



## MEMORIA

PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTROL DE GESTIÓN

# **“IMPACTO DE LAS REFORMAS EN LA INDUSTRIA DEL OUTSOURCING CONTABLE, TRIBUTARIO Y LABORAL”**

ALUMNA:

Catalina del Carmen González Aravena

PROFESOR GUÍA:

José Antonio Tello Ávila

Agosto – 2018

TALCA.

## CONSTANCIA

La Dirección del Sistema de Bibliotecas a través de su unidad de procesos técnicos certifica que el autor del siguiente trabajo de titulación ha firmado su autorización para la reproducción en forma total o parcial e ilimitada del mismo.



Talca, 2019

## **DEDICATORIA**

Dedico este esfuerzo de años que se ve reflejada en esta investigación, en primera instancia, a la persona más importante en mi desarrollo, mi madre, siendo el pilar de mi vida, inculcándome superación, constancia, pero por sobre todo amor y motivándome a seguir adelante cuando quería bajar los brazos, gracias a ella, hoy estoy donde estoy.

Además de mencionar a mi padre, quien me he enseñado a seguir adelante a pesar de las adversidades que te presenta la vida, dándome su apoyo incondicional para culminar esta meta.

Hermano, que con tu alegría y tu forma particular de ver la vida has estado conmigo siempre, sobre todo apoyándome y no dejándome caer ante nada ni nadie.

Pololo, tu amor incondicional, motivación y apoyo me han acompañado durante el período de aproximadamente cinco años, convirtiéndome en una mujer feliz de poder estar a tu lado compartiendo cada paso de nuestras vidas.

Hoy como resultado de mi formación académica hago termino a través de esta investigación, adquiriendo una base de aprendizajes, tanto académicos como empíricos, siendo las cuatro personas mencionadas anteriormente los pilares de mi vida, mi apoyo más grande en este período universitario e incondicionales para culminar este proceso, dedicándoselo en su totalidad.

## **AGRADECIMIENTOS**

Para comenzar quiero agradecer a Dios por entregarme perseverancia para poder llegar a concluir la investigación de mi memoria y el largo camino en mi querida Universidad de Talca.

Agradecer a los profesores por la entrega de sus conocimientos en las múltiples áreas que se imparten en la carrera, en especial al profesor guía, por su entrega de conocimientos y un gran apoyo en el desarrollo de la tesis.

Agradecer a los pilares de mi vida, mi madre, padre, hermano y pololo, por darme cada palabra de aliento y su apoyo incondicional, estando siempre a mi lado entregándome sus vibras positivas para no decaer en este largo camino que existieron altos y bajos, sin dejar atrás a todos mis familiares que de una u otra forma estuvieron junto a mí en este proceso.

Al cumplir esta meta solo me queda agradecer humildemente a aquellos que me brindaron la fuerza para seguir adelante a pesar de las adversidades, a mis amigas y compañeros que concluimos esta etapa y a la vida universitaria por hacerme crecer como persona y permitir desarrollarme profesionalmente, adquiriendo múltiples conocimientos y experiencias.

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTOS.....	4
ÍNDICE.....	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 INTRODUCCIÓN.....	10
1.1.1 Contextualización.....	11
1.2 DEFINICIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1 Justificación del tema.....	17
1.3 OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.3.1 Objetivo General.....	19
1.3.2 Objetivos Específicos.....	19
1.3.3 Hipótesis de Investigación.....	19
1.3.4 Identificación de Variables de Hipótesis.....	20
1.4 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	21
1.4.1 Resumen Metodológico.....	21
1.4.2 Diseño de Investigación.....	23
1.4.3 Preguntas de Investigación.....	24
1.4.4 Límite y Alcance de la Investigación.....	25
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	26
2.1 OUTSOURCING.....	26
2.1.1 Concepto.....	26
2.1.2 Tipos de Outsourcing.....	27
2.2 ANÁLISIS DEL ENTORNO.....	29
2.2.1 Hipótesis del éxito estratégico.....	29
2.2.2 Turbulencia del entorno.....	30
2.2.3 Diagnóstico estratégico.....	32
2.2.4 Cambios disruptivos.....	32

2.2.5	Resiliencia profesional .....	33
2.2.6	Entorno y estrategia.....	35
2.3	CAMBIOS NORMATIVOS CONTABLES .....	36
2.3.1	IFRS para PYMES .....	36
2.4	CAMBIOS NORMATIVOS TRIBUTARIOS .....	37
2.4.1	Ley 20.780.....	37
2.4.2	Ley 20.899.....	37
2.4.3	Plataforma de facturación.....	38
2.4.4	Facturación electrónica .....	39
2.4.5	Libros contables electrónicos .....	39
2.5	CAMBIOS NORMATIVOS LABORALES .....	40
2.5.1	Concepto de Multirut .....	40
2.5.2	Tribunales laborales .....	40
2.5.3	Artículo 100bis del Código del Trabajo.....	41
2.5.4	Normas civiles.....	41
2.6	ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN .....	42
2.7	PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	43
2.8	HERRAMIENTAS DE CALIDAD.....	44
2.8.1	Diagrama de Causa – Efecto .....	44
2.9	DISCUSIÓN DEL MARCO TEÓRICO .....	45
CAPÍTULO III: RESULTADOS .....		47
3.1	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
3.1.1	Procedimiento.....	49
3.1.2	Composición de la Encuesta .....	51
3.1.3	Desarrollo de la Investigación.....	53
3.1.4	Modelo inicial.....	54
3.1.5	Modelo ajustado .....	57
3.1.5	Modelo regresión logística .....	59
3.1.6	Resultados.....	61
3.2	ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	63
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y LIMITACIONES.....		70
BIBLIOGRAFÍA .....		73
ANEXOS Y OTROS .....		76
Anexo A: Cuestionario sobre los impactos en la industria del O.C.T.L. ....		76

Anexo B: Definición de la muestra para la realización de la encuesta .....	79
Anexo C: Análisis de fiabilidad modelo inicial .....	81
Anexo D: Pruebas de Hipótesis de variables de la investigación .....	83
Anexo E: Análisis de fiabilidad modelo ajustado. ....	109
Anexo F: Regresión logística multinomial.....	110
Anexo G: Análisis factorial en la relación a la variable “Impacto” .....	113

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1:</i> Estadísticas de las empresas según la actividad de contabilidad, teneduría de libros y auditoría; asesoramientos tributarios.....	12
<i>Tabla 2:</i> Calendario de inserción de facturación electrónica según tamaño de empresas. ....	14
<i>Tabla 3:</i> Características de la turbulencia del entorno según Igor H. Ansoff. ....	30
<i>Tabla 4:</i> Escala de grado de acuerdo de la encuesta de la investigación de los impactos de la industria del O.C.T.L.....	51
<i>Tabla 5:</i> Fiabilidad modelo inicial. ....	55
<i>Tabla 6:</i> Fiabilidad modelo ajustado.....	59

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1:</i> Posición de los distintos tipos de <i>outsourcing</i> . ....	28
<i>Ilustración 2:</i> Escala de turbulencia. ....	31
<i>Ilustración 3:</i> Diagrama de Causa y Efecto.....	45
<i>Ilustración 4:</i> Modelo teórico.....	48
<i>Ilustración 5:</i> Modelo inicial.....	56
<i>Ilustración 6:</i> Modelo ajustado.....	58
<i>Ilustración 7:</i> Diagrama de Causa – Efecto para los impactos en la industria del O.C.T.L.....	69

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo abordar los múltiples impactos generados por los cambios disruptivos que ha ocasionado la implementación de nuevas reformas en Chile, abarcando las reformas contables, tributarias y laborales, lo que afecta a la industria de oferentes del *Outsourcing* Contable, Tributario y Laboral, el cual será mencionado a lo largo de la investigación por las siglas: O.C.T.L. La finalidad es determinar los impactos en los servicios profesionales del área para efectuar un análisis de gestión al entorno de la industria dentro de la Región del Maule.

