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()

19. ¿Considera que tiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros?

Siempre () - Casi siempre () - A veces () - Casi nunca () – Nunca ()