

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE

ESCUELA DE POSTGRADO



El outsourcing digital y su incidencia en el nivel de información para la toma de decisiones de un grupo de empresas. Lima. 2019

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y FINANZAS
INTERNACIONALES - MBA INTERNACIONAL**

AUTOR

Elder Antonio Echevarría Blanco

ASESOR

Mg. Carmen Rosa Valdivia Arenas

Lima, Perú

2021

Dedicatoria

La consolidación de la presente tesis de investigación está dirigida a mis padres, pilares fundamentales de mi vida; quienes por su tenacidad e insaciable empeño son un gran ejemplo a seguir, fueron ellos, el impulso que día a día me motivo a culminar esta nueva etapa.

A mi familia, en especial a mis hermanos quienes con sus palabras de aliento me motivaban para seguir adelante, valoraron mi trabajo y esfuerzo.

A mis maestros que me brindaron sus conocimientos y apoyo incondicional para cumplir mis sueños.

Agradecimientos

Agradecer primero a Dios porque me dio el don de la perseverancia para alcanzar mi meta.

Un especial agradecimiento a mis padres Emilia y Adrián que me cuidan desde el cielo y me ayudan a seguir creciendo profesionalmente. Mención honrosa se merecen mis hermanos Raúl y Rebeca quienes me motivaron para poder culminar esta etapa.

Agradecer también a toda mi familia que es lo máspreciado en mi vida.

A los catedráticos que con el pasar de los años se convirtieron en un ejemplo a seguir.

“Has conquistado una meta, ahora conquista tus sueños”

Resumen

La presente investigación titulada “El Outsourcing digital y su incidencia en el nivel de información en Lima Metropolitana para la toma de decisiones de un grupo de empresas. Lima. 2019”, se ha planteado al observar las deficiencias operativas, contables y administrativas dentro de este grupo de empresas. Se han visto pagos retrasados a proveedores, declaraciones juradas de tributos no oportunos, autorizaciones de uso de recursos lentos, etc., en un grupo de empresas ubicadas en Lima que son clientes del GrupoFesol. Se tiene como objetivo, determinar de qué manera el servicio del outsourcing digital incide en el nivel de información para la toma de decisiones por parte de la alta dirección y el entorno administrativo de un grupo de empresas ubicadas en Lima. La metodología de investigación que se planteó es de tipo descriptivo, no experimental ya que nos hemos enfocado en describir las situaciones y eventos de este grupo de empresas tal como son, así como en analizar e interpretar los datos obtenidos en torno del análisis realizado y el escenario en las que estas se desarrollan. Como resultado de la investigación se pudo comprobar que el servicio del outsourcing brindado por Fesol, ha ayudado a estas empresas tanto en términos operativos como estratégicos, generándose mayor eficiencia y eficacia en el manejo operativo, contable y administrativo de este grupo de empresas.

Se debe señalar, que se aplicaron dos cuestionarios en escala Likert a 30 colaboradores tanto del área gerencial como del área administrativa. Los resultados demostraron la existencia de una correlación significativa entre las variables “outsourcing digital” y “nivel de información”, esto quiere decir, que el uso de la herramienta digital en un servicio de outsourcing mejora significativamente el nivel de información para la toma de decisiones.

Palabras clave: Outsourcing digital, nivel de información, toma de decisiones.

Abstract

This research entitled "Digital Outsourcing and its impact on the level of information in Metropolitan Lima for decision-making of a group of companies. File. 2019", has been raised when observing the operational, accounting and administrative deficiencies within this group of companies. Delayed payments to suppliers, affidavits of undue taxes, authorizations for the use of slow resources, etc., have been seen in a group of companies located in Lima that are customers of GrupoFesol. The objective is to determine how the digital outsourcing service affects the level of information for decision-making by senior management and the administrative environment of a group of companies located in Lima. The research methodology that was proposed is descriptive, not experimental since we have focused on describing the situations and events of this group of companies as they are, as well as analyzing and interpreting the data obtained around the analysis carried out and the scenario in which they are developed. As a result of the investigation, it was possible to verify that the outsourcing service provided by Fesol has helped these companies both in operational and strategic terms, generating greater efficiency and effectiveness in the operational, accounting and administrative management of this group of companies.

It should be noted that two Likert scale questionnaires were applied to 30 employees from both the managerial and administrative areas. The results demonstrated the existence of a significant correlation between the variables "digital outsourcing" and "level of information", this means that the use of the digital tool in an outsourcing service significantly improves the level of information for decision-making

Keywords: Digital outsourcing, information level, decision making.

Índice

Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Resumen	iii
Abstract.....	iv
Índice	v
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Formulación del problema.....	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Justificación del tema de la investigación	4
1.4 Objetivos de la investigación.....	5
1.4.1 Objetivo general	5
1.4.2 Objetivos específicos.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 Antecedentes del estudio	6
2.1.1 Antecedentes Internacionales	6
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	8
2.2 Bases teóricas	10
2.2.1 Outsourcing digital	11
2.2.2 Información	13
2.3 Definición de términos básicos.....	15
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	16
3.1 Diseño y alcance de la investigación	16

3.2	Variables	16
3.2.1	Definición conceptual de las variables	16
3.2.2	Definición operacional de las variables.....	17
3.3	Limitaciones (obstáculos que se pueden presentar en la investigación).....	17
3.4	Población y muestra.....	17
3.5	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	18
3.6	Validez y confiabilidad del instrumento	19
CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.....		20
4.1	Reseña del Grupo Fesol	20
4.1.1	Historia del GrupoFesol	20
4.1.2	Estructura Orgánica	21
4.1.3	Servicios que brinda	21
4.2	Proceso de atención al cliente	24
4.2.1	Clientes nuevos.....	24
4.2.2	Clientes recurrentes	25
4.2.3	Características operativas y administrativas del grupo de empresas ubicadas en Lima	25
4.2.4	Sistema digital	29
4.2.5	Procesos de desarrollo del outsourcing digital	30
4.3	El outsourcing digital y las empresas	31
4.3.1	Digitalización	33
4.3.2	Entrega de información oportuna	34
4.3.3	Evaluación sobre el servicio prestado	34
4.4	El outsourcing digital y la toma de decisiones operativas	37
4.5	El outsourcing digital y el nivel de información para la toma de decisiones estratégicas.....	40

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	44
5.1 Conclusiones	44
5.2 Recomendaciones	45
Bibliografía.....	46
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de operacionalización de variables	17
Tabla 2: Productos y servicios de GrupoFesol	24
Tabla 3: Clientes del GrupoFesol	26
Tabla 4: Ventajas del outsourcing digital	31

Índice de figuras

Figura 1: Estructura orgánica	21
Figura 2: Servicios del GrupoFesol	22
Figura 3: Logos de las empresas clientes del GrupoFesol	28
Figura 4: Proceso de outsourcing digital	30
Figura 5: Ventajas del servicio de outsourcing digital	32
Figura 6: Etapas por las que pasa el servicio de outsourcing digital que brinda el GrupoFesol.	33
Figura 7: El personal del grupo de empresas conoce los objetivos, autoridades y procesos que realizan.....	35
Figura 8: Elaboración y presentación de declaraciones a tiempo.....	35
Figura 9: Elaboración de planillas de sueldos del personal.....	36
Figura 10: Aprobación de pagos mediante correo electrónico en forma oportuna	36
Figura 11: Entrega de información oportuna.....	37
Figura 12: Administración de los fondos con aprobación de la gerencia.....	38
Figura 13: Declaración de impuestos mensuales en forma oportuna	38
Figura 14: Utilización de flujos de fondos digitales en operaciones.....	39
Figura 15: ¿Los niveles de información entre la gerencia y los del servicio de outsourcing digital son los adecuados?	39
Figura 16: Confirmación de transferencias por gerencia.....	40
Figura 17: Evaluación periódica de procedimientos para el cumplimiento de obligaciones tributarias y otros	41
Figura 18: Digitalización de documentos	41

Figura 19: Autorización de pago mediante liquidación preliminar 42

Figura 20: Información oportuna..... 42

Índice de anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia	49
Anexo 2: Cuestionario de Outsourcing digital	50
Anexo 3: Resultados tabulados	52
Anexo 4: cuestionario sobre nivel de información	53
Anexo 5: Cuestionario para las entrevistas aplicadas a las empresas ubicadas en Lima ...	54

Introducción

El outsourcing es una herramienta que ayuda a las empresas a ser más flexibles, reducir costos de operaciones y ser más eficientes. Se define como el servicio de externalización integral o parcial de un área de la empresa, que consiste en entregar las operaciones y actos administrativos a una empresa externa que se encargará desde la coordinación del equipo contable, pasando por los actos administrativos, hasta la gestión de las obligaciones previa autorización; con la finalidad de centrar atención hacia la actividad u razón de ser del grupo de empresas y así poder incrementar sus ingresos, los mismos que se verán reflejados en los niveles de rentabilidad.

A través del desarrollo de la presente investigación, se planteó el objetivo de determinar de qué manera el outsourcing digital incide en el nivel de información para la toma de decisiones de un grupo de empresas en Lima durante el periodo 2019, en los cuales se evaluaron las operaciones de registro de ingresos, egresos, cancelaciones, ajustes, anulaciones, pagos y correcciones. La aplicación de este servicio de gestión con la aplicación de la herramienta de outsourcing nos ha permitido evaluar su eficiencia y eficacia.

Las empresas a las cuales se les brinda el servicio de outsourcing digital se dedican a las ventas, producción, importación, construcción y servicios de consultoría periodística, legal, mantenimiento, capacitaciones, licencias, patentes, para empresas públicas y privadas.

Para el desarrollo de la investigación, se analizaron las variables del outsourcing digital y el nivel de información que sirve para la toma de decisiones; debido a que las empresas en sus actividades económicas aplican servicios operativos, administrativos, financieros y contables de una forma tradicional, por lo que se evaluó el impacto que tienen el servicio de outsourcing digital sobre las variables que son motivo de este estudio.

Cabe mencionar que, la tesis está organizada en cinco capítulos. En el capítulo I, hacemos un planteamiento del problema a resolver, preguntas de investigación, junto a los objetivos generales y específicos que pretendemos alcanzar con el presente trabajo de investigación. En el capítulo II, revisamos información concerniente a los antecedentes del estudio, las bases teóricas, definición de los términos básicos e hipótesis de la investigación. En el capítulo III, revisamos el contexto de la investigación, su alcance, diseño y las variables,

las delimitaciones y limitaciones que pudieran darse y la población y muestra mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos para la recolección de datos. En el capítulo IV, hacemos un diagnóstico general del grupo de empresas de Lima, con el objeto de detectar necesidades de servicio de outsourcing digital y las expectativas que ellos tienen, además se plantea un plan de mejora en sus procedimientos. Finalmente, en el capítulo V, se plantean las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Las modificaciones recientes y los cambios económicos, políticos, sociales, culturales y sanitarios que se vienen realizando han afectado por igual a países avanzados y en desarrollo, como consecuencia de los veloces cambios tecnológicos, la globalización e internacionalización de los mercados y la situación sanitaria que el Perú y el mundo entero viene pasando. Esto ha originado la necesidad de adaptación y reconversión de las operaciones, estructuras y actividades de las empresas.

Rodríguez (2018), menciona que la necesaria lucha por la competitividad, el posicionarse y expandirse en el mercado, lleva a las empresas a tener que adaptarse a los constantes cambios en el ámbito empresarial, uno de ellos por ejemplo es externalizar el servicio o área de la empresa, del cual se encarga el outsourcing. Asimismo, el outsourcing como servicio digital posee múltiples beneficios, los cuales se pueden aprovechar si y solo si se desarrolla con una adecuada implementación, de lo contrario, se podrían obtener resultados desfavorables; este servicio se brinda mediante la figura de tercerización de servicios el cual es regulado por la ley N° 29245, la cual fue publicada en el diario El Peruano el martes 24 de junio de 2006, y su reglamento aprobado por D.S.006-2008-TR el 12 de setiembre de 2008.

En este caso se ha analizado la situación de un grupo de empresas que son atendidas por Fesol en su calidad de clientes. Con ellos se ha encontrado una problemática inicial y es que en muchos casos este grupo de empresas ubicadas en Lima desconocen de qué manera el outsourcing digital puede contribuir en los niveles de información para la toma de decisiones que mejoren su operatividad.

Si bien el outsourcing digital tiene incidencia en los niveles de información del grupo de empresas analizadas, el objetivo va dirigido a determinar la manera en que el outsourcing digital contribuye en la toma de decisiones a nivel gerencial.

El problema del grupo de empresas muestreadas ubicadas en Lima radica en el excesivo número de tareas rutinarias y operativas en los procesos de facturación, en la programación de pagos, en la carga de pagos por banca empresas y en la gestión

de cobranzas y gestión de inventarios, así como en la gestión de planilla y la registración de las operaciones de las empresas.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera el outsourcing digital incide en el nivel de información para la toma de decisiones de un grupo de empresas ubicadas en Lima?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera se realiza el outsourcing digital por parte de la empresa GrupoFesol que brinda el servicio?
- ¿De qué manera el outsourcing digital incide en el nivel de información para la toma de decisiones operativas de un grupo de empresas ubicadas en Lima?
- ¿De qué manera el outsourcing digital incide en el nivel de información para la toma de decisiones estratégicas de un grupo de empresas ubicadas en Lima?

1.3 Justificación del tema de la investigación

Actualmente las empresas cuentan con áreas que suelen ser muy costosas, de tal manera que se convierten en un gasto innecesario para las mismas. Debido a esto la propuesta es investigar el efecto que el outsourcing digital genera de forma positiva y productiva para el grupo de empresas ubicadas en Lima.