La investigación contempla el estudio de las reformas a implementar abarcando las materias de la contabilidad en la implementación de la IFRS para PYMES; en materias tributarias, las leyes 20.780 y 20.899, lo que incluye la plataforma de facturación, facturas y libros electrónicos, materias de los cambios laborales, siendo la implementación del concepto de multirut y los tribunales laborales; y los cambios en materias de la responsabilidad social, que involucra el Código del Trabajo con implementación del art. 100bis y las normas civiles entorno a la contabilidad; para así, generar un mayor entendimiento de las variables que afectaron el servicio profesional, buscando medir los impactos involucrados en la industria actual.

Para abordar el desarrollo de la investigación, se realizará un estudio exploratorio para conocer y poder cuantificar los diferentes impactos a través de la percepción de los oferentes de la industria del O.C.T.L frente a las competencias requeridas a implementar bajo las nuevas normativas, efectuando un análisis del entorno y determinando las verdaderas variables insidentes del punto de vista de los oferentes de este servicio.



Para concluir el análisis de gestión al entorno de la industria del O.C.T.L es que procederá a implementar un diagrama de causa – efecto, ya que, es considerado un vehículo para ordenar de manera muy concentrada, todas las causas que supuestamente puedan contribuir a un determinado efecto, siendo idóneo para el análisis del problema principal y sus causas ante la percepción de los oferentes por los impactos determinados, de manera que se pueda ampliar la comprensión del problema, lograr la visualización de las razones, motivos y/o factores principales y secundarios ante la industria del O.C.T.L.

# CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

## 1.1 INTRODUCCIÓN

La implicancia del *outsourcing* en el mercado “se ha convertido en los últimos años en una estrategia clave en el sector privado para disminuir la complejidad de las organizaciones, controlar costes y en definitiva mejorar la competitividad” (González Ramírez, Gascó Gascó, & Llopis Taverner, 2011). Esta investigación propone efectuar un análisis del impacto de la industria del *Outsourcing* Contable, Tributario y Laboral, debido a los cambios disruptivos que se han generado en las nuevas reformas en el ámbito contable, tributario y laboral, lo que involucra directamente a las industrias de oferentes del O.C.T.L.

Esta problemática ha quebrantado el que hacer empresarial, por lo que, en la actualidad ha dejado incluso a PYMES sin soporte en estas materias, debido al cierre de las oficinas contables, debido a lo complejo que ha sido asimilar, comprender y aplicar todos los cambios normativos en la última media década.

En la primera parte de la investigación, ésta tendrá un enfoque conceptual, lo que se traduce en identificar los cambios disruptivos que abarcan las materias de la contabilidad profundizando en las IFRS para PYMES; cambios en la tributación que incluye la nueva plataforma de facturación, la factura electrónica, los libros electrónicos y las leyes 20.780 y 20.899; cambios en las normas laborales, que incluyen los temas de multirrut, tribunales laborales; y los cambios en la responsabilidad que se enfoca en la contabilidad, incluyendo los temas encontrados en el Código del Trabajo (Art. 100 bis) y normas civiles. Además de

conocer fundamentos sobre el análisis del entorno, análisis de percepción y prueba de hipótesis, lo que ayudará para la profundización del tema a abordar en la segunda parte.

En la segunda parte de la investigación, se procederá a determinar la percepción real de los oferentes de la industria del *Outsourcing* Contable, Tributario y Laboral (O.C.T.L), para así, realizar un catastro y generar una muestra representativa que permita conocer la percepción de la industria frente a las nuevas competencias requeridas en la Región del Maule, desarrollando un análisis de gestión del entorno, determinando el impacto según las diversas variables que afectan al servicio profesional, siendo el modelo corroborado bajo una fiabilidad de  $\alpha = .882$ , dando a conocer finalmente los resultados medidos en un diagrama de causa – efecto ante los cambios disruptivos generados en la última media década en la industria del O.C.T.L.

En la actualidad es vital efectuar un análisis estratégico del entorno, debido a que, el mundo empresarial se enfrenta constantemente a cambios, lo que beneficia tener una percepción de lo que sucede alrededor para así, tener una amplia visualización de los impactos que se van generando y concluir con una toma de decisiones acorde al efecto que genera los cambios en diversas materias.

### **1.1.1 Contextualización**

Las promulgaciones de reformas en Chile han dejado temas del cual hablar, debido a que en los últimos años se han generados cambios en diferentes ámbitos ante problemas contingentes, en este caso particular se abarcará a los temas relacionados ante la contabilidad, la tributaria y lo laboral.

El término de *outsourcing* y externalización son empleados indistintamente, por lo que, Lara Navarra & Martínez Usero (2000) menciona que se utilizan para “definir una herramienta de gestión que se le designa a una área o actividad de trabajo de una organización a otra empresa de uso externa, denominada *outsourcer*, la cual es especialista en este servicio demandado.” La palabra *outsourcing* no se encuentra en el diccionario de la Real Academia Española (RAE), debido a que es un término en inglés, pero su vocablo más asertivo es externalización, lo que se traduce que el *Outsourcing* Contable, Tributario y Laboral es un empresa que contrata servicios de otra, es decir, para este caso los oferentes del servicio contable, los cuales entregan apoyo fundamental a las empresas que no cuentan con profesionales propios de este rubro.

La actividad económica en la que está enfocado la industria del O.C.T.L es “Actividades de Contabilidad, Teneduría de Libros y Auditoría; Asesoramientos Tributarios”, en la Tabla N°1 se muestra las estadísticas de las empresas según el rubro de la industria a estudiar entregada la información por el Servicio de Impuestos Internos (SII), siendo de vital importancia conocer estos datos para tener mayor conocimiento de la cantidad de empresas que impacta los cambios disruptivos generados en esta industria.

*Tabla 1:* Estadísticas de las empresas según la actividad de contabilidad, teneduría de libros y auditoría; asesoramientos tributarios.

	<b>CHILE</b>	<b>REGIÓN DEL MAULE</b>	<b>PORCENTAJE RELACIÓN REGIÓN DEL MAULE/CHILE</b>
Cantidad de Empresas	5.477	307	5,61%
Ventas Netas (UF)	21.929.341	264.325	1,21%
Números de Trabajadores dependientes Informados	34.480	756	2,19%
Renta Neta Informada de Trabajadores Dependientes (UF)	6.533.195	49.156	0,75%

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la información entregada por SII (2005 - 2015)

En la industria del O.C.T.L en Chile se han generado múltiples cambios que buscan beneficiar la situación actual que están expuestas las pequeñas y medianas empresas, en donde en un corto periodo de tiempo se ha visto afecta a cambios contables, tributarios, en normas laborales y cambios en la responsabilidad de la contabilidad, los cuales serán detallados a continuación.

- A. Cambios en las normativas contables: estos cambios se enfocan principalmente es que a contar del 01 de enero del año 2013 en Chile todas las pequeñas y medianas empresas que no se encuentren reguladas por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) deben llevar la contabilidad bajo normativa IFRS, para así poder uniformar la aplicación de estándares contables entre los países, en donde, el informe de PwC (2017) menciona que “estas normas tienen como objetivo establecer los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar que se refieren a las transacciones y sucesos económicos que son importantes en los estados financieros”. En la actualidad, la entidad que se encarga de velar por la aplicación de la normativa contable internacional es el Colegio de Contadores de Chile y el SII, debido a que es importante unificar los criterios entre los entes empresariales y además, así obtener información fidedigna en sus estados financieros.
  
- B. Cambios en la reforma tributaria: en el ámbito tributario afectan principalmente dos leyes, las cuales son la Ley 20.780: Reforma tributaria que modifica el sistema de tributación de la renta e introduce diversos ajustes en el sistema tributario y la Ley 20.899: Simplifica el sistema de tributación a la renta y perfecciona otras disposiciones legales tributarias, en la cual la última busca simplificar aspectos de la aplicación de la Reforma Tributaria del año 2014, en donde, el Servicio de Impuestos Internos imparte una plataforma de facturación para los contribuyentes, lo cual busca modernizar la gestión en el ámbito contable/tributario y disminuir la evasión de impuestos. Por lo que, los contribuyentes podrán generar por este medio la firma, timbre y el almacenamiento de las facturas que según este medio deben ser electrónicas, notas de débito y crédito, guías de despacho, boletas de servicios domiciliarios periódicos y

además del Registro de Compra y Venta (RCV). Según lo mencionado anteriormente, es la factura electrónica el documento en específico que incentivará las actividades comerciales que se generen, por lo que, habilita al contribuyente como emisor y receptor de Documentos Tributarios Electrónicos (DTE). En la Tabla N°2 se muestra el calendario que otorgó el SII para adoptar la utilización de la factura electrónica a partir desde la promulgación de la reforma según el tamaño de empresa y su ubicación. Para el desarrollo y emisión de documentos electrónicos pueden ser implementados a través de la plataforma de sistema de facturación que otorga gratuitamente el SII o por un sistema de tributación propio o de mercado, en donde los oferentes del O.C.T.L pueden desarrollar un software propio que permita a los contribuyentes desarrollar dichos documentos y así, poder cumplir con la normativa legal vigente en Chile con respecto a estas materias.

*Tabla 2:* Calendario de inserción de facturación electrónica según tamaño de empresas.

<b>TAMAÑO DE LA EMPRESA</b>	<b>INGRESOS ANUALES POR VENTAS Y SERVICIOS EN EL ÚLTIMO AÑO CALENDARIO</b>	<b>UBICACIÓN DE LA EMPRESA</b>	<b>PLAZO</b>	<b>FECHA</b>
Grandes	Mayor a 100.000 UF	Todas	9 Meses	01 de Noviembre del 2014
Medianas y Pequeñas	Mayor a 2.400 UF y menor o igual a 100.000 UF	Urbano	30 Meses	01 de Agosto del 2014
		Rural	36 Meses	01 de Febrero del 2017
Microempresas	Menor a 2.400 UF	Urbano	36 Meses	01 de Febrero del 2017
		Rural	48 Meses	01 de Febrero del 2018

**Fuente:** Elaboración propia efectuada a través de la información obtenida en el Servicio de Impuesto Internos (SII).

- C. Cambios en la reforma laboral: entre las normas laborales que afectan a los cambios en esta industria existe la promulgación de la Ley 20.760: Establece supuesto de multiplicidad de razones sociales consideradas un solo empleador, y sus efectos, la cual implica el concepto de multirrut, “el cual consiste en que una empresa se subdivide formalmente en una serie de unidades menores con el objeto de crear la ilusión de que son empresas distintas, pasando a llevar de esta manera, una serie de derechos laborales individuales y colectivo” (Cano García & Flores Sittler, 2014).

Debido a lo mencionado anteriormente, es que se han generado controversias en esta materia, debido a que existen personas que utilizan esta práctica para poder eludir las obligaciones con sus trabajadores respecto a dicha coincidencia de R.U.T con C.I, por lo que, se puede ver la alteración en la contabilidad, teniendo dificultad para cumplir con los quórum mínimos para la sindicalización, respecto a esto, es que nació los tribunales laborales, los cuales están encargados de verificar, conocer y tratar las materias relacionadas a las controversias entre trabajadores y empleadores en la aplicación de normas laborales y sus derivados.

- D. Cambios en la reforma del Código del Trabajo del Artículo 100 y 100bis: Debido a los cambios efectuados en el proyecto de la reforma tributaria, es que ha generado diversas dificultades, es por esto que para llevar a cabo estas materias la Cámara de Diputados agrega al Artículo 100, el Artículo 100bis del Código del Trabajo el cual menciona lo siguiente:

“Artículo 100 bis.- La persona natural o jurídica respecto de quien se acredite haber diseñado o planificado los actos, contratos o negocios constitutivos de abuso o simulación, según lo dispuesto en los artículos 4° ter, 4° quáter, 4° quinquies y 160 bis, será sancionado con multa de hasta el 100% de todos los impuestos que deberían haberse enterado en arcas fiscales, de no mediar dichas conductas, y que se determinen al contribuyente. Con todo, dicha multa no podrá superar las 100 unidades tributarias anuales. (SII, Reforma tributaria, textos comparados Código Tributario, 2015).

De la cita mencionada anteriormente, se concluye, que debido a las dificultades que han tenido los cambios normativos en cuanto a la responsabilidad en esta industria, es que el Artículo 100bis, procede a multar por actividades ilícitas, de abuso o simulación, la cual no podrá superar las 100 U.T.A (Unidades Tributarias Anuales).

Además, como normas civiles entorno a la contabilidad, es que se exige que los libros contables deben presentarse en registros públicos, obligando a llevar libros diarios, de inventarios y balances expuestos y así poder habilitar la posibilidad de llevar una contabilidad con información fidedigna, teniendo directa relación con la plataforma expuesta por el Servicio de Impuestos Internos en el último tiempo.

Se puede evidenciar que los diferentes cambios expuestos anteriormente van simultáneamente hilados, debido a que todo lleva el fin común del registro de información fidedigna, lo que se ha incursionado además en la tecnología, ya que se encuentra presente la globalización porque la información contable debe ser uniforme para los distintos países y su innovación en el uso del Internet, para la evidencia de la información de las diferentes organizaciones presentes en Chile independiente de su tamaño.

## **1.2 DEFINICIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

Durante la última media década, se han producidos cambios en el entorno empresarial de Chile, entre los cuales destacan las nuevas reformas en el ámbito contable, tributario y laboral, lo que genera cambios disruptivos en la forma operar de las empresas, involucrando así, las competencias profesionales de la industria del O.C.T.L, generando incluso el cierre de algunas oficinas de este rubro, dejando así, a las PYMES sin soportes en estas materias.



Es por ello, que se considera relevante investigar los diferentes impactos que generan las nuevas normativas, analizando la percepción de los actores de esta industria, la complejidad de los servicios, la dificultad en la alfabetización tecnológica con el uso de las plataformas que se están utilizando en la actualidad y, estimar variables y complejidades relevantes que se provocarán con el impacto para los oferentes de esta industria al año 2018, fecha en la cual entra en plena vigencia la más compleja de dichas nuevas reformas, esta es, la reforma tributaria.

### **1.2.1 Justificación del tema**

Luego de la exposición del tema mencionado anteriormente, es que la industria del O.C.T.L, se dedica a prestar servicios a otras empresas conformadas en materias contables y tributarias, en donde, es más común la entrega de servicios a pequeñas y medianas empresas, debido a que son las PYMES quienes contratan estos servicios de manera anexa a sus funcionarios.