En base a los objetivos de la presente investigación se realizará una “Propuesta de Outsourcing Digital ” que abarque dos objetivos fundamentales: dar acceso a las empresas de las ventajas estratégicas que ofrece un sistema operativo y administrativo mejor al que poseen en la actualidad, brindarles el análisis e interpretación de la información contenida en sus niveles de decisión; de tal manera que esta experiencia sirva para que a futuro estas actividades puedan ser realizadas por el personal de la propia empresa. Esto representa una ventaja sobre la gestión operativa y estratégica que hacen la mayoría de las empresas; que en todos los casos está orientada a maximizar la rentabilidad de la empresa. Es decir, el Outsourcing Digital en su mejor

concepción, representa la utilización estratégica de recursos externos, sin que ello implique que las empresas asuman las funciones de dirección financiera de las empresas, las cuales no pueden ser delegadas a un tercero.

De igual manera esta investigación tiene la finalidad de ofrecer información documental con relación a la aplicación de esta herramienta, a nivel de las definiciones fundamentales y los requisitos básicos para su operacionalización, en caso de que sea de interés para otras formas de organización empresarial.

Mediante el análisis detallado de las transacciones financieras y económicas realizadas por el grupo de empresas durante el período 2019, así como la indagación acerca de cómo sus actividades operativas, administrativas, financieras y contables son realizadas, nos permitió aclarar los mecanismos de estas actividades que posibilitan su desarrollo y mejora continua y que favorece su estabilidad operativa, financiera y económica.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar de qué manera el servicio del outsourcing digital incide en el nivel de información para la toma de decisiones de un grupo de empresas ubicadas en Lima.

1.4.2 Objetivos específicos

- Conocer de qué manera se realiza el outsourcing digital por parte de la empresa GrupoFesol que brinda el servicio.
- Determinar como el outsourcing digital incide en el nivel de información para la toma de decisiones operativas de un grupo de empresas ubicadas en Lima.
- Determinar de qué manera el outsourcing digital incide en el nivel de información para la toma de decisiones estratégicas de un grupo de empresas ubicadas en Lima.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

Para otorgar rigor científico a la presente investigación, se han realizado diversas consultas bibliográficas, en la que tenemos:

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Se ha revisado la tesis de Lozano (2011), la cual lleva por título “Outsourcing como estrategia para optimizar la gestión financiera de las cooperativas”, para optar el grado de maestro en administración de empresas en la Universidad de Carabobo en Venezuela. El tesista plantea el problema que presentan las cooperativas, de carácter económico y estructural que no les permite ser competitivas y de la necesidad de mejorar la gestión financiera de las cooperativas, al permitir que algunas de sus actividades mejoren con el uso eficiente de sus recursos que posee. Asimismo, el trabajo se orienta a analizar las ventajas que pudiese resultar de la aplicación de la herramienta gerencial que constituye el Outsourcing en el área contable e información financiera, para lo cual recogió mediante encuestas datos de todas las cooperativas objeto de estudio con información obtenida directamente de los presidentes o tesoreros de las cooperativas, sin utilizar ningún tipo de muestreo. Finalmente, la investigación concluye indicando que el obstáculo para ser organizaciones competitivas y con un mejor desempeño a nivel financiero, el hecho que existen muchas debilidades en su gestión administrativa, entre las que por su importancia, se deben mencionar: falta de una visión estratégica a nivel financiero del negocio (no se ha desarrollado la planificación estratégica de la organización), no existen sistemas de controles (políticas, normas, procedimientos) establecidos formalmente, su sistema de contabilidad se lleva de forma informal o empírica, no existe la planificación presupuestaria adecuada y su seguimiento, y no se realiza el análisis e interpretación de los estados financieros.

También, se ha revisado la tesis de Hormazábal (2010), cuyo título es “Outsourcing como respuesta al control de gestión en el desempeño de los servicios postales”, para optar el grado de Ingeniero Comercial Mención Administración, Universidad de Chile. El tesista encontró que había problemas de atraso en la entrega de

correspondencia, poca capacidad de manejar altos volúmenes de entrega, falta de información, entregas en mal estado, falta de tecnología digital. El objetivo de la tesis fue analizar el outsourcing como respuesta al control de gestión en el desempeño de los servicios postales, para lo cual realizó una encuesta a 61 personas pertenecientes a las comunas de la Región Metropolitana, que concentra aproximadamente un 89% del volumen de envíos a nivel nacional, para medir la percepción del servicio postal, su relación con el cartero, problemas en la entrega de su correspondencia. Finalmente, la tesis concluye indicando que, para un adecuado control del desempeño del servicio, se propone la creación de un agente de control postal independiente, que funcione bajo la modalidad de outsourcing, este agente se encargaría de monitorear a los operadores postales y otorgar certificaciones con respaldo estatal, a aquellas instituciones que deseen operar como distribuidores de correspondencia a nivel nacional.

A su vez, se ha revisado la tesis de Daccarett (2018), titulada “Estrategia de crecimiento para empresas outsourcing de distribución y logística”, tesis para optar al grado de magister en gestión y dirección de empresas en la Universidad de Chile. El tesista encontró que había un problema por el desorden y tardía en carga de documentación en sistema al existir duplicidad de procesos, baja planificación en la dotación de los trabajos y bajo control en la generación de facturación, casos vencidos. El objetivo de la tesis fue analizar las estrategias necesarias para que T transportes genere un crecimiento sostenible en sus ventas en el mediano plazo, para lo cual recogió datos mediante entrevistas a personal de la empresa. Finalmente, la investigación concluye indicando que esta propuesta busca desarrollar un plan de crecimiento, para una empresa de trasportes, que le permita, en los próximos 5 años, ser una empresa estable con un crecimiento sostenible de un 50% de las ventas.

Otra tesis revisada fue la de Guzmán (2008), cuyo título es “Panorama del Outsourcing en México”., para optar el grado de maestro en ingeniería de sistemas – industrial en la Universidad Nacional Autónoma de México. La problemática de la investigación se basa en la falta de planeación y análisis de los efectos a corto y largo plazo de las decisiones tomadas hoy, que han hecho que el país continúe estable, pero sin crecimiento. El objetivo de la tesis, fue dar a conocer el diagnóstico del comportamiento y contexto en que se desarrolla el outsourcing en México como en

Perú, así también definir algunas estrategias, que sirvan como base para establecer las posibles líneas de acción futuras para optimizar las ventajas, disminuir los efectos nocivos e impulsar el desarrollo del outsourcing; para lo cual, mediante el análisis de datos se encontró que la Universidad de Monterrey UDEM, como caso práctico no ha delegado el control estratégico de su departamento de informática. Finalmente, la investigación concluye indicando que el outsourcing está detenido dentro del enfoque tradicional por procesos, fuertemente orientado a resolver problemas puntuales y cubrir la realización de tareas temporales y la obtención de recursos. Para el empresario, el outsourcing es solo un medio de flexibilizar el proceso productivo, una estrategia de ahorro de costos directos de producción y de alguna forma un medio de hacerse de tecnología, calidad del servicio y comunicación a bajo costo necesario para su proceso de negocios y ventas.

Se ha revisado la tesis de Cedeño y Paucar (2016), cuyo título es “Diseño de Outsourcing contable en Acglosersa S.A. para reducir procesos contables tributarios”, para optar el grado de Contador Público en la Universidad de Guayaquil. Ecuador. Los tesisistas encontraron que había un problema en los procesos contables y tributarios y poder cumplir sus obligaciones con las diferentes entidades. El objetivo de la tesis fue proponer el diseño de un outsourcing contable como una herramienta de apoyo empresarial para reducir los procesos contables y tributarios, para lo cual recogió mediante una encuesta y entrevista a las pequeñas empresas del cantón Durán, mediante un proceso de selección estadístico aleatorio, dirigidas a los gerentes de estas empresas. Finalmente, la investigación concluye indicando que es factible diseñar un outsourcing contable el cual sería de gran ayuda para todas las pequeñas empresas que ven como un lío el resolver sus inconvenientes en el área contable y tributaria, buscando de esta forma crear en las pequeñas empresas una cultura en este tipo de servicios.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Se revisó la tesis de Valdivia (2017), titulada “Outsourcing de servicio contables y gestión de empresas comerciales de Huaraz 2016”, para optar el grado de contador público, en la Universidad San Pedro. El tesisista encontró que había un problema en las operaciones, las cuales no se encuentran bien definidas, ni automatizados, por lo

que no se puede obtener efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de normas, leyes y reglamentos que enmarcan la actuación administrativa contable; para una acertada toma de decisiones. El objetivo de la tesis fue determinar la incidencia del Outsourcing contable en la gestión de las empresas comerciales de Huaraz – 2016 – En la investigación las empresas ante un panorama económico caracterizado por la crisis buscan mecanismos que mejoren su competitividad para sobrevivir. Finalmente, la investigación concluye indicando que el outsourcing facilita y optimiza la estructura de los costos operativos y mejora el desempeño de la empresa.

También, se revisó la tesis de Manchego (2014), titulada “Gestión del Outsourcing y su impacto en la rentabilidad: caso Sara Morello S.A.C.”, para optar el grado Académico de Magister en Administración, con mención en Gestión Empresarial, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. El tesista encontró que había un problema en las pequeñas empresas productoras de prendas de vestir al no poder traducir sus costos de sus actividades internas en sus operaciones de servicio con impacto en la rentabilidad. El objetivo del presente trabajo fue dar a conocer el modelo de gestión de outsourcing en pequeñas empresas productoras de prendas de vestir influye de manera significativa en el nivel de rentabilidad, para lo cual recogió mediante encuesta de una muestra de treinta personas del área administrativa y contable que establecieron la necesidad de estandarizar procesos de la empresa. Finalmente, la investigación concluye indicando que la gestión de outsourcing en pequeñas empresas productoras de prendas de vestir influye de manera significativa en el nivel de rentabilidad de la compañía.

Otra tesis revisada fue la de Torres (2017), cuyo título es “Outsourcing y productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú S.A.C., Lince – Lima 2017”, para optar el grado de Licenciado en Administración, Universidad César Vallejo, Lima - Perú. El tesista encontró que la empresa en estudio, participa en la atención de sus clientes con un contrato de sus servicios como el de atención al cliente a diferentes empresas de call center, obteniendo resultados no idóneos ni óptimos, perjudicando de esta forma su productividad. El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación entre el Outsourcing y la productividad del área de atención al cliente de la empresa en estudio, a través de un proceso científico.

La metodología aplicada fue de tipo descriptivo, correlacional, no experimental y con dos variables tales Como el outsourcing y la productividad enfocada al vínculo cliente proveedor desde el punto de vista de los colaboradores de la empresa objeto de estudio. Finalmente, el tesista concluye indicando que el outsourcing contribuye a la productividad de la empresa con eficacia, eficiencia en el área de atención al cliente.

A su vez, se revisó la tesis de Hugo, Contreras y Portugal (2019), cuyo título es “Outsourcing comercial y el desempeño económico en la empresa Sportex Perú S.A.C. Periodo 2013 2017”, para optar el título profesional de contador público, en la Universidad Nacional del Callao. La problemática de la tesis se basa en que la empresa no realiza un control claro y preciso de los factores que influyen en su desempeño económico. El objetivo de esta tesis es determinar de qué manera el outsourcing comercial contribuye en el desempeño económico de la empresa, para lo cual recogió datos mediante las técnicas de observación, análisis documental y análisis financiero. Finalmente, el tesista concluye indicando que el outsourcing comercial contribuye favorablemente en el nivel de rentabilidad del activo de la empresa Sportex Perú S.A.C.

Finalmente, se revisó la tesis de León y Valladares (2015), cuyo título es “Evaluación de la influencia del outsourcing en la calidad de servicio al cliente de la empresa VisaNet – Perú Sucursal Trujillo en el período 2015-2016”, para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Privada Antenor Orrego. Los tesisistas identificaron que había un problema en la empresa, debido a los excesivos cambios de proveedores en los últimos años lo que afecta la fuerza de sus ventas. El objetivo de esta tesis fue determinar si el outsourcing influye significativamente en la calidad de servicios a cliente de la empresa, para lo cual recogió datos mediante encuestas a los comercios que se encontraban afiliados y activos en el sistema VisaNet Perú de la sucursal Trujillo. Finalmente, el tesista concluye indicando que el outsourcing influye significativamente en la calidad del servicio de la empresa.

2.2 Bases teóricas

Esta investigación aborda el outsourcing digital y el nivel de información con una reflexión sobre los conceptos sobre este tipo de servicios, su importancia y la

necesidad de implementarlas en las organizaciones. Las variables de este estudio de investigación son: Outsourcing digital y Nivel de información para la toma de decisiones operativas y estratégicas.

Empezaremos fundamentando los conceptos y forma de entender al outsourcing digital y luego el nivel de información.

2.2.1 Outsourcing digital

El concepto de Outsourcing comienza a ganar credibilidad al inicio de la década de los 70's enfocado, sobre todo, a las áreas de información tecnológica en las empresas. Las primeras empresas en implementar modelos de Outsourcing fueron gigantes como EDS, Arthur Andersen, Price Waterhouse y otros. (Flores, 2011).

El Outsourcing es un término creado en 1980 para describir la creciente tendencia de grandes compañías que estaban transfiriendo sus sistemas de información a proveedores. (Fernández, 2014). Por su lado, Koontz y Weihrich (2002) lo definen de la siguiente manera: “El outsourcing es una relación contractual entre un vendedor externo y una empresa en la que el vendedor asume la responsabilidad de una o más funciones que pertenecen a la empresa”. (p.35).