En Chile, la industria del O.C.T.L se ha enfrentado a diferentes cambios, los cuales han generado un impacto disruptivo en la forma de como continuar con la ejecución de las tareas que se realizan a diario en beneficio de las PYMES.

Lo anterior genera incertidumbre en los oferentes de esta industria, debido a que implica competencias profesionales complejas y diferentes, en las cuales, principalmente son la alfabetización digital y los sistemas informáticos vía web, existiendo carencia de capacitaciones para enfrentar dichos cambios disruptivos.

Según la limitación y el alcance de la investigación es que en la Región del Maule al año 2015 contaba con 307 empresas oferentes de O.C.T.L, teniendo un porcentaje de incidencia de un 5,61% de esta industria dentro de Chile, obteniendo una facturación en las ventas netas de 264.325UF, por lo que, se considera de gran relevancia conocer los impactos generados por las nuevas reformas, debido a que la industria genera grandes movimientos de dineros relevantes para el crecimiento económico de la región y de las PYMES que contratan el servicio del *outsourcing*.

Debido a lo anteriormente mencionado, es importante en un comienzo identificar los diferentes cambios que se han generado en los últimos 5 años, para conocer con mayor amplitud los efectos, ya sean, positivos o negativos, pero que pueden traer consigo múltiples impactos en el desarrollo empresarial, contable y tributario. Además, posteriormente de la identificación de los cambios disruptivos presentes, es vital determinar de qué forma se ha visto afectada la industria y sus consecuencias, de tal manera de entregar datos concretos sobre los efectos que existe entre la brecha de oferta y demanda en la industria en la actualidad.

### **1.3 OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

La presente memoria pretende determinar los impactos generados por los cambios en el entorno que afecta a la industria del O.C.T.L. en la Región del Maule, relacionado directamente con la percepción del entorno, la capacidad resiliente de los oferentes y la respuesta estratégica entorno a los cambios que se han visto afectados en la última media década. El modelo a utilizar en la investigación ha sido creado a partir de una muestra representativa de los oferentes de la industria presentes en la Región del Maule, recopilando la información a través de la aplicación de un instrumento de recolección de datos.

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar los impactos generados por los cambios en el entorno que afecta a la industria del *Outsourcing* Contable, Tributario y Laboral en la Región del Maule.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

1. Identificar los cambios de las reformas que afectan las competencias profesionales del ámbito contable, tributario y laboral.
2. Confeccionar un instrumento de recolección de datos de acuerdo a las variables relevantes para la investigación
3. Efectuar una muestra representativa de los oferentes del O.C.T.L en la Región del Maule, para conocer su percepción del entorno de la industria de las nuevas competencias requeridas.
4. Determinar la percepción de los oferentes del O.C.T.L respecto de su capacidad para satisfacer el requerimiento de las reformas.
5. Identificar las competencias profesionales que implicó el impacto en la industria del O.C.T.L.
6. Efectuar un diagrama de causa - efecto para la industria del O.C.T.L ante los impactos por la percepción de los oferentes.

### **1.3.3 Hipótesis de Investigación**

A continuación, se presenta la hipótesis de la investigación, la cual es fundamental para la contribución del desarrollo de la investigación, siendo ésta:

H<sub>0</sub>: La implementación de las reformas generó un impacto en la industria del *Outsourcing* Contable, Tributario y Laboral en la Región del Maule.

### 1.3.4 Identificación de Variables de Hipótesis

Para contribuir a la hipótesis de la investigación es necesario determinar las variables a ejecutar bajo las teóricas aplicadas en el estudio, siendo las siguientes:

- A. Cambios disruptivos: contribuye a identificar el grado de impacto ante los cambios que se generaron en la industria del O.C.T.L. y determinar los cambios que tuvieron en común los oferentes a estudiar, bajo la hipótesis del éxito estratégico planteado por Ansoff (1997).
- B. Estrategia: contribuye a conocer las estrategias determinativas que ejercieron los oferentes para continuar el ejercicio profesional ante los impactos en la industria.
- C. Resiliencia profesional: contribuye a determinar la resistencia profesional a los cambios generados en el entorno de la industria.
- D. Cambios normativos contables: contribuye a uno de los principales factores de la investigación, debido a que se busca medir los impactos generados por los cambios relacionados a materia contable.
- E. Cambios normativos laborales: contribuye a uno de los principales factores de la investigación, debido a que se busca medir los impactos generados por los cambios relacionados a materia laboral.
- F. Cambios normativos tributarios: contribuye a uno de los principales factores de la investigación, debido a que se busca medir los impactos generados por los cambios relacionados a materia tributaria.
- G. Costos: contribuye a investigar sobre los costos incurridos por los impactos de las normativas mencionadas, para poder conocer su implicancia, debido a su aumento o disminución en esta categoría.

- H. Calidad: contribuye a investigar sobre la calidad del servicio por los impactos de las normativas mencionadas, para poder conocer su implicancia, debido a su aumento o disminución en esta categoría.
- I. Cantidad: contribuye a investigar sobre la cantidad de trabajo por el servicio por los impactos de las normativas mencionadas, para poder conocer su implicancia, debido a su aumento o disminución en esta categoría.
- J. Conocimiento: contribuye a investigar sobre los conocimientos del servicio por los impactos de las normativas mencionadas, para poder conocer su implicancia, para conocer si son suficientes para enfrentar los cambios.
- K. Tecnología: contribuye a investigar sobre las tecnologías involucradas ante los impactos de las normativas mencionadas, para conocer su implicancia y si cumple con facilitar el uso en ayuda al desarrollo de la entrega del servicio.
- L. Recursos/ Tarifas: contribuye a investigar sobre los recursos y tarifas por el servicio por los impactos de las normativas mencionadas, para poder conocer su implicancia, debido a su aumento o disminución en esta categoría.
- M. Responsabilidad social: contribuye a investigar sobre la responsabilidad que tienen los oferentes del servicio, para conocer si es adecuada ante la implicancia de prestar un servicio de tal envergadura.

## **1.4 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Resumen Metodológico**

La investigación se ha dividido en las siguientes etapas:

- A. Determinación de conceptos y teorías relevantes para la investigación.

- B. Determinación del modelo teórico que se relaciona con las variables del estudio.
- C. Diseño del instrumento de recolección de datos para propiciar el levantamiento de los datos.
- D. Aplicación del instrumento de recolección de datos (cuestionario) y levantamiento de la base de datos.
- E. Análisis estadísticos de los datos recolectados, aplicando pruebas de hipótesis, análisis de fiabilidad, correlaciones bivariadas, regresión logística multinomial y análisis factorial.
- F. Determinación del impacto bajo los resultados obtenidos.
- G. Diseño de diagrama de causa – efecto para visualizar las variables determinantes del impacto.

La base de fuentes de investigación son las siguientes:

A. Fuentes primarias:

- Cuestionario aplicado a los oferentes de la industria del O.C.T.L. que forman parte de la muestra estadística.
- Análisis descriptivos y estadísticos a los datos recolectados.

B. Fuentes secundarias:

- Ansoff, Igor (1997) La dirección Estratégica en la Práctica Empresarial. Editorial Addison – Wesley Iberoamérica.
- Otros autores que se referencian a la teoría a aplicar.

C. Muestra:

Número : Ciento setenta y uno (171)

Localización : Región del Maule.

Método de selección : Según disponibilidad y conveniencia.

Representatividad : 55,70% del total de oferentes de la Región del Maule

D. Procesamiento de los datos:

- Método de obtención : Cuestionario Likert de 1 a 5
- Número de variables : 25 variables de hipótesis  
: 5 variables demográficas
- Método de análisis : Pruebas de hipótesis  
: Análisis de fiabilidad  
: Correlaciones bivariadas  
: Regresión logística multinomial  
: Análisis factorial.

#### 1.4.2 Diseño de Investigación

Para la investigación: “Impacto de las reformas en la industria del *Outsourcing* Contable, Tributario y Laboral”, el tipo de investigación es de estudio Exploratorio, lo que se definen como:

“Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 1997)

La investigación tiene un estudio exploratorio, ya que, el tema a investigar ha sido poco estudiado, por los cambios que se han generado en último tiempo, siendo la reforma tributaria la mayor incidencia en dichos impactos, la cual entrará en plena vigencia a partir del año 2018. Además de ser una investigación de carácter cuantitativo, ya que, será útil para recolectar datos permitiendo examinar datos estadísticos y así, poder clarificar los diferentes impactos que se generarán en la industria del O.C.T.L.

Se procede en la segunda parte de la investigación a utilizar un software estadístico SPSS para el análisis de los impactos de la industria del O.C.T.L, por lo que, se dará paso a encuestas Likert para la recolección de los datos sobre la percepción de los impactos para los oferentes ante sus conocimientos de los cambios normativos y la opinión bajo las variables que afectan a la industria del O.C.T.L.

### **1.4.3 Preguntas de Investigación**

A continuación, se presenta una serie de preguntas que buscan colaborar en el desarrollo de la investigación y los posibles resultados a obtener.

1. ¿Cuáles son los nuevos cambios disruptivos que afectan a la industria del O.C.T.L?
  - Determinar los cambios disruptivos involucrados en la última media década en Chile.
  
2. ¿Qué impacto genera a la industria del O.C.T.L los nuevos cambios disruptivos normativos?
  - Identificar los impactos generados por los cambios disruptivos.
  - Determinar variables que categoricen los impactos en la industria del O.C.T.L.
  
3. ¿Cuáles son los segmentos más afectados por los cambios disruptivos que afectan a los servicios profesionales del O.C.T.L.?
  - Identificar las implicancias de los cambios basado en los datos demográficos de la industria del O.C.T.L en la Región del Maule.
  
4. ¿Cuál es el impacto final que generará la implementación de las reformas en la industria del O.C.T.L en la Región del Maule?



- Concluir la implicancia que se ve afectada a la industria del O.C.T.L en cuanto a un análisis de gestión del entorno por los cambios determinados.

#### **1.4.4 Límite y Alcance de la Investigación**

La investigación se desarrolló entorno a los cambios disruptivos que afectan en las nuevas normativas aplicadas en Chile, por lo que, se enfoca en los oferentes de la industria del O.C.T.L que afectan a las PYMES de la Región del Maule, Chile.

Se realizó una investigación sobre los cambios normativos de la última media década, para así, obtener un mayor entendimiento de los últimos cambios que afectan a la percepción, la forma de operar empresarial y las competencias profesionales enfocados a dicha industria.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Para un mayor entendimiento de la situación que afecta a la industria del *Outsourcing* Contable, Tributario y Laboral (O.C.T.L) es necesario tener conocimiento de los conceptos que afectan a la problemática mencionada anteriormente.

Con la finalidad de lograr un lenguaje común, a continuación, se presentan las definiciones teóricas y metodológicas utilizadas para el desarrollo de la investigación.

### 2.1 OUTSOURCING

#### 2.1.1 Concepto

Podemos definir el *outsourcing* como la incorporación a la empresa de aquellas competencias que no ha escogido como centrales o nucleares mediante la colaboración de otra empresa (Gidron & Rueda, 1998).

Silva Mendez (2010), menciona que existe *outsourcing* cuando una empresa recurre a otra para que ésta última realice ciertas actividades que se relacionan con los servicios prestados por la primera.

El *outsourcing*, puede definirse como una herramienta de gestión, que puede aplicarse en todo proceso de una organización que no sea estratégico, debido a que, por sus especiales características, ha logrado captar principalmente la atención de las pequeñas empresas, por lo que, su ejecución es posible fuera de la empresa, no ocupando tiempo a la dirección para su gestión.

### **2.1.2 Tipos de Outsourcing**

Pin & Sáenz-Díez (2002) menciona que existen 3 tipos de *outsourcing*, reflejándose en la ilustración 1, basándose en una serie de criterios, entre ellos, el ahorro en costes, la asunción de responsabilidad o el nivel de servicio prestado, los cuales se definen como *outsourcing* tradicional, colaborativo y *Business Transformation Outsourcing*.

#### ***Outsourcing* tradicional**

El *Outsourcing* tradicional se refiere a cuando existe una transferencia de gestión o administración de alguna función o proceso, gestionando desde el personal interno a proveedores de servicios externos a una organización, teniendo como principales características:

- Reducción de costos, generando beneficios a corto plazo
- Mejoras de gestión del proceso o función en específica
- Desarrollo en funciones de soporte
- Igualdad en nivel de servicios entregados, compartiendo los riesgos económicos.

#### ***Outsourcing* colaborativo**

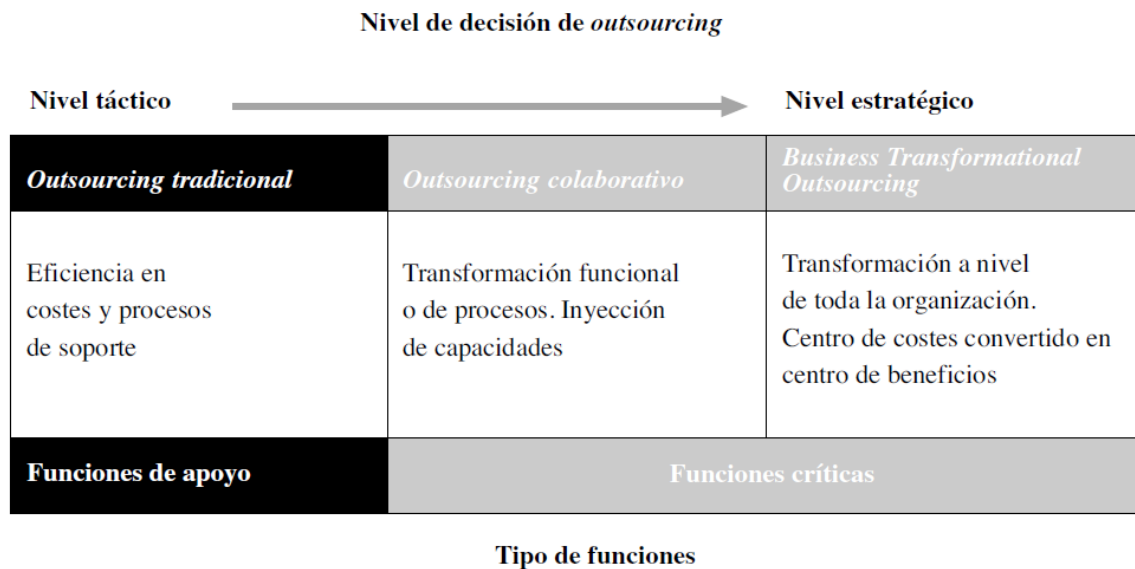
El *outsourcing* colaborativo se basa cuando introducen nuevas capacidades a la organización que contrata el servicio, ayudando así, a mejorar en las gestiones de la empresa y

los determinados servicios/productos, teniendo como principal característica las mejoras en gestiones administrativas, debido a reducción de costes y absorción de respuestas, sirviendo para la transformación de procesos críticos de una organización.