Por otra parte, Chase y Alilano (2005), definen el outsourcing como la acción de mover algunas de las actividades internas y responsabilidades de decisión de la compañía a otros proveedores externos, ya que no solo se transfieren las actividades sino también los recursos que permiten llevar a cabo dichas actividades, incluyendo personal, instalaciones, equipo, tecnología y otros activos. Así mismo se transfieren las responsabilidades para tomar decisiones relativas a determinados elementos de las actividades. Los proveedores externos representan un valioso instrumento para el crecimiento de una compañía y para la conservación de su posición competitiva. Permiten a una empresa concentrarse en sus aptitudes y delegar a compañías externas la realización de actividades para las que están especialmente aptas.

El estudio se relaciona con el tema del outsourcing digital que tiene un nivel de incidencia en la información que se produce en las organizaciones y que sirve para la toma de decisiones en el grupo de empresas de Lima. El Outsourcing es una forma especializada para proveer servicios en áreas que no forman parte de los procesos

claves de la organización.

Por otro lado, Cedeño y Paucar (2016), indican que las ventajas del outsourcing contable son:

- Incremento en la rentabilidad operativa de la empresa mejorando sus procesos de productividad.
- Permite la administración de los tiempos para una mejora en los procesos contables.
- La tendencia hacia la tecnología modernas con recursos multidisciplinarios.
- Controles contables más eficientes y eficaces.

En el caso presente, el outsourcing que se está analizando es de tipo digital; el outsourcing digital tiene un principio clásico. Al inicio se basaba en la posibilidad de contar con los servicios de una empresa externa para desarrollar trabajos y aportar soluciones a problemas concretos, no estratégicos, evitando así la necesidad de invertir en activos y recursos no relacionados con la esencia del negocio. En numerosas ocasiones era o es mejor externalizar ciertos servicios, evitando así costes humanos, pero a la vez teniendo al alcance equipos cualificados para emprender tareas o servicios específicos en cualquier área de la compañía. (Programatic.es, 2018).

Si revisamos las características del outsourcing vemos que representa una herramienta eficiente de la administración que consiste en la delegación, a una empresa especializada, de tareas que van desde las más básicas, como son el mantenimiento, hasta procesos enteros como pueden ser la contabilidad (Conde, 2015)

Cabe mencionar que, un contrato de outsourcing debe establecer claramente las responsabilidades de ambas partes en cualquier aspecto, no sólo del nivel de servicio actual sino también del nivel de servicio futuro y por lo general tiene duración de varios años (Hernández, 2014).

“La empresa que brinda el outsourcing adquiere un compromiso muy importante con la organización que la contrata, puesto que de ella dependerá que se proporcione un

adecuado nivel de servicio”. (Angues, 2015, p.15). El servicio prestado debe ser suficientemente flexible como para adaptarse a cambios de negocio, organizativos o funcionales en la organización, así como al entorno tecnológico (Hernández, 2014).

La norma legal que está relacionado al outsourcing, es la Ley N° 29245 (Ley de Tercerización) y sus precisiones, el Decreto Legislativo N°1038 y el Decreto Supremo N°006-2008-TR, que orienta su accionar al servicio comercial en sus actividades y sus trabajadores bajo su responsabilidad y riesgo.

Al iniciar la ejecución del contrato, la empresa tercerizadora tiene la obligación de informar por escrito a los trabajadores encargados de la ejecución de la obra o servicio, a sus representantes, así como a las organizaciones sindicales y a los trabajadores de la empresa principal, lo siguiente: las actividades que son objeto del contrato celebrado con la empresa principal, cuya ejecución se llevará a cabo en el centro de trabajo o de operaciones de la misma. (Ley N° 29245, 2008, art. 6°).

La Ley 29245 (2008, art. 9) indica: la empresa principal que contrate la realización de obras o servicios con desplazamiento de personal de la empresa tercerizadora es solidariamente responsable por el pago de los derechos y beneficios laborales y por las obligaciones de seguridad social devengados por el tiempo en que el trabajador estuvo desplazado. Dicha responsabilidad se extiende por un año posterior a la culminación de su desplazamiento. La empresa tercerizadora mantiene su responsabilidad por el plazo establecido para la prescripción laboral. Con respecto a este artículo se puede definir la responsabilidad solidaria de la empresa principal respecto al pago de los derechos y beneficios laborales y por las obligaciones de seguridad social de los trabajadores de la empresa tercerizadora que son desplazados para cumplir el encargo asignado

2.2.2 Información

La información es un conjunto organizado de datos procesados y ordenados para su comprensión, de uno o más sujetos, que constituyen un mensaje sobre un determinado asunto, material, fenómeno o ente determinado.

La importancia de la información radica en que podemos solucionar problemas, tomar decisiones o determinar alternativas, de un conjunto de datos.

En el caso del grupo de empresas ubicadas en Lima, al informarles sobre el estado de sus obligaciones, la información tiene un grado de utilidad y confiabilidad, pues, con base en ella, el nivel gerencial y administrativo tomarán la decisión más acertada. El futuro de la empresa depende de la toma de decisiones, que pueden clasificarse en:

- a) **Decisiones operativas:** son aquellas que se toman para realizar las operaciones diarias de la empresa, es decir, alcanzar los objetivos a corto plazo o inmediatos. Este tipo de decisiones pasan por la alta dirección. Están destinadas a la mejora, cambios o reajustes de procedimientos y métodos cotidianos de los distintos ámbitos de la empresa. Por ejemplo: emitir facturas a clientes, cobranzas, pago de obligaciones, adaptación de normativas, selección de proveedores, diversificación de los negocios (Menguzzato y Renau, 1991)
- b) **Decisiones estratégicas:** son aquellas que implican cambios profundos en el rumbo de la empresa que permiten la aproximación a sus objetivos y mejorar el nivel de la organización. Por ejemplo, si una empresa desea fusionarse con otra, tendrán que tomar este tipo de decisiones y ver si la fusión les será beneficiosa o no (Ramírez, 2020).

Hoy la forma en que se comunican las empresas ha cambiado mucho, ahora se habla de “la Inteligencia Empresarial o Inteligencia de Negocios, que es un conjunto de procesos requeridos para ofrecer una solución informática que nos permita analizar cómo está funcionando nuestra empresa” (Aguilar, 2015, p.18). Dentro de este ámbito se encuentra la toma de decisiones que tiene que ver con la información. “Este conocimiento hará que optimicemos dicho funcionamiento mediante la toma de decisiones pertinentes”. (Cano, 2007, p.25)

Urban Business Plus y IEBS (2020) respecto a Inteligencia de Negocios (BI) indican que, es un conjunto de procesos requeridos para ofrecer una solución informática que permita analizar cómo está funcionando la empresa, lo que hará que se optimicen los funcionamientos operativos mediante la toma de decisiones pertinentes, que permita un mejor nivel de información a nivel organizacional.

Los niveles de información en el grupo de empresas de Lima son fundamentales por el hecho de encontrar una regulación, automatización, eficacia, control tanto del personal (empleados, administrativos, gerentes), como de la tecnología con lo que trabajan y lo cual hace que la productividad dentro de las empresas de este grupo sea notable y de calidad o estancado y con poca calidad.

2.3 Definición de términos básicos

- Toma de decisiones: las decisiones acertadas de la gerencia de ventas se basan en información adecuada y al día sobre los mercados, productos, distribución, promoción, realizaciones de los agentes, competencia, volumen, precios y operaciones mercantiles (Mercado, 2002, p. 327).
- Canal de distribución: es el conducto, vía o camino por el que transcurren los productos y servicios desde el productor o fabricante hasta el comprador final (Álvarez, Vásquez y Trespalacios, 2006, p. 9)
- Contabilidad: es una herramienta clave para conocer en qué situación y condición se encuentra una empresa (Warren, 2004, p.402)
- Empresa: organización de personas que comparten unos objetivos con el fin de obtener beneficios.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño y alcance de la investigación

El diseño de la presente investigación del servicio de outsourcing digital para un grupo de empresas ubicadas en Lima es de tipo descriptivo, ya que el estudio está enfocado en describir las situaciones y eventos de este grupo de empresas tal como son, así como en analizar e interpretar los datos obtenidos en torno del análisis realizado y el escenario en las que estas se desarrollan.

El diseño de la investigación se enmarcó en un estudio no experimental. Según Ñaupas et al. (2018), se busca observar las variables como ocurren en el ambiente sin la intervención o manipulación del investigador. Se trata de una investigación no experimental debido a que se analizan los hechos ocurridos en el grupo de empresas ubicadas en Lima en relación a las variables determinadas con la finalidad de consolidar la información obtenida.

La investigación es descriptiva por que se descubrió las situaciones, eventos y sucesos que fueron detallados tal cual y como son; además se puso en evidencia la unidad de análisis que para este caso fue el grupo de empresas.

3.2 Variables

3.2.1 Definición conceptual de las variables

a) Variable: Outsourcing digital

El outsourcing digital es la externalización integral o parcial del servicio profesional. Consiste en entregar las actividades operativas y de gestión a una empresa externa en este caso el Grupo Fesol que se encarga desde la coordinación del nivel gerencial, pasando por las actividades operativas, hasta la gestión de los pagos.

b) Variable Nivel de información:

El nivel de información en el grupo de empresas está directamente relacionado con el outsourcing digital, para que funcione de la mejor manera a nivel

operativo, administrativo y estratégico; es necesario que el grupo de empresas recabe información o data suficiente que aseguren la comunicación y coordinación entre las distintas áreas que componen la organización. Se asocia con la toma de decisiones para el corto y mediano plazo.

3.2.2 Definición operacional de las variables

Tabla 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Sub variables o dimensiones	Indicadores	Escala de variables	Fuente de datos	Instrumento para el recojo de datos
Independiente					Cuestionarios
Outsourcing digital	Decisiones operativas	Nivel de información	Estadístico	Toledo Ocampo y Cotlear S.A.C - TOC Asociados	Entrevistas
		Generación de valor		Silver Corp Perú E.I.R.L.	Entrevistas
Dependiente		Optimización de recursos	Estadístico	KVM Comunicaciones S.A.C.	Entrevistas
		Optimización de recursos	Estadístico	Be 122 S.A.C.	Entrevista
Nivel de información	Decisiones estratégicas	Toma de decisiones		Comunicación Psicocreativa Perú S.A.C.	Entrevistas

Nota. Elaboración propia.

3.3 Limitaciones (obstáculos que se pueden presentar en la investigación)

Durante el desarrollo de la investigación no se presentaron obstáculos que dificultaran la ejecución de la misma.

3.4 Población y muestra

En la presente investigación se usó una base de datos de cinco (5) empresas ubicadas en Lima, las cuales han sido consideradas como muestra para efectos del estudio (Toledo Ocampo Coatlear S.A.C – TOC Asociados, Silver Corp Perú E.I.R.L., KVM Comunicaciones S.A.C., Be 122 S.A.C., Comunicación Psicocreativa Perú S.A.C.).

Se debe señalar la existencia de otras organizaciones que implementan sistemas similares a nivel de Lima. Se tuvo en cuenta la accesibilidad a los responsables de las organizaciones y que se encuentran implementando el servicio de outsourcing digital.

La muestra estará constituida por el personal gerencial y administrativo del grupo de empresas a las cuales se les administra sus fondos, obligaciones tributarias y compromisos de pagos de acuerdo a las necesidades de cada empresa, los procesos de elaboración y presentación de la información operativa, contable, tributaria y laboral.

En total se han encuestado a 30 personas, de los cuales 17 fueron personal gerencial y 13 fueron personal operativos y administrativos.

3.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

En la presente investigación la técnica que se utilizó es la entrevista, mediante la coordinación con los niveles gerenciales y personal administrativo de cada empresa seleccionada. Se trata de las empresas que están permitiendo la digitalización de la información operativa, contable, tributaria y laboral para generar informes que ayudan a cada empresa a alcanzar sus objetivos administrativos, financieros y contables. Este proceso se hizo mediante la aplicación de cuestionarios a los gerentes y personal administrativo de cada empresa.

Según Carrasco (2008), el método de la observación se define como “el proceso sistemático de obtención, recopilación y registro de datos empíricos de un objeto, un suceso, un acontecimiento o conducta humana con el propósito de procesarlo y convertirlo en información” (p. 282).

Asimismo, utilizamos el análisis documental el cual se define como “una técnica de recolección de datos cualitativa que se emplea en investigaciones exploratorias de tipo bibliográfica, históricas, entre otras. Con esta técnica, se revisa exhaustivamente los documentos. (Vara, 2015, p. 310).

Por último, usamos el análisis financiero que según Ochoa (2002) es un proceso de selección, relación y evaluación. El primer paso consiste en seleccionar del total de la información disponible respecto a un negocio, la que sea más relevante y que afecte

la decisión según las circunstancias. El segundo paso es relacionar esta información de tal manera que sea más significativa. Por último, se deben estudiar estas relaciones e interpretar los resultados. Estos tres pasos son muy importantes; sin embargo, la esencia del proceso es la interpretación de los datos obtenidos como resultado de aplicar las herramientas y técnicas de análisis.

Los instrumentos que se utilizaron para la medición de las variables estuvieron constituidos por la ficha de observación, los cuestionarios para las entrevistas.

Para algunas preguntas del cuestionario, se ha tenido en cuenta la escala de Likert con las siguientes condiciones:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

3.6 Validez y confiabilidad del instrumento

La validez de los instrumentos empleados en la presente investigación fue obtenida mediante el juicio de expertos. Hernández et al. (2014), establece que este tipo de validez busca que los instrumentos midan por medio de la apreciación de los docentes de la temática de estudio. Ellos serán quienes estipularán y calificarán si el instrumento es válido o no para su aplicación, Anexo N° 5.

CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Revisado el contexto del servicio de outsourcing digital, es necesario efectuar un análisis interno del servicio que presta el GrupoFesol, para lo cual utilizaremos herramientas de tipo cuantitativo y cualitativo, con el objeto de identificar la naturaleza del servicio, medir el nivel de información que se produce y finalmente las expectativas que generan estos servicios en los clientes del GrupoFesol; con la finalidad de planificar soluciones que permitan mejorar las operaciones y gestión del grupo de empresas ubicadas en Lima.

4.1 Reseña del Grupo Fesol

Grupo Fe Soluciones S.R.L denominado también GrupoFesol S.R.L., identificado con RUC N° 20524456479, está representado legalmente por el CPC. Elder Echevarría Blanco, identificado con DNI 08179579, con domicilio fiscal en Jr. Antonio Miro Quesada N° 376, Cercado de Lima, departamento de Lima. Se encuentra registrado en los Registros Públicos de Lima con la ficha registral N.º 12419397. Inicio sus actividades el dos de febrero de 2010.

GrupoFesol, es una organización de asesoramiento en el campo tributario, contable y financiero. Abrió sus oficinas en el 2010 y, hoy con más de 10 años de experiencia, cuenta con profesionales en constante formación y adaptación a los cambios actuales y futuras para dar soluciones a las necesidades de sus clientes y ser su mejor aliado; brindando servicios integrales en outsourcing contable, administrativo, laboral, tributario y financiero, asesoramiento en constitución de empresas, creación de marca y nombre de empresa.

4.1.1 Historia del GrupoFesol

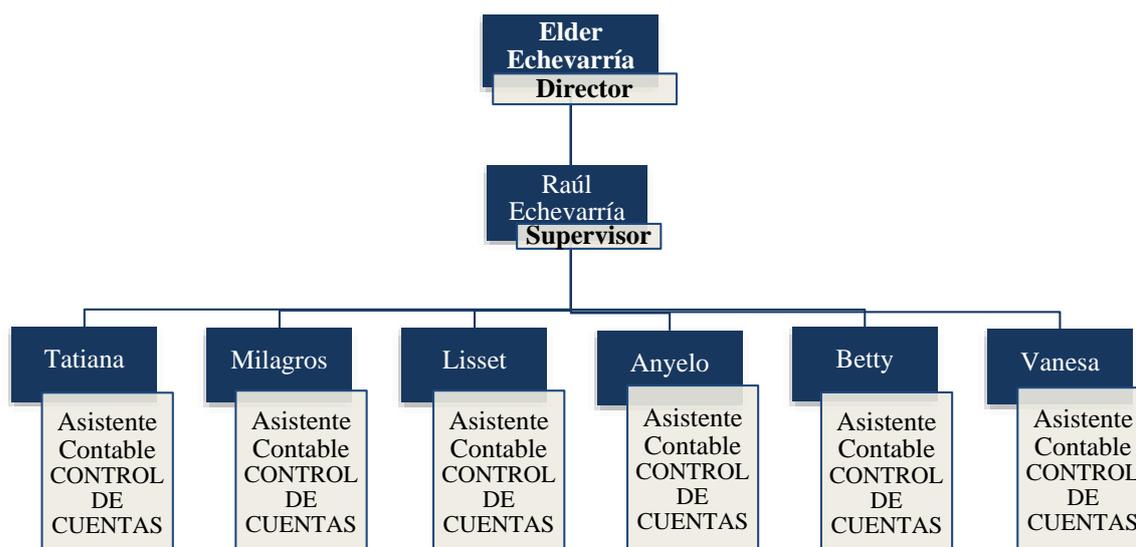
Desde antes del año 2010, el gerente de GrupoFesol, señor CPC. Elder Echevarría Blanco, decidió llevar en forma independiente diversos tipos de contabilidad, constituir empresas, asesorar en temas financieros, tramites de registros de marca, lo cual le dio la iniciativa para formalizarse como empresa, siendo el principal motivo los aportes y comentarios de amistades de confianza que lo alentaban a lograr su principal objetivo: crear un estudio contable denominado GrupoFesol. Se tuvo en mente varios nombres; siendo el más adecuado GRUPO FE SOLUCIONES Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.), se unió ambas palabras por su abreviación de

su primer nombre y primer apellido “E”, y ” F” se agregó porque al unirse se formaba la palabra FE, muestra de lo que profesa el actual gerente. A partir del significado de GrupoFesol proponemos que la empresa con FE y sobre todo confianza puede dar soluciones a las diversas expectativas que genera los servicios a los clientes.

A la vez, se concretó y se hizo la base llevando un Diplomado sobre Gestión de Negocio Propio en ESAN y, al final del diplomado se llegó hacer el plan de negocio de un estudio contable, teniendo en cuenta el lugar estratégico, el nombre como marca y el objetivo de innovar acorde a la necesidad de la empresa y siempre buscar nueva tecnología y enfatizar en mejorar los servicios que se ofrece a nuestros clientes.

4.1.2 Estructura Orgánica

Figura 1: Estructura orgánica



Nota. Organigrama actual de la empresa. Fuente: tomado de GrupoFesol (2021).

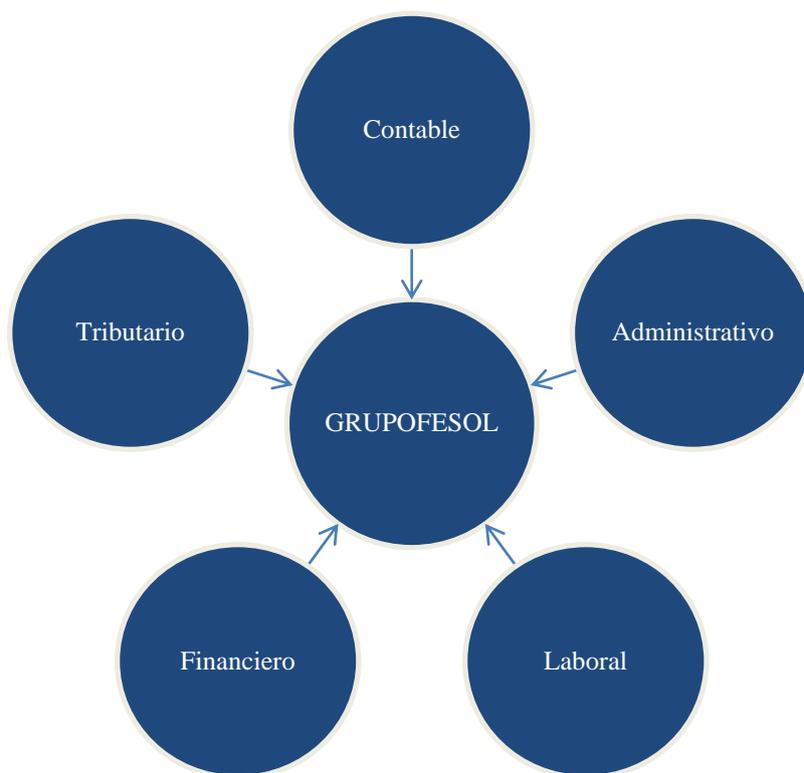
4.1.3 Servicios que brinda

El GrupoFesol brinda los siguientes servicios:

- Servicio contable
- Servicio tributario
- Servicio administrativo

- Servicio financiero
- Gestión de empresas
- Gestión de recursos humanos.
- Asesoramiento en constitución de empresas.
- Asesoría en creación de marca y nombre de la empresa.

Figura 2: Servicios del GrupoFesol



Nota. Servicios que brinda actualmente la empresa. Fuente: tomado de GrupoFesol (2021).

Estos servicios que se brinda se enfocan en la creación y resurgimiento de empresas, registro de libros de acciones, matriculas e inscripción ante la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT.

Brinda además asesoría para nuevos emprendimientos y fiscalizaciones de la SUNAT, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE.

Dentro de estos servicios, el servicio de outsourcing digital constituye la fuente primaria de los servicios, que les permite a las empresas:

- Anticiparse a futuras situaciones adversas
- Mantener el cumplimiento de normas tributarias y laborales
- Evitar el riesgo de multas
- Proporcionar información financiera oportuna para la toma de decisiones de carácter operativo y estratégico
- Ayudar en el logro de los objetivos empresariales
- Ahorrar costos innecesarios.

El grupo Fesol coopera con las empresas para que todos los pagos se realicen mediante transferencias o por plataforma del banco en un tiempo de cinco (5) minutos, reduciendo el tiempo que se tenía estimado para el giro de cheques y pagos en agencias del banco. Ahora ese tiempo se está utilizando para realizar otras actividades en las empresas que gozan de este servicio.

Podemos apreciar en el siguiente cuadro los productos y servicios que se brinda:

Tabla 2: Productos y servicios de GrupoFesol

Producto / Servicio	Descripción	Impacto en el cliente
Registros contables	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de Compras - Registro de Ventas - Diario - Mayor 	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoran el orden de la información. - Mejoran la eficiencia de los procesos.
Asesorías y fiscalización	<ul style="list-style-type: none"> - De las operaciones y transacciones comerciales que son fiscalizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Disminuyen riesgos fiscales evitando infracciones tributarias.
Outsourcing digital	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios oportunos a las empresas en el cumplimiento de obligaciones financieras, fiscales y económicas. - Facilidades en las actividades de obligaciones ante proveedores y personal de las empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollan procesos más eficientes y ágiles. - Disminuye el tiempo de toma de decisiones en 5 días. - Disminuye los costos en personal. - Disminuye los costos por multas o pagos fuera de fecha. - Incrementa la capacidad operativa
Creación de empresas	<ul style="list-style-type: none"> - Minutas e inscripciones ante los registros públicos y fiscales 	<ul style="list-style-type: none"> - Genera emprendimientos empresariales. - Registro de acciones o participaciones

Nota. Elaboración propia en base a GrupoFesol (2021)

Como se aprecia en la tabla 2, el GrupoFesol desarrolla diversas categorías de productos y servicios, siendo el de mayor impacto y objeto de este estudio. El outsourcing digital permite una decisión oportuna para la toma de decisiones operativas y estratégicas en el uso de los recursos en el grupo de empresas ubicadas en Lima.

4.2 Proceso de atención al cliente

4.2.1 Clientes nuevos

Existen dos alternativas que es cuando el cliente se acerca para constituirse como empresa; allí se les ofrece los diversos servicios que brinda el GrupoFesol, incorporándose como un nuevo cliente. Otros en su gran mayoría se acercan a la

empresa por recomendación de las empresas que ya están consideradas como clientes de servicios contables.

4.2.2 Clientes recurrentes

Los clientes fidelizados han sido organizados en función a sus movimientos operativos e ingresos y actividades son distribuidas entre el personal de la empresa de acuerdo a su experiencia y conocimientos.

El desarrollo de estas actividades en este grupo de empresas se basa en la confianza que el cliente ha depositado en esta empresa, ya que al momento de ejecutar los servicios se le indica que su empresa es también preocupación del GrupoFesol. Se les asesora en alternativas no solo de carácter contable financiero sino en algunos aspectos que la gerencia pudiera tener y se mantiene a los clientes dándoles un valor agregado según su necesidad.

En este sentido, se tienen clientes que están con la empresa más de 11 años lo que ha generado comentarios positivos de los gerentes de las empresas clientes del GrupoFesol, como los realizados a través de las entrevistas que se tuvo con ellos. En este caso la gerente de la empresa Comunicación Psicocreativa Perú S.A.C., señala *“(...) el soporte humano de la empresa es el factor fundamental por la cual nosotros continuamos con ustedes”*.

Otro de los gerentes de la empresa Be 122 S.A.C., manifiesta: *“(...) que el outsourcing que nos vienen brindando nos ha permitido un ahorro en el uso de papeles físicos lo que es una contribución al medio ambiente ”*.

4.2.3 Características operativas y administrativas del grupo de empresas ubicadas en Lima

El grupo de empresas ubicadas en Lima, realizan diferentes actividades operativas y administrativas como reclutamiento de personal calificado, negociaciones con clientes, elaboración de presupuestos y propuestas para inversionistas, pago a proveedores, pago de impuestos y planilla del personal. También, compra de materiales y suministros, necesarios para la producción y ventas en el momento oportuno para asegurar su disponibilidad. Asimismo, realizan publicidad en

diferentes plataformas enfocados en clientes potenciales para atraer su atención a nuevos cambios y a la vez buscar la internacionalización. También realizan capacitación a personal con cursos especializados para llegar a cumplir las metas y propósitos de la empresa.