***Business Transformation Outsourcing (BTO)***

El programa de *Business Transformation Outsourcing*, persigue una asociación estratégica entre el cliente y el *outsourcer*, persiguiendo una transformación del modo en que funciona el negocio, optimizando calidad, rendimiento y lograr una mejora inmediata y sostenible en la gestión de la organización, siendo sus principales características el diseño de estrategias en tiempo acelerado y buscando resultados de nivel extremo.

*Ilustración 1: Posición de los distintos tipos de outsourcing.*



**FUENTE:** Extraído de “*Outsourcing de Recursos Humanos*” de Pin & Sáenz-Díez (2002).

## **2.2 ANÁLISIS DEL ENTORNO**

### **2.2.1 Hipótesis del éxito estratégico**

El modelo de la Hipótesis del Éxito Estratégico desarrollado por Igor Ansoff, en donde es uno de los primeros en proponer disciplinas del pensamiento estratégico, considerado como uno de los fundadores en cuanto a la materia de dirección estratégica. Ansoff (1990) “plantea que una organización podrá ser a futuro exitosa cuando sea capaz de alinear la respuesta estrategia obtenida en relación con el entorno en el cual está inserto, enfocándose así, en la medida de respuesta de acuerdo a percepción del entorno, la respuesta estratégica frente a los cambios que le afectan, la disposición de los recursos organizacionales y su capacidad resiliente”.

La hipótesis del éxito estratégico declara que el potencial de rendimiento de una empresa es óptimo cuando se cumplen tres condiciones: “primero, que la acometividad del comportamiento estratégico de la empresa concuerde con la turbulencia de su entorno, segundo, que la respuesta de la capacidad de la empresa está de acuerdo con la acometividad de su estrategia y tercero, que los componentes de la capacidad de la empresa se apoyen mutuamente”. (Bustamante, S.F.)

Es por esto, que de acuerdo a lo mencionado por el autor Igor Ansoff, es que una organización que cumpla con las tres condiciones mencionadas anteriormente representará un perfil estratégico, en donde una empresa logrará sus objetivos adecuándolos a su acometividad del entorno y al mismo tiempo, de sus recursos, para así, poder asegurar el éxito ante un determinado entorno.

## 2.2.2 Turbulencia del entorno

Según Ansoff (1997) “la turbulencia del entorno es una medida combinada de capacidad de cambio y facilidad para predecir el ambiente de la empresa.” La turbulencia se describe a través de cuatro características reflejadas en la tabla N°3.

Tabla 3: Características de la turbulencia del entorno según Igor H. Ansoff.

Capacidad de cambio	1. <i>Complejidad</i> del ambiente de la empresa.
	2. <i>Novedad</i> relativa de los retos continuos que la empresa encuentra en el entorno.
Facilidad de predicción	3. <i>Rapidez de cambio</i> , es el cociente que se origina al dividir la velocidad con la cual evolucionan los retos en el entorno entre la velocidad de respuesta de la empresa.
	4. <i>Percepción</i> del futuro, que evalúa la suficiencia y la puntualidad de la información sobre el futuro.

**Fuente:** Información extraída del libro de “La dirección estratégica en la práctica empresarial, (Ansoff, 1997)”. Elaboración propia.

“A mayor incertidumbre y turbulencia en el entorno mayor es la dificultad de mantener el control tanto de los procesos como de las personas involucradas en ellos” (Ahumada Figueroa, 2004), es por ello que la turbulencia pone a prueba la capacidad para enfrentar los cambios generando una flexibilidad estratégica. En la ilustración 2 se presenta la escala de turbulencia, la cual es utilizada para diagnosticar el nivel de turbulencia esperado en el ambiente para los próximos años de una organización.

*Ilustración 2: Escala de turbulencia.*

Facilidad de predicción	Turbulencia ambiental	Repetitiva	En expansión	Cambiante	Discontinua	Por sorpresa
	Complejidad	Nacional Económica	+	Regional tecnológica	+	Mundial Social y política
	Conocimiento de los sucesos	Conocidos	Pueden extrapolarse		Discontinuos y conocidos	Discontinuos y nuevos
	Rapidez del cambio	Más lentos que la respuesta		Comparable a la respuesta		Más rápido que la respuesta
	Percepción del futuro	Recurrente	Puede pronosticarse	Predecible	Parcialmente predecible	Sorpresa imprevisibles
	Nivel de turbulencia					
		1	2	3	4	5

**Fuente:** Información extraída del libro de “La dirección estratégica en la práctica empresarial, (Ansoff, 1997)”.

La turbulencia del entorno se puede clasificar dentro de los 5 niveles representados en la ilustración 2. El primer nivel corresponde a una organización con ambiente repetitivo, por lo que, los retos a percepción del futuro ya se han presentado en una oportunidad anterior, por ende, puede responder más rápido a la situación presentada. En el segundo nivel la turbulencia va aumentando, bajos los hechos históricos se puede pronosticar la línea histórica de los eventos futuros, siendo rápida las decisiones ante esos cambios. Ya en el nivel 3, se deja la relación con el pasado, pero puede ser posible la predicción del rumbo que tomará los cambios, teniendo una respuesta a la par. Ya en los niveles 4 y 5 son discontinuos, en el nivel 4 los cambios aún son sorprendivos con sucesos conocidos, siendo parcialmente predecibles, pero, ante el nivel 5, los cambios son impredecibles, debido a que son sucesos totalmente nuevos, generando una respuesta más lenta ante los cambios generados.

### **2.2.3 Diagnóstico estratégico**

Paturel (2006) menciona que “el diagnóstico se fundamenta en el estudio de una situación, cuyos síntomas deben permitir la toma de posición de quien lo conduce”.

Hay que tener en cuenta, para que el diagnóstico sea estratégico debe estar enfocado sobre aspectos esenciales de un problema, por lo que, se debe realizar una comparación con los principales entes igualitarios, generando así, un diagnóstico estratégico externo, el cuál debe poseer las siguientes características, eliminando los riesgos inherentes en la aplicación. Según Paturel (2006):

- El análisis no debe considerar únicamente la opinión del responsable del diagnóstico(...), es necesario escuchar diferentes puntos de vista.
- El análisis debe estudiar la evolución de los factores del entorno y no limitarse a su observación en el momento de la realización del diagnóstico.
- Las ideas deben un orden jerárquico para que los empresarios puedan asignarle un orden de prioridad a sus acciones.
- El diagnóstico se debe poder sintetizar en una gráfica visual y pedagógica.

El objetivo que deben tener los administradores de una organización, es saber interpretar los perfiles obtenidos del diagnóstico estratégico, evaluar las condiciones futuras del entorno y como esto afectará la actual disposición de capacidad organizacional.