Mostramos a nuestros principales clientes:

Tabla 3: Clientes del GrupoFesol

Razón social	Giro del negocio	Distrito	Personas entrevistadas
TOLEDO-OCAMPO Y COTLEAR S.A.C.	Comunicación estratégica, actividades de agencias de noticias	Miraflores	Gerente General Administradora
CONSORCIO SEÑOR DE LOS MILAGROS CONSORCIADAS CAH CONTRATISTAS GENERALES S.A. E INMOBILIARIA SANTA VICTORIA S.A.C.	Elaboración del proyecto Parque Bicentenario de Miraflores	San Isidro	Administrador
SILVER CORP PERU E.I.R.L.	Servicio de transporte vía terrestre a personal empresas privadas.	Chorrillos	Administrador
BE 122 S.A.C. – BE SALON	Peluquería y otros tratamientos de belleza.	Miraflores	Gerente
ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA RUSA	Capacitación de idiomas ruso para latinoamericanos.	San Isidro	Gerente
KVM COMUNICACIONES S.A.C.	Actividades de eventos corporativos a empresas públicas y privadas ONP, Entel, AJE, Signify etc.	Santiago De Surco	Gerente
COMUNICACIÓN PSICOCREATIVA PERU S. A.C	Servicios de eventos y Comunicaciones para empresas y producción de teatro.	Miraflores	Gerente
CONSORCIO CC2 CONSORCIADAS CON CAH CONTRATISTAS GENERALES S.A. Y CHINA RAILWAY N° 10 ENGINEERING GROUP CO., LTD SUCURSAL DEL PERU	Actividades especializadas de construcción.	San Isidro	Administrador

ADOLF DER BLAUE S.A.C.	importación, distribución y comercialización de repuestos de la línea industrial.	San Miguel	Gerente
MIO CORPORACIÓN TECNOLOGÍA S.A.C	importación de productos tecnológicos para el sector transporte y servicios de telecomunicaciones, servicios de GPS y rastreo satelital.	El Agustino	Gerente
GRUPO NEYEN S.A.C.	Importación y venta al por mayor de artículos de ferretería.	Santiago De surco	Gerente
PALO ALTO FOODS S.A.C – RAMBALA BARF	producción y venta, líder en alimento crudo para perros y gatos en Perú.	San Isidro	Gerente
COLEGIO MARTIN ADAN – ANIAD S.A.C.	Colegio particular de primera y secundaria.	Los Olivos	Gerente
CAIAZZA ASOCIADOS SAC	Estudio de abogados consultoría legal.	San Borja	Gerente
ASOCIACION CAMPO FERIAL AMAZONAS	Producción de Maletas Mochilas carteras - 492 Asociados	Lima Cercado	Administrador
GRUPO GARDELIA SAC	Diseño y Venta de Ropa de vestidos para dama. 3 tiendas	Jesús María	Gerente
BREAKEVEN SAC	Asesoría legal a empresas privadas.	Lima Cercado	Gerente
GRUPO ASTURIAS PERU S.A.C.	Venta e instalación de puertas y materiales de construcción.	Santiago De Surco	Gerente
EL CLUB DE BETHO S.A.C. - BETHOPET	servicios de veterinaria y venta de productos para mascota	Magdalena Del Mar	Gerente
GRUPO ECB SOLUCIONES GLOBALES S.A.C.	Asesoría en licencias de funcionamiento y seguridad en el trabajo. y demás empresas y servicios de rentas de personas naturales con negocio o sin negocio.	Lima Cercado	Gerente

Nota. Elaboración propia en base a GrupoFesol (2021)

Figura 3: Logos de las empresas clientes del GrupoFesol



Nota. Logos tomados de las empresas clientes de GrupoFesol. Fuente: Elaboración propia.

Una de las empresas (Toledo Ocampo y Cloater S.A.C) antes de pasar a la contabilidad digital, operativamente era desordenada ya que todo se manejaba en físico y se tenía que realizar en la misma oficina para las verificaciones de pagos, documentos de compras, ventas, entre otras actividades. Era complicado realizar los estados situacionales y/o informes que solicitaba la Gerencia o las entidades bancarias u proveedores, ya que no se contaba con la documentación necesaria y oportuna para poder entregar informes a un periodo de corte determinado. Cuando se realizaban fiscalizaciones por parte de la SUNAT o SUNAFIL, se hacía difícil ir a sus oficinas y buscar documentos requeridos. Ahora que se viene implementando el servicio digital, el grupo de empresas se ha ido ordenando, pudiendo realizarse flujos semanales, adjuntando en el archivo los documentos digitalizados. Si los organismos fiscalizadores, llámese SUNAT o SUNAFIL, solicitan documentos, ya se tienen en

forma digital solo para imprimir y/o enviar por correo a los organismos fiscalizadores o entidades financieras.

Se han reducido los gastos de movilidad por el envío y recojo de documentos, así como que ya no es necesario contar con una asistente permanente en las instalaciones de la empresa.

En los informes financieros, se realiza llenado de informes comerciales, estados financieros al corte del mes solicitado por el banco, solicitud de préstamos en entidades financieras y/o inversionistas. Ahora también se realizan presupuestos y flujos de fondos proyectados para los inversionistas.

4.2.4 Sistema digital

El sistema digital de la empresa tiene una continua reorientación hacia un modelo eficaz de relación digital con cada uno de los clientes.

La relación digital con todos los interlocutores (clientes, intermediarios, colaboradores, proveedores, entidades gubernamentales, entidades financieras, etc.) que gozan de este servicio es fundamental si quieren ser competitivos.

El cliente con experiencia será el objetivo final de un sistema digital. Esto conlleva a que los grupos de empresas ubicadas en Lima implementen una estrategia de este tipo de servicio que garantice la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Para mejorar la conversión y fidelización de los clientes, se aplica la estrategia del sistema digital lo que ayudará al conocimiento del cliente con el análisis de su información enfocado a mejorar sus necesidades. Esto impactará positivamente en los resultados de fidelización.

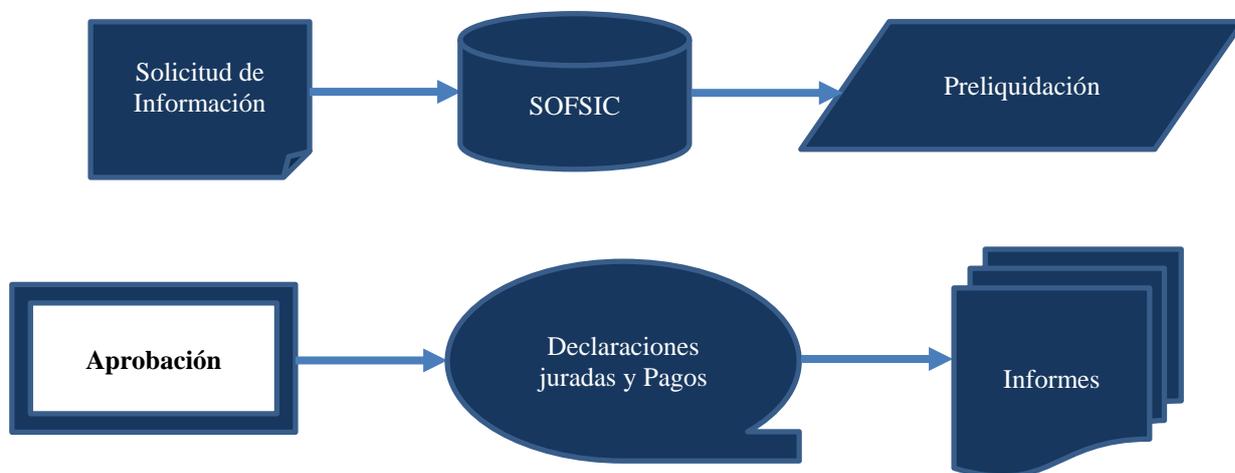
Este sistema con la que cuenta el GrupoFesol ha sido creado por la misma empresa mediante un programador y la participación del socio contador para el desarrollo de la estructura del sistema personalizado. Permite tener disponible toda la información de las empresas en forma mensualizada a través del documento digital, para contar con información en tiempo real y personalizado por cada cliente a través de una carpeta digital que es equivalente a un archivador de palanca físico.

4.2.5 Procesos de desarrollo del outsourcing digital

El proceso de outsourcing digital cuenta con las siguientes etapas:

- Solicitud de información mediante correo institucional de la empresa y/o la red social WhatsApp.
- Registro en el sistema contable denominado SOFSIC1, con la finalidad de determinar la información contable y los impuestos de ley.
- Se realiza una pre liquidación para ser enviada a los administradores o encargados de su revisión y/o aprobación del grupo de empresas;
- Devolución de información por parte de los administradores con alguna modificación de ser el caso con la correspondiente aprobación y/o autorización.
- Realización de la declaración jurada y/o pagos de los impuestos correspondientes, y para finalizar se le envía al cliente un informe final para su archivo digital o impreso donde se incluye, los PDTs, las liquidaciones de impuestos, los pagos realizados, los libros electrónicos, reportes del Plame.

Figura 4: Proceso de outsourcing digital



Nota. Proceso de outsourcing. Fuente: Elaboración propia.

¹ SOFSIC, es un sistema informático que permite desarrollar operaciones contables y tributarias para los servicios que presta el GrupoFesol – Desarrollado por la propio GrupoFesol

El servicio de outsourcing digital participa en el procesamiento de pagos, cobranzas, informes financieros, contables, tributarios y laborales, que viene a ser el flujo de pago semanal y/o subir a las plataformas de los bancos afiliados, realizar seguimiento de las cobranzas a crédito o en procesos judiciales y registrar todas las operaciones diarias de la empresa. Cuando se trata de gestionar la contratación de nuevo personal se realiza mediante plataformas de empleos, luego se realiza las entrevistas y se determina a la persona que se presentara ante el Gerente de la empresa.

4.3 El outsourcing digital y las empresas

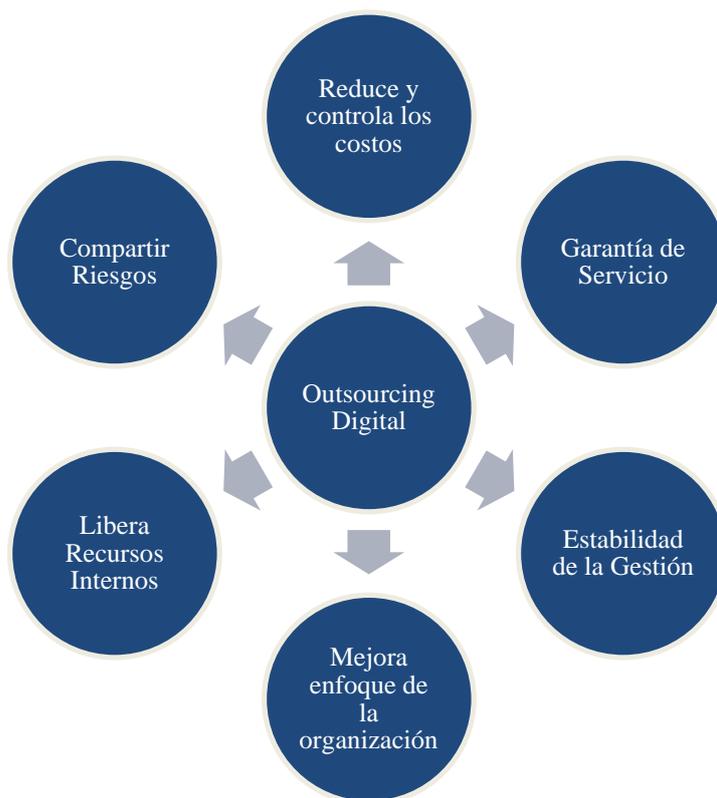
La empresa antes de iniciar los servicios de outsourcing digital ocupaba gran parte del tiempo de los servicios en recoger la documentación de cada una de las empresas para su ingreso al sistema contable que se manejaba en esa oportunidad. Cuando se inició el servicio digital muchas de las empresas manifestaron su desconfianza a pesar de las ventajas que esta ofrecía como por ejemplo la reducción del uso de papel, ahorro de tiempo, toma de decisiones en tiempo real; es decir se ofrecía un servicio con visión de futuro.

Tabla 4: Ventajas del outsourcing digital

Mes	Documentos Registro de Compras	Documentos Registro de Ventas	Documentos digitalizados
Enero	Facturas, recibo de honorarios, recibo de luz, agua, teléfono, constancias de depósitos de pago.	Facturas, boletas de venta, notas de crédito , notas de débito , guía de remisión.	Carpeta digitalizada conteniendo todos estos documentos .

Nota. Elaboración propia.

Figura 5: Ventajas del servicio de outsourcing digital



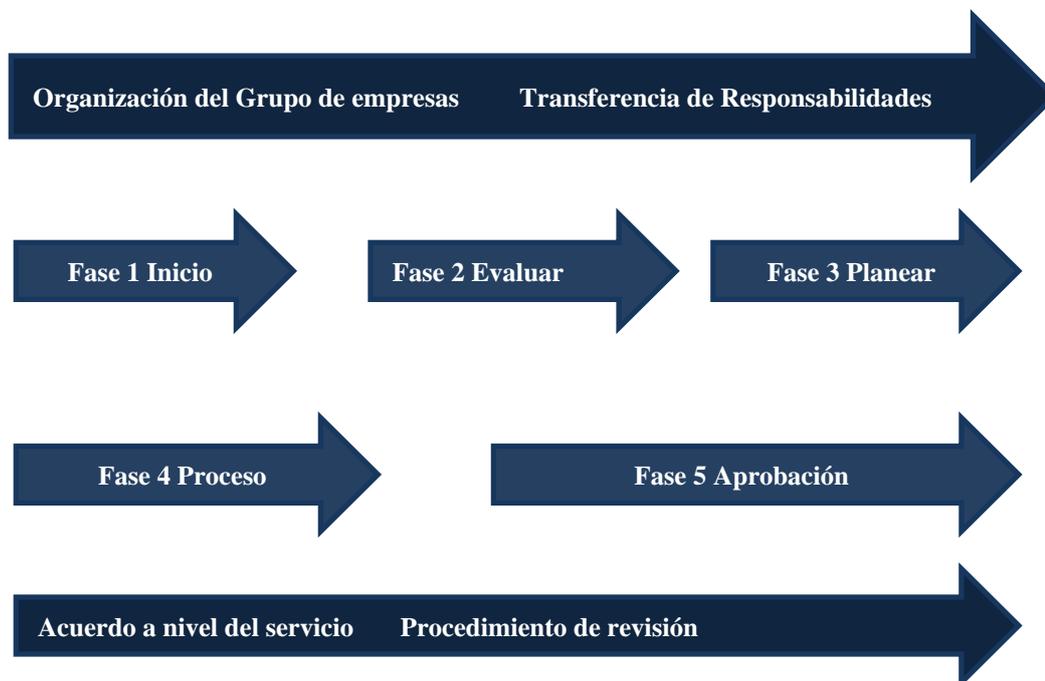
Nota. Ventajas de aplicar outsourcing. Fuente: tomado de Timothy (2004)

Es evidente, que la actual situación económica contribuye a la búsqueda de reducir costos e incrementar su rentabilidad año tras año. La implementación de diversas estrategias como: reducción de tiempo y asimismo la búsqueda de ideas innovadoras y el aprovechamiento del avance de la tecnología permiten al grupo de empresas ubicadas en Lima ser más sólida frente a su competencia. En efecto, otro elemento clave para contratar un servicio de outsourcing digital debe ser la expectativa de mejorar y de seguir creciendo como empresa.