### **2.2.4 Cambios disruptivos**

Disruptivo según la RAE (s.f.) es un término que “traduce como rotura o interrupción brusca”, lo que genera un cambio determinante sobre alguna materia. Joseph Schumpeter en 1942 fue el primer economista en desarrollar una teoría sobre los emprendedores, en donde



sitúa al empresario como función principal, lo que genera un desarrollo económico a través de los avances sociales, en donde cita: “Este carácter evolutivo del proceso capitalista no se debe simplemente al hecho de que la vida económica transcurra en un medio social y natural que se transforma incesantemente y que, a causa de su transformación, altera los datos de la acción económica; este hecho es importante y estas transformaciones (guerras, revoluciones, etc.) condicionan a menudo el cambio industrial, pero no constituyen su móvil primordial.” (Schumpeter, 1978). Schumpeter a pesar de su modo de pensar capitalista es que menciona el sistema como procesos de transformación constante, debido a su desarrollo económico de la mano del fenómeno tecnológico, teniendo como importancia las innovaciones radicales, las cuales son capaces de provocar cambios decisivos tanto en la economía como en la sociedad.

Por innovaciones radicales se entiende:

- “La introducción de nuevos bienes de consumo en el mercado.
  - El surgimiento de un nuevo método de producción y transporte.
  - Consecución de la apertura de un nuevo mercado.
  - La generación de una nueva fuente de oferta de materias primas.
  - Cambio en la organización de cualquier organización o en su proceso de gestión.”
- (Suárez, 2004)

Christensen (2015) menciona que “lo disruptivo no es la tecnología, sino el cambio que ésta habilita en los modelos de negocio”, debido a que genera un cambio que antes no era posible de realizarse, lo que produce un efecto brusco, trayendo consigo una nueva revolución en una materia, destruyendo lo que estaba planteado con anterioridad en el mercado.

### **2.2.5 Resiliencia profesional**

La resiliencia según la RAE (s.f.) la define como “capacidad de adaptación de un ser vivo frente a un agente perturbador o un estado o situación adversos y, la capacidad de un material,

mecanismo o sistema para recuperar su estado inicial cuando ha cesado la perturbación a la que había estado sometido”. La resiliencia en el ámbito empresarial se refiere a la capacidad de las organizaciones de sobreponerse a eventos inesperados y poder continuar operando, por lo que, esta capacidad se logra desarrollar bajo el conocimiento de las amenazas que pueda afectar el desarrollo normal de la empresa.

Algunos autores definen la resiliencia como:

- “Puede ser pensado como la resistencia al estrés, es decir, la capacidad de soportar la exposición a factores de estrés y sin consecuencias negativas” (Kenneth Smith & Emerson, 2017).
- “La resiliencia es la habilidad y la capacidad de permanecer robusto bajo condiciones de estrés y la adversidad” (Coutu, 2002).

Debido a lo mencionado anteriormente, es que se concluye que la resiliencia profesional, puede ser pensado como la resistencia al estrés, teniendo la capacidad de soportar cambios generados a factores de estrés sin alguna consecuencia, por lo que, de manera eficaz puede anteponerse a diversos problemas y factores que pueden afectar a sus actividades diarias. En donde, Britt & Jex (2015) menciona que “las personas resilientes son capaces de visualizar los resultados positivos en cara a la adversidad”.

El problema principal para lograr la resiliencia según Sheffi (2005), es que una gran cantidad de empresas han exteriorizado la responsabilidad de continuidad de negocios a empresas especializadas en seguros y planes de recuperación, por lo que, se se pierde el enfoque de gestión de perdurar una organización en el tiempo, siendo que debe enfocarse en construir una organización con mirada flexible a posibles eventualidades futuras, siendo capaz de reorganizarse y adaptarse a los cambios que se generen en su entorno.

### **2.2.6 Entorno y estrategia**

Para comenzar a hablar de entorno y estrategia, se debe tener en cuenta que son organizaciones, por lo que, estaríamos hablando de un “conjunto de personas que, utilizando medios y recursos de muy distinto tipo, van a realizar una serie de actividades dirigidas a conseguir un objetivo común” (Pereda Marín & Berrocal Berrocal, 2006). Las empresas son un sistema abierto que se encuentran en constante interacción con el medio. En este sentido, su dinámica interna y su dinámica del entorno constituyen una unidad dialéctica inseparable (Baena, Jairo Sánchez, & Montoya Suarez, 2003).

Duncan (1972) señala que es posible la clasificación del entorno de una organización, clasificándolo en entorno interno y entorno externo, dependiendo de factores sociales y físicos que lo compongan. Robert Duncan se enfoca en el entorno interno, el cual abarca a los elementos personales que son característicos de cada organización, es decir, los elementos inimitables por otras compañías debido al desarrollo de la experiencia y las relaciones inter-organizacionales.

Robbins & Coulter (2005), se enfocan en el entorno externo, señalando que se refiere a “las fuerzas e instituciones fuera de la organización que pueden influir en su desempeño”, es decir, las empresas están sujetas a un entorno participante.

Paturel (2006) menciona que “el entorno corresponde a aquellos factores externos sobre los cuales la empresa no tiene casi injerencia directa, mientras que si puede verse afectada por alguno de estos factores”.

Henderson (1989) relacionan el concepto de estrategia con el de la competencia rival, mencionando que la estrategia puede definirse como “una búsqueda deliberada de un plan de acción que desarrollará una ventaja competitiva para el negocio y que a su vez, lo definirá”.

Por lo que, dicha búsqueda debe comenzar realizando un reconocimiento del lugar donde estará inserta la empresa, viendo las diferencias entre la organización y la competencia, para así poder generar una ventaja competitiva.

Huamaní (2003) “menciona que la organización existe en el contexto de un complejo mundo comercial, económico, político, tecnológico, cultural y social”, en donde el entorno es complejo y variable, debido a que debe adaptarse, siendo más complicada para algunas empresas más que a otras, ya que, la implementación de una estrategia correcta mantiene directa relación con el entorno, por lo que, “la estrategia debe ir más allá de mejores prácticas. Se trata de elegir una posición exclusiva: hacer las cosas en forma diferente de los competidores de un modo que reduzca costos o satisfaga mejor un conjunto particular de necesidades de los clientes” (Porter & Kramer, 2006).

## **2.3 CAMBIOS NORMATIVOS CONTABLES**

### **2.3.1 IFRS para PYMES**

“Las IFRS son estándares contables de aplicación mundial orientados a uniformar las prácticas contables entre los distintos países. Estas normas establecen los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar que se refieren a las transacciones y sucesos económicos que son importantes en los estados financieros” (PwC, 2017). Para las PYMES en Chile, se comenzó a aplicar a contar del 01 de Enero del 2013, por lo que, todas las pequeñas y medianas empresa deben llevar sus estados financieros bajo esta normativa.

## **2.4 CAMBIOS NORMATIVOS TRIBUTARIOS**

### **2.4.1 Ley 20.780**

Ley 20.780: Reforma tributaria que modifica el sistema de tributación de la renta e introduce diversos ajustes en el sistema tributario.

La Ley N° 20.780, en 29 de Septiembre del 2014 fue publicada en el Diario Oficial, “establece una diversidad de cambios a la Ley de la Renta, a la Ley del IVA, Código Tributario, y a otros cuerpos legales, constituyéndose esta en la mayor reforma tributaria que desde 1990” (Moscoso G., 2014).

Objetivos de la Ley 20.780, según Palma (2014) son:

- A. “Aumentar la carga tributaria para financiar con ingresos permanentes los gastos y financiar el actual déficit fiscal;
- B. Mejorar la distribución del ingreso, por la vía de la equidad tributaria;
- C. Introducir nuevos y mejores mecanismos de incentivos al ahorro y la inversión;
- D. Disminuir la evasión y la elusión”.

### **2.4.2 Ley 20.899**

Ley 20.899: Simplifica el sistema de tributación a la renta y perfecciona otras disposiciones legales tributarias.