Desde el punto de vista financiero y económico, una eficiente gestión empresarial se basa en la toma de decisiones oportunas y adecuadas, para contrarrestar los efectos negativos propios de las actividades empresariales. A la vez el grupo de empresas buscan confianza, seguridad, responsabilidad, competencia, organización, orden y sobre todo puntualidad y soluciones frente a sus compromisos y solicitudes de los servicios. Por ejemplo, se tienen empresas que tienen la confianza de poder brindar su clave de cuentas bancarias para realizar los pagos, o empresas que otorgan poder para gestionar préstamos bancarios. El nivel de confianza es alto por lo cual muchas

las empresas permiten presenciar reuniones de junta general para tomar decisiones frente a posteriores inversiones.

Figura 6: Etapas por las que pasa el servicio de outsourcing digital que brinda el GrupoFesol.



Nota. Esquema para implementar un outsourcing. Fuente: tomado de Timothy (2004)

Este servicio, en el caso del GrupoFesol ayuda en la elaboración de reportes de compras y de ventas, la realización de libros diario, mayor y la elaboración de los estados financieros, conciliaciones bancarias, el análisis de cuentas, así como la realización de pagos de carácter tributario, pagos a proveedores de bienes y servicios, pagos de planillas de empleados y obreros del grupo de empresas ubicadas en Lima. Este servicio elimina la labor de realización manual de la emisión de cheques, manejo de dinero en efectivo y el pago directo a trabajadores del grupo de empresas ubicadas en Lima, la atención oportuna de proveedores y las transferencias de fondos a sus bancos afiliados.

4.3.1 Digitalización

Dropbox (2021), en su página web, señala que la digitalización es el proceso de transformar procesos analógicos y objetos físicos en digitales. Considera cómo el escaneo de documentos de papel o el uso del almacenamiento en la nube para guardar todos los archivos importantes, elimina la necesidad de archivadores anticuados.

Todo aquello que antes se hacía sin conexión y en papel ahora se volvió completamente digital gracias a la digitalización y tecnologías digitales mucho más eficaces.

Hoy en día con la situación de emergencia sanitaria, la gran mayoría de empresas han pasado de hacer formalizaciones presenciales a hacerlas en remoto. Digitalizar ayuda a ir más rápido, ya que es más simple y oportuno.

4.3.2 Entrega de información oportuna

Salazar y Bravo (2014), indican que los sistemas de información representan una herramienta que apoya la toma de decisiones en toda organización, por tal motivo se debe velar por su contenido y prestar atención a los controles que se establecen para que se genere información de calidad y en forma oportuna. Particularmente en el grupo de empresas ubicadas en Lima, estos sistemas almacenan información de sus operaciones, sus finanzas, compromisos tributarios, laborales.

4.3.3 Evaluación sobre el servicio prestado

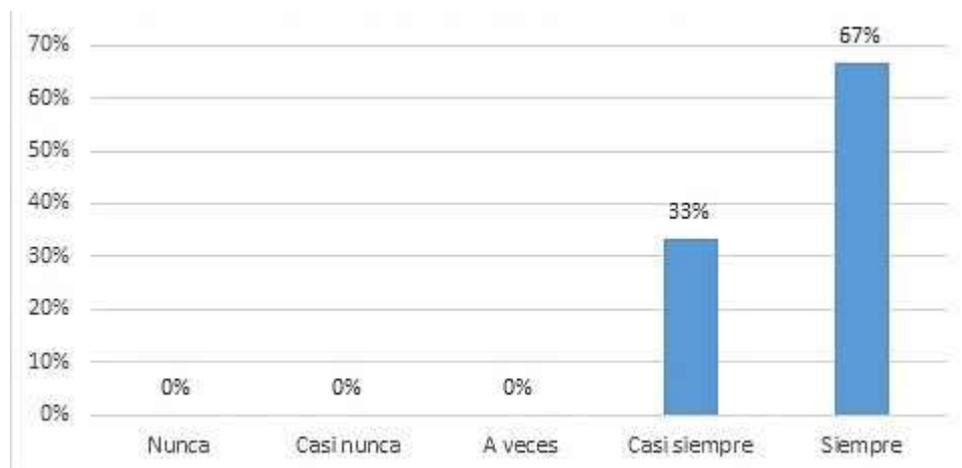
Para realizar las evaluaciones sobre el servicio prestado nos basamos en buscar factores claves, opiniones y recomendaciones de los mismos clientes. Permite además saber cuáles son sus necesidades empresariales y personales. Llamar al cliente para conocer sobre su impresión y satisfacción del servicio brindado. Se envía un correo cada cierto tiempo para saber si todo está conforme.

Por otro lado, se consulta al cliente mediante correo electrónico o vía WhatsApp por lo menos dos veces al mes, para saber si está satisfecho con el servicio o tiene dificultades al momento de enviar y/o recibir información. También se realizan reuniones mensuales mediante Zoom, para pedir opiniones, ideas y/o mejoras de los servicios además de monitorear el proceso de transición de la documentación física a digital.

En promedio, la gran mayoría de encuestados reconoce que los procesos contables han mejorado significativamente y perciben el impacto positivo que genera la utilización del servicio de outsourcing digital en cuanto a reducción de tiempo de trabajo, reducción de costos, reducción de multas; generando confianza, seguridad,

responsabilidad y competencia en el grupo de empresas que cuentan con este servicio. A continuación, se presentan los gráficos de resultados del estudio realizado:

Figura 7: El personal del grupo de empresas conoce los objetivos, autoridades y procesos que realizan



Nota. Datos del estudio. Fuente: Elaboración propia.

El 67% del personal de las empresas encuestadas indican que siempre conocen los objetivos, autoridades y procesos que realizan, mientras que el 33% lo hace casi siempre. Esto quiere decir que pueden tomar decisiones de manera ágil, con lo cual se pueden realizar los procesos en tiempo real.

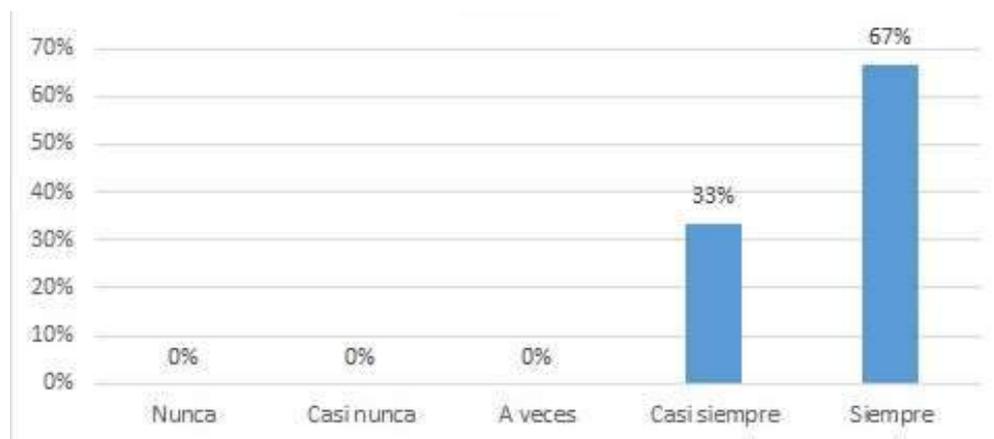
Figura 8: Elaboración y presentación de declaraciones a tiempo



Nota. Datos del estudio. Fuente: Elaboración propia.

El 83% de las empresas encuestadas elaboran y presentan Declaraciones Juradas mensuales de ventas y compras, cálculo y declaración de Plame y el pago de impuestos y deducciones dentro de los plazos establecidos; esto disminuye el riesgo de cometer errores y trabajar en base a un cálculo de impuestos fiable.

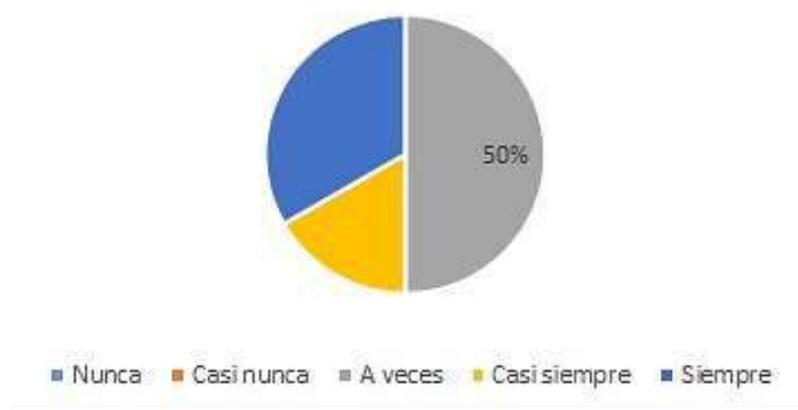
Figura 9: Elaboración de planillas de sueldos del personal



Nota. Datos del estudio. Fuente: Elaboración propia.

El 67% de las empresas elaboran planillas de sueldo del personal con sus respectivas boletas de pago, mientras que el 33% casi siempre lo hace, esto repercute en la tranquilidad de los trabajadores y el clima laboral, mejorando el rendimiento operativo, por lo tanto, en la productividad. Con esto también se evitan contingencias laborales al reducir el riesgo de error y demora en los pagos.

Figura 10: Aprobación de pagos mediante correo electrónico en forma oportuna

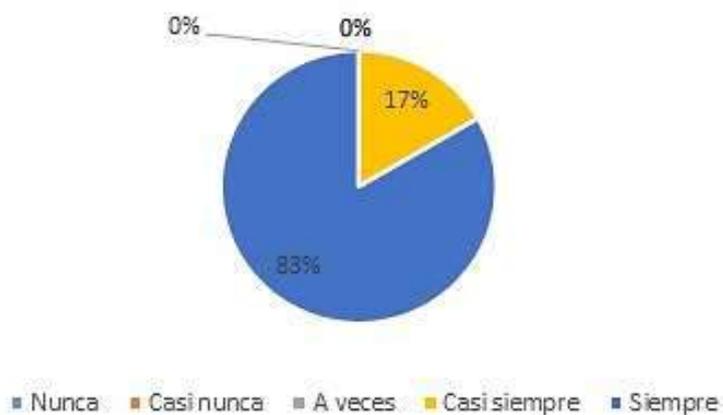


Nota. Datos del estudio. Fuente: Elaboración propia.

En el cuestionario se planteó la pregunta ¿La aprobación de un pago, sea tributario o a proveedor, son realizados mediante correo electrónico en forma oportuna? El 50% del grupo de empresas a veces realiza la aprobación de un pago mediante correo electrónico de forma oportuna, mientras que el 33% siempre lo hace. Esta aprobación vía correo electrónico sirve de sustento para realizar las operaciones tributarias en el momento oportuno, lo que agiliza los procesos de aprobación y autorización,

reduciendo el riesgo de demoras e incumplimientos. Sin embargo, aún se puede apreciar que existe desconfianza del uso de medios digitales.

Figura 11: Entrega de información oportuna



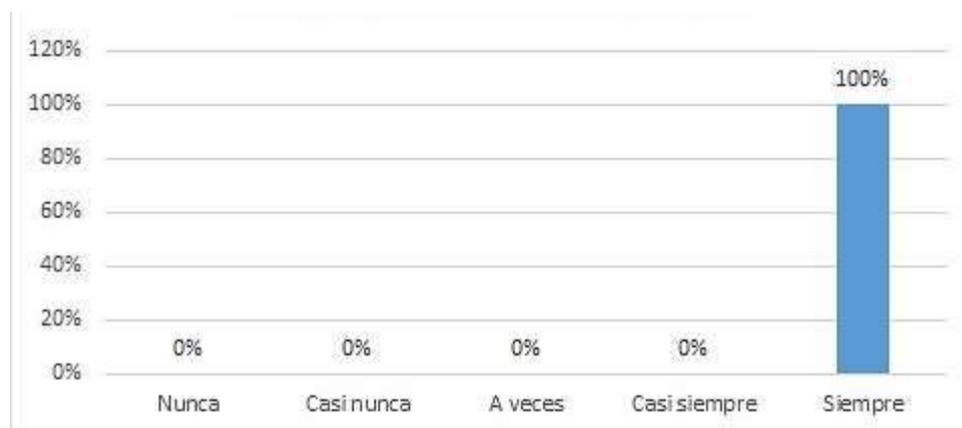
Nota. Datos del estudio. Fuente: Elaboración propia.

También se hizo la pregunta ¿Los administradores de las empresas hacen llegar en forma oportuna la documentación sustentatoria de los compromisos de pago? El 83% de los administradores del grupo de empresas siempre hacen llegar de forma oportuna la documentación sustentatoria de los compromisos de pago, lo que permite tomar mejores decisiones y tener un mejor control con los pagos.

4.4 El outsourcing digital y la toma de decisiones operativas

“Las decisiones operativas son aquellas que se toman para realizar la gestión diaria de la empresa, es decir, los objetivos a alcanzar son a corto plazo o inmediatos. Son ejemplo de decisiones operativas: La adaptación de la normativa de protección de datos, la selección de proveedores, el pago de obligaciones financieras, tributarias y laborales”. (Menguzzato y Renau, 1991, p.35). En los siguientes gráficos podemos apreciar los resultados de las decisiones operativas:

Figura 12: Administración de los fondos con aprobación de la gerencia



Nota. Datos del estudio. Fuente: Elaboración propia.

Frente a la pregunta: ¿La administración de los fondos (caja-bancos) y preparación de los pagos son realizados después de la aprobación de la gerencia? El 100% de las empresas realizan la administración de los fondos y preparación de los pagos después de la aprobación de la gerencia, lo que afianza la confianza, seguridad y tranquilidad de los gerentes respecto de las operaciones realizadas, ya que logran conocer la información al detalle.

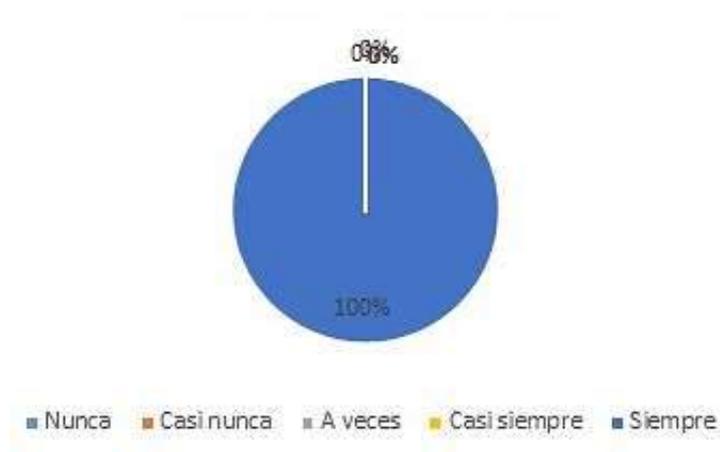
Figura 13: Declaración de impuestos mensuales en forma oportuna



Nota. Datos del estudio. Fuente: Elaboración propia.

También se preguntó ¿Se realizan en forma oportuna la declaración de impuestos mensuales mediante el portal de SUNAT? El 67% de las empresas realiza de forma oportuna la declaración de los impuestos mensuales mediante el portal de SUNAT, mientras que el 33% casi siempre lo hace, esto genera ahorro en tiempos al realizar dicho trámite de manera digital.

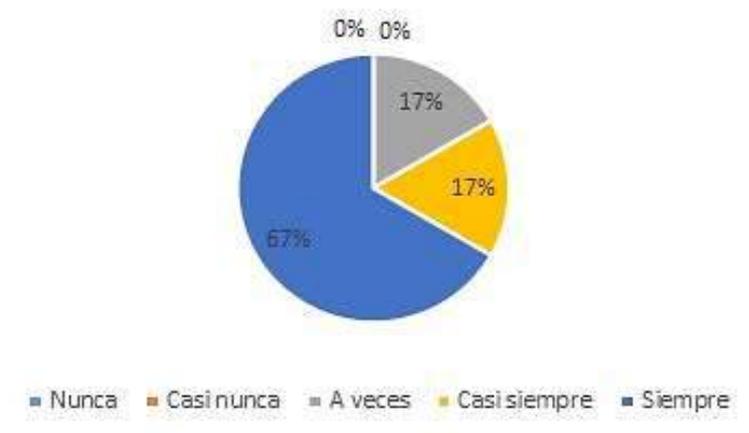
Figura 14: Utilización de flujos de fondos digitales en operaciones



Nota. Datos del estudio. Fuente: Elaboración propia.

Se preguntó ¿Es usual utilizar flujos de fondos digitales para realizar cada operación o transacción de acuerdo a los niveles gerenciales? El 100% del grupo de empresas utilizan flujos de fondos digitales para realizar cada operación o transacción de acuerdo a los niveles gerenciales, lo cual permite agilizar las aprobaciones para cada operación o transacción.

Figura 15: ¿Los niveles de información entre la gerencia y los del servicio de outsourcing digital son los adecuados?

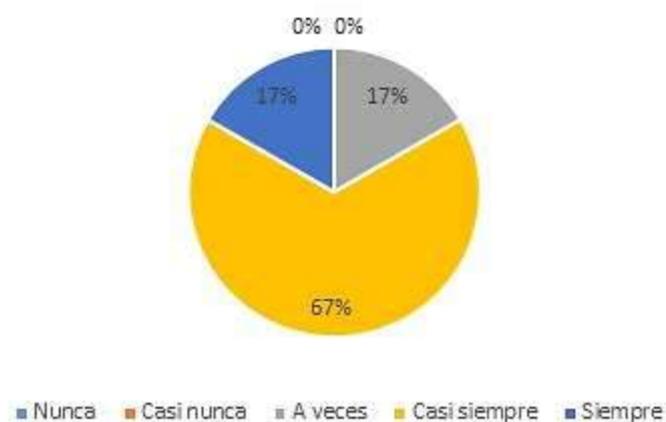


Nota. Datos del estudio. Fuente: Elaboración propia.

Ante la pregunta ¿Los niveles de información entre la gerencia y los del servicio de outsourcing digital son los adecuados? El 67% de las empresas tienen un adecuado nivel de información entre la gerencia y el servicio de outsourcing, esto permite

realizar la toma de decisiones en tiempo real y brinda seguridad y confianza a la empresa que recibe el servicio de outsourcing digital.

Figura 16: Confirmación de transferencias por gerencia



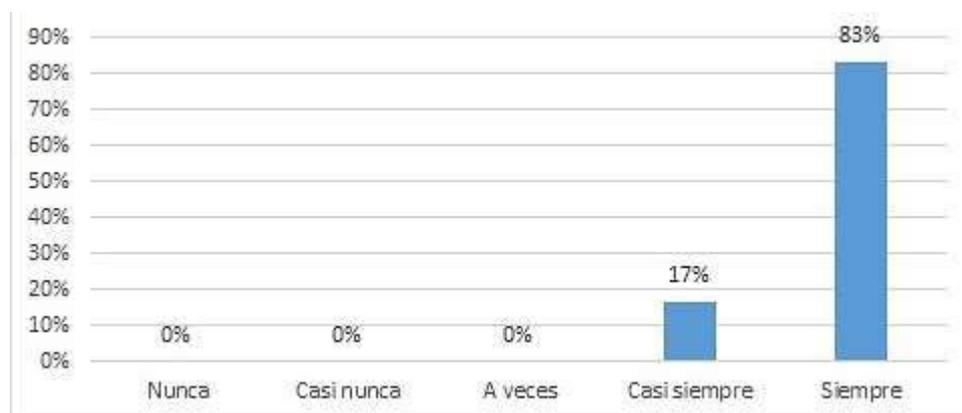
Nota. Datos del estudio. Fuente: Elaboración propia.

Se hizo la pregunta ¿La gerencia confirma todas las transferencias que deban realizarse? El 67% de las gerencias del grupo de empresas casi siempre confirma todas sus transferencias a realizarse, mientras que el 17% a veces lo hace. Es importante la confirmación de transferencia para mantener la relación entre programación y liquidez para evitar malestar en los pagos no programados.

4.5 El outsourcing digital y el nivel de información para la toma de decisiones estratégicas

El outsourcing digital es un punto importante para que las empresas puedan desarrollar una ventaja competitiva en la toma de sus decisiones estratégicas que cumplan con sus objetivos de mejorar su nivel organizativo, proporcionar un incremento en sus ventas y clientes y ser sostenibles en el tiempo. Esto permitirá que la ventaja competitiva que se haya desarrollado con el apoyo del GrupoFesol (el outsourcing digital), sea duradera en el tiempo y para esto debe ser planificado sobre un fuerte eslabón de la empresa.

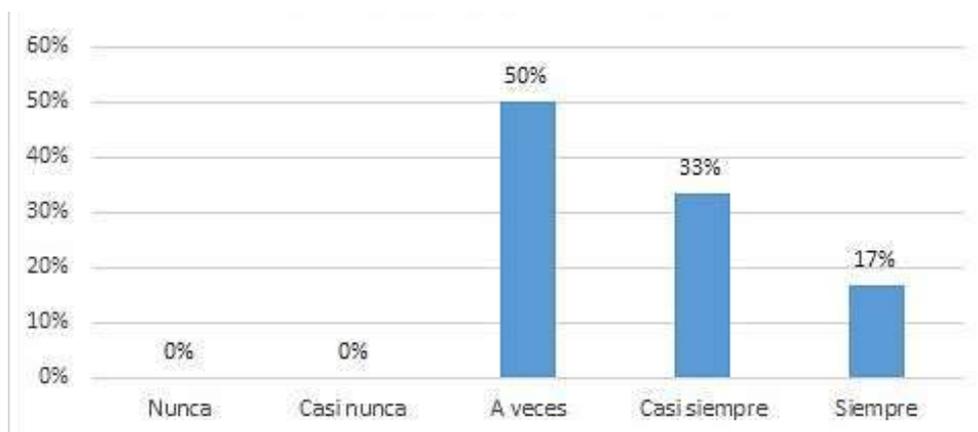
Figura 17: Evaluación periódica de procedimientos para el cumplimiento de obligaciones tributarias y otros



Nota. Datos del estudio. Fuente: Elaboración propia.

Ante la pregunta ¿Se evalúan periódicamente los procedimientos para el cumplimiento de obligaciones tributarias, compromisos de pagos, registros contables? El 83% de las empresas encuestadas evalúa periódicamente los procedimientos para el cumplimiento de obligaciones tributarias, compromisos de pagos, registros contables y el 17% casi siempre lo hace. Esto permite disminuir el riesgo de generar incumplimientos respecto de las obligaciones tributarias.

Figura 18: Digitalización de documentos

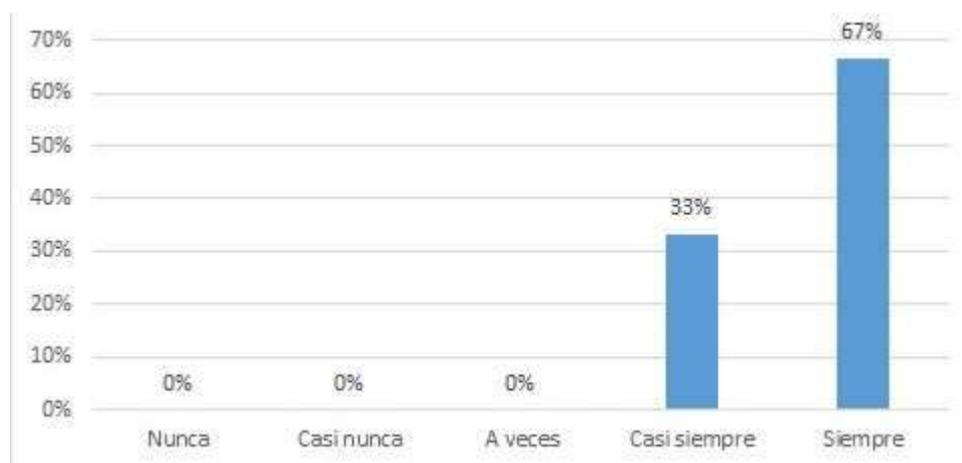


Nota. Datos del estudio. Fuente: Elaboración propia.

También se hizo la pregunta ¿Los documentos son digitalizados dentro de la organización para el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias? El 50% de las empresas a veces digitaliza los documentos dentro de la organización para el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, mientras que el otro 50% si lo realiza casi siempre o siempre. Esto permite resguardar la información contable,

facilitar procesos de análisis contable por parte del outsourcing y reduce tiempos de trabajo. Sin embargo, aún es necesario reforzar la cultura de digitalización de información por parte de las empresas.

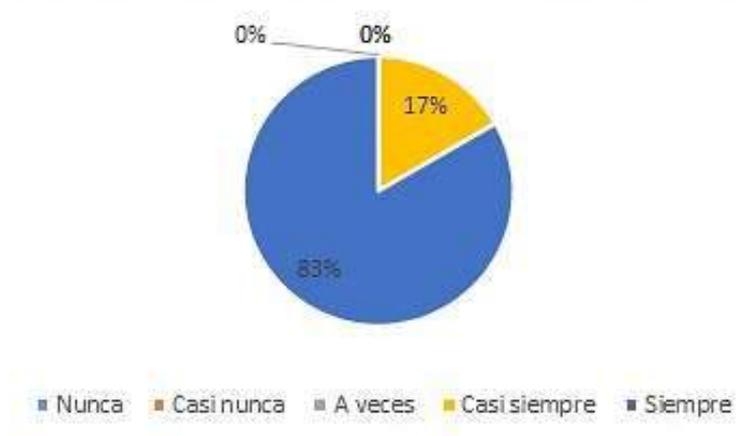
Figura 19: Autorización de pago mediante liquidación preliminar



Nota. Datos del estudio. Fuente: Elaboración propia.

Frente a la pregunta: ¿Las empresas mediante la liquidación preliminar de impuestos, autorizan su pago? El 67% de las empresas autorizan pago de impuestos mediante la liquidación preliminar, mientras que el 33% casi siempre lo hace, esto permite programar los pagos de impuestos, de tal manera que se cuida la liquidez de la empresa.

Figura 20: Información oportuna



Nota. Datos del estudio. Fuente: Elaboración propia.

Ante la pregunta ¿Se emiten informes que solicita la gerencia o las entidades bancarias o proveedores con la documentación necesaria en forma oportuna? El 83% de las empresas emite informes que solicita la gerencia o las entidades bancarias o proveedores con la documentación necesaria en forma oportuna, mientras que el 17% casi siempre lo hace. Esto permite la transparencia de información, lo que facilita el procesamiento de datos contables para posteriores gestiones y evaluaciones.

En conclusión, podemos afirmar que las empresas encuestadas a las cuales se les presta el servicio de outsourcing digital tienen un adecuado nivel de información que les permite conocer los objetivos, cumplir con sus obligaciones tributarias, compromisos de pagos, registros contables analizados, utilizando flujos de fondos digitales. Por los niveles gerenciales pueden tomar decisiones de manera rápida en tiempo real, evitando el riesgo de cometer errores; los que les ha permitido ventaja competitiva e incremento en sus ventas y clientes.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El servicio del outsourcing digital brindado por el GrupoFesol ha mejorado notablemente la capacidad de la empresa para contar con información valiosa para la toma de decisiones de las empresas consideradas en el estudio. Esto se ha logrado gracias a la agilización de los procesos documentarios en forma digital.
- El servicio de outsourcing digital brindado por la empresa GrupoFesol influyó positivamente en el pago de las obligaciones tributarias, obligaciones laborales y compromisos de pagos, lo que ha impedido el riesgo de demoras e incumplimientos.
- El servicio de outsourcing digital brindado por el GrupoFesol mejoró las decisiones operativas en sus gestiones, gracias a la eliminación de la información de poca transparencia.
- El servicio de outsourcing digital brindado por la empresa GrupoFesol, ha minimizado la desconfianza existente del uso de los medios digitales. Esto ha mejorado el nivel de información para la toma de decisiones estratégicas en el grupo de empresas ubicadas en Lima.

5.2 Recomendaciones

Como producto de la investigación, se recomienda:

- A las empresas encuestadas darse cuenta de que establecer un servicio de outsourcing digital como herramienta en la mejora de la productividad es beneficiosa, sin embargo, en el grupo de empresas ubicadas en Lima, se deben establecer lineamientos de coordinación para obtener resultados más eficaces.
- El grupo de empresas ubicadas en Lima deben construir indicadores de optimización de tiempos y recursos como políticas de un adecuado uso de sus recursos que les permita una mejor sinergia cliente – proveedor con resultados de beneficios mutuo.
- Los bajos niveles de información que se realizan dentro del grupo de empresas ubicadas en Lima, genera poca atención a las actividades urgentes que se generan, haciendo del servicio de outsourcing digital una necesidad urgente en todas las empresas estudiadas.
- El éxito del grupo de empresas ubicadas en Lima, deben partir del conocimiento interno del negocio, y cuya gestión e impacto en la gestión, es a través de tácticas, de avanzada y estratégicas que les permita ser potenciales competidores.

BIBLIOGRAFÍA

- Cedeño, L. y Paucar, C. (2016). Diseño de Outsourcing contable en Acglosersa S.A. para reducir procesos contables tributarios [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil, Ecuador].
- Daccaett, S. (2018). Estrategia de crecimiento para empresas outsourcing de distribución y logística [Tesis de maestría, Universidad de Chile, Chile].
- Guzmán, E. (2008). Panorama del Outsourcing en México [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de México, México].
- Hormazábal, A. (2010). Outsourcing como respuesta al control de gestión en el desempeño de los servicios postales [Tesis de licenciatura, Universidad de Chile, Chile].
- Hugo, J., Contreras, L. y Portugal, S. (2019). Outsourcing comercial y el desempeño económico en la empresa Sportex Perú S.A.C. Periodo 2013 2017 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Callao, Perú].
- León, A. y Valladares, E. (2015). Evaluación de la influencia del outsourcing en la calidad de servicio al cliente de la empresa Visanet – Perú Sucursal Trujillo en el período 2015-2016 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Perú].
- Lozano, Y. (2011). Outsourcing como estrategia para optimizar la gestión financiera de las cooperativas [Tesis de maestría, Universidad de Carabobo, Venezuela].
- Manchego, S. (2014). Gestión del Outsourcing y su impacto en la rentabilidad: caso Sara Morello S.A.C. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú].
- Pasquel J. A. (2007). Outsourcing: una metodología de negocios para la rentabilidad y competitividad en el sector textil peruano [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú].

- Torres, C. (2017). Outsourcing y productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú S.A.C., Lince – Lima 2017 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo, Perú].
- Valdivia, G. (2017). Outsourcing de servicio contables y gestión de empresas comerciales de Huaraz 2016 [Tesis de licenciatura, Universidad San Pedro, Perú].

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Preguntas	Objetivos	Variables	Metodología
<p>Pregunta general:</p> <p>¿De qué manera el outsourcing digital incide en el nivel de información para la toma de decisiones de un grupo de empresas ubicadas en Lima?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar de qué manera el servicio del outsourcing digital incide en el nivel de información para la toma de decisiones de un grupo de empresas ubicadas en Lima.</p>	<p>A. Variable independiente: Outsourcing digital</p> <p>El outsourcing digital es la externalización integral o parcial del servicio profesional. Consiste en entregar las actividades operativas y de gestión a una empresa externa en este caso el GrupoFesol que se encarga desde la coordinación del nivel gerencial, pasando por las actividades operativas, hasta la gestión de los pagos.</p> <p>B. Variable dependiente: Nivel de información</p> <p>El nivel de información de una empresa u organización es aquello que incluye todo y cada uno de las actividades que están relacionados con la toma de decisiones, los mismos que pueden tener un impacto directo es decir que surgen a causa de la misma organización de manera consciente y de impacto indirecto.</p>	<p>Investigación descriptiva</p> <p>Investigación cualitativa no experimental</p>
Preguntas específicas	Objetivos específicos		
<p>¿De qué manera se realiza el outsourcing digital por parte de la empresa GrupoFesol que brinda el servicio?</p>	<p>Conocer de qué manera se realiza el outsourcing digital por parte de la empresa GrupoFesol que brinda el servicio.</p>		
<p>¿De qué manera el outsourcing digital incide en el nivel de información para la toma de decisiones operativas de un grupo de empresas ubicadas en Lima?</p>	<p>Determinar como el outsourcing digital incide en el nivel de información para la toma de decisiones operativas de un grupo de empresas ubicadas en Lima.</p>		
<p>¿De qué manera el outsourcing digital incide en el nivel de información para la toma de decisiones estratégicas de un grupo de empresas ubicadas en Lima?</p>	<p>Determinar de qué manera el outsourcing digital incide en el nivel de información para la toma de decisiones estratégicas de un grupo de empresas ubicadas en Lima.</p>		

Nota. Elaboración propia

Anexo 2: Cuestionario de Outsourcing digital

CUESTIONARIO DE OUTSOURCING DIGITAL EN EL NIVEL DE INFORMACIÓN

La participación en la investigación “El Outsourcing digital y su incidencia en el nivel de información para la toma de decisiones de un grupo de empresas. Lima. 2019”, dirigida por Elder Antonio Echevarría Blanco, maetrista, tiene como finalidad responder un breve cuestionario en la cual todos los resultados obtenidos serán de carácter anónimo y utilizados para alcanzar los objetivos y proyectar un conocimiento oportuno de la realidad actual del grupo de empresas ubicadas en Lima. Ante cualquier duda o si requiere mayor explicación, puede consultarme personalmente.

1. Datos sociodemográficos del entrevistado

Nombre o Seudónimo: _____ Puesto: _____

Sexo: _____ Fecha: ___ de _____ del 2021

2. Instrucciones: Este cuestionario contiene una serie de afirmaciones. Lea cada una de ellas e indique con qué frecuencia ocurre en usted las acciones descritas en las frases. Para ello, cuenta con cinco (5) alternativas de respuestas:

Escala de Medición	1	2	3	4	5
Valoración	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

3. Cuestionario:

Dimensión	N°	Items	Respuesta				
			1	2	3	4	5
Outsourcing Digital	1	¿Cuáles son las ventajas que su empresa ha tenido con el servicio del outsourcing digital que le brinda el GrupoFeso?.	1	2	3	4	5
	2	¿Qué características del outsourcing digital que le brinda el GrupoFesol nos puede describir?.	1	2	3	4	5
	3	¿Su empresa ha tenido algunos inconvenientes con el servicio de outsourcing digital?.	1	2	3	4	5

	4	¿Le genera confianza el servicio de outsourcing digital que le brinda el GrupoFesol en temas de información financiera?.	1	2	3	4	5
	5	¿Los pagos de obligaciones tributarias mediante el servicio del outsourcing digital le brindan la tranquilidad como empresario?.	1	2	3	4	5
	6	Los documentos son digitalizados dentro de la organización para el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias.?	1	2	3	4	5
	7	La empresa mediante la liquidación preliminar de impuestos autoriza su pago.?	1	2	3	4	5

Dimensión	N°	Items	Respuesta				
			1	2	3	4	5
Nivel de Información	1	Se emiten informes que solicita la Gerencia o las entidades bancarias o proveedores, con la documentación necesaria en forma oportuna.?	1	2	3	4	5
	2	¿Cómo le ha ayudado el servicio de outsourcing digital en la toma de decisiones operativas y de carácter estratégico?.	1	2	3	4	5
	3	¿El servicio de outsourcing digital le ha ayudado en la entrega de información oportuna?.	1	2	3	4	5
	4	¿Le ha ayudado el servicio del outsourcing digital en los procedimientos de entrega de documentos, pagos laborales?.	1	2	3	4	5
	5	¿Qué tan eficiente y eficaz en el servicio del outsourcing digital que le brinda el GrupoFesol; califique del 1 al 5 donde 1 es pésimo y 5 excelente?.	1	2	3	4	5
	6	Qué estrategias ha podido realizar recibiendo el servicio del outsourcing digital por parte del GrupoFesol.?	1	2	3	4	5
	7	Es usual utilizar flujos de fondos digitales para realizar cada operación o transacción de acuerdo a los niveles gerenciales.?	1	2	3	4	5

Anexo 3: Resultados tabulados

Items	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
El personal del grupo de empresas conoce los objetivos, autoridades y procesos que realizan.	0%	0%	0%	33%	67%
Se evalúan periódicamente los procedimientos para el cumplimiento de obligaciones tributarias, compromisos de pagos, registros contables.	0%	0%	0%	17%	83%
La administración de los fondos (caja-bancos) y preparación de los pagos son realizados después de la aprobación de la gerencia.?	0%	0%	0%	0%	100%
Se elaboran y presentan las declaraciones mensuales de ventas y compras, cálculo y declaración de Plame y el pago de impuestos y deducciones dentro de los plazos establecidos.?	0%	0%	0%	17%	83%
Se elaboran las planillas de sueldos del personal de la empresa con sus respectivas boletas de pago.?	0%	0%	0%	33%	67%
Los documentos son digitalizados dentro de la organización para el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias.?	0%	0%	50%	33%	17%
La empresa mediante la liquidación preliminar de impuestos autoriza su pago.?	0%	0%	0%	33%	67%

Anexo 4: cuestionario sobre nivel de información

Cuestionario sobre nivel de información					
Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Se emiten informes que solicita la Gerencia o las entidades bancarias o proveedores, con la documentación necesaria en forma oportuna.?	0%	0%	0%	17%	83%
Se realizan en forma oportuna la declaración de impuestos mensuales mediante el portal de Sunat.?	0%	0%	0%	33%	67%
La aprobación de un pago, sea tributario o a proveedor son realizados mediante correo electrónico en forma oportuna.?	0%	0%	50%	17%	33%
Los niveles de información entre la gerencia y los del servicio de outsourcing digital es el adecuado.?	0%	0%	17%	17%	67%
La gerencia confirma todas las transferencias que deban realizarse.?	0%	0%	17%	67%	17%
Los administradores de las empresas hacen llegar en forma oportuna la documentación sustentatoria de los compromisos de pago.?	0%	0%	0%	17%	83%
Es usual utilizar flujos de fondos digitales para realizar cada operación o transacción de acuerdo a los niveles gerenciales.?	0%	0%	0%	0%	100%

Anexo 5: Cuestionario para las entrevistas aplicadas a las empresas ubicadas en Lima

Cuestionario:

- ¿Cuáles son las ventajas que su empresa ha tenido con el servicio de outsourcing digital que le brinda Grupofesol?.
- ¿Qué características del outsourcing digital que le brinda Grupofesol nos puede describir?
- ¿Su empresa a tenido algunos inconvenientes con el servicio de outsourcing digital?
- ¿Cómo le ha ayudado el servicio de outsourcing digital en la toma de decisiones operativas y de carácter estratégico?
- ¿El servicio de outsourcing digital le ha ayudado en la entrega de información oportuna?
- ¿Le genera confianza el servicio de outsourcing digital que le brinda Grupofesol en temas de información financiera?
- ¿Le ha ayudado el servicio del outsourcing digital en los procedimientos de entrega de documentos, pagos laborales?
- ¿Los pagos de obligaciones tributarias, mediante el servicio del outsourcing digital le brindan la tranquilidad como empresario?
- ¿Qué tan eficiente y eficaz es el servicio del outsourcing digital que le brinda Grupofesol?. Califique del 1 al 5 donde 1 es pésimo y 5 excelente.
- ¿Qué estrategia ha podido realizar recibiendo el servicio del outsourcing digital por parte de Grupofesol?



Elder Antonio Echevarría Blanco

Autorizado por la Profesora Carmen Rosa Valdivia Arenas