Con fecha 27 de enero de 2016 fue aprobado el proyecto de ley de Simplificación de Reforma Tributaria, la cual fue publicada en el diario oficial el 8 de Febrero del 2016, en

donde, los principales ejes de la Ley son según Deloitte (2016): “la simplificación del sistema de tributación a la renta, efectuar ajustes a la Ley de IVA y el perfeccionamiento de la vigencia de la norma general anti-elusión. Además, la Ley incluye nuevos beneficios en materia de Impuesto a la Renta”.

Los objetivos principales de la Ley 20.899 según SII (2016) son:

- A. “Simplificar el sistema de tributación a la renta”: Busca perfeccionar los regímenes tributarios, los cuales son: Renta Atribuida, Sistema Semi Integrado y 14ter.
- B. “Simplificar y perfeccionar otras disposiciones tributarias”: Busca perfeccionar algunas prácticas que se encuentra el Código Tributario y liberar a ciertas operaciones del Impuesto al Valor Agregado (IVA).

### **2.4.3 Plataforma de facturación**

Según el SII (2014) menciona que “el Sistema de Facturación Gratuito del SII pone a disposición de los contribuyentes un software básico y gratuito que les permite operar con Documentos Tributarios Electrónicos (DTE) y así cumplir con la normativa vigente.

El sistema de plataforma de facturación que ofrece gratuitamente el SII le permite al contribuyente poder emitir y recibir documentos tributarios electrónicos, siendo estos, la emisión de facturas electrónicas, facturas de compra, facturas exentas, notas de crédito y débito y por último, guías de despacho, ofreciendo así un servicio integro acerca de documentos tributarios. En donde, para ingresar se debe obtener un certificado digital que “es un instrumento de identificación que entrega seguridad y confianza en las transacciones electrónicas. Es una opción alternativa a la Clave Secreta, y permite a los contribuyentes interactuar de manera segura y privada en el sitio Web del SII” (SII, s.f).

Pero, la plataforma de facturación gratuita del SII no es la única opción, debido a que los oferentes del O.C.T.L pueden optar a la creación de un sistema de facturación propio en donde SII (s.f) menciona que “los contribuyentes pueden desarrollar un software propio o adquirir en el mercado un sistema que le permita operar con factura electrónica”.

#### **2.4.4 Facturación electrónica**

“La factura electrónica es un documento digital legalmente válido como medio de respaldo de las operaciones comerciales entre contribuyentes y, por lo tanto, reemplaza a las facturas tradicionales de papel” (SII, s.f). Además, según Ruiz Cortes (2014) señala que una factura electrónica “es una representación informática de un documento tributario, generado electrónicamente y que reemplaza al documento emitido en papel”. La factura electrónica permite dar validez a las operaciones comerciales realizadas de una organización, lo cual, en la actualidad se accede a generarse electrónicamente.

#### **2.4.5 Libros contables electrónicos**

El SII (2015) menciona que “los Libros Contables Electrónicos son un modelo de operación en el cual libros o informes contables, con fines tributarios, son generados y almacenados en un formato digital, establecido previamente por el SII”.

Por ende, los libros contables donde se demuestra la información financiera de una organización, pueden ser en la actualidad realizados por vía online, evitando el timbrado de cada uno de ellos para hacerlos válidos ante el SII.

## **2.5 CAMBIOS NORMATIVOS LABORALES**

### **2.5.1 Concepto de Multirut**

“El concepto de Multirut consiste en que una empresa se subdivide formalmente en una serie de unidades menores con el objeto de crear la ilusión de que son empresas distintas, pasando a llevar de esta manera, una serie de derechos laborales individuales y colectivos” (Cano García & Flores Sittler, 2014).

Se deriva que la utilización del concepto de multirut se refiere a que una entidad puede acceder a tener el número de la cedula de identidad como número de RUT para fines laborales.

### **2.5.2 Tribunales laborales**

La Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN, 2008) menciona que en los tribunales laborales “se tratan materias como controversias entre empleadores y trabajadores por la aplicación de normas laborales o derivadas de la aplicación de un contrato de trabajo individual o colectivo, convenciones y fallos arbitrales en materia laboral”.

Esta nueva justicia laboral se comenzó a implementar en marzo del 2008, la cual, su implementación ha sido de manera gradual, comenzando paulatinamente por las regiones de Atacama (III región) y Magallanes (XII región). Continuando con la implementación, en octubre del 2008, siguió por las regiones de I, IV, V y XIV, para abril del año 2009, se prosiguió con las regiones de II, VI, VII y VIII, luego en agosto del 2009 se aplica en la región metropolitana, y finalmente en las regiones de IX, X, XI y XV entra en plena vigencia para el 30 de octubre del 2009.



### **2.5.3 Artículo 100bis del Código del Trabajo**

“Artículo 100 bis.- La persona natural o jurídica respecto de quien se acredite haber diseñado o planificado los actos, contratos o negocios constitutivos de abuso o simulación, según lo dispuesto en los artículos 4° ter, 4° quáter, 4° quinquies y 160 bis, será sancionado con multa de hasta el 100% de todos los impuestos que deberían haberse enterado en arcas fiscales, de no mediar dichas conductas, y que se determinen al contribuyente. Con todo, dicha multa no podrá superar las 100 unidades tributarias anuales.

Para estos efectos, en caso que la infracción haya sido cometida por una persona jurídica, la sanción señalada será aplicada a sus directores o representantes legales si hubieren infringido sus deberes de dirección y supervisión.

Para efectos de lo dispuesto en el presente artículo, el Servicio sólo podrá aplicar la multa a que se refieren los incisos precedentes cuando, en el caso de haberse deducido reclamación en contra de la respectiva liquidación, giro o resolución, ella se encuentre resuelta por sentencia firme y ejecutoriada, o cuando no se haya deducido reclamo y los plazos para hacerlo se encuentren vencidos. La prescripción de la acción para perseguir esta sanción pecuniaria será de seis años contados desde el vencimiento del plazo para declarar y pagar los impuestos eludidos” (SII, Reforma tributaria, textos comparados Código Tributario, 2015).

### **2.5.4 Normas civiles**

En primer lugar, la RAE (s.f.) menciona que el derecho civil es lo “que regula las relaciones privadas de los ciudadanos entre sí”. Además, de igual manera la RAE (s.f.) menciona que las normas son “reglas que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas y actividades”. Por lo que, debido a la implicancia de la contabilidad y por “el rigor de los registros mercantiles fueron aceptados por los tribunales como medio de

prueba, el derecho se ocupó de reglamentar la forma de registrar las operaciones mercantiles” (González Gómez, 2007).

Por lo que, según lo mencionado anteriormente es que se infiere que las normas civiles entorno a la contabilidad, es la exigencia de libros contables deben presentarse registros públicos por información fidedigna, debido a que la contabilidad se ocupa de clasificar, registrar, presentar e interpretar la información por hechos económicos, por lo que, se involucra directamente a actos voluntarios ilícitos que hay que normalizar.

## **2.6 ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN**

La RAE (s.f.) define percepción “como sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos”.

Existen varios autores que definen el término de percepción, como por ejemplo, Melgarejo Vargas (1994) lo menciona como “el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización”. También, el autor Johns (2010) que es “el proceso de interpretar mensajes por medio de nuestros sentidos para dar orden y significado a nuestro entorno”.

Se concluye, que la percepción permite tomar conciencia de la situación, persona o cosa; en donde al momento de recibir datos de la realidad en la que se encuentra, impondría respuesta a los diferentes estímulos del entorno, optando según la elaboración de su juicio.

## 2.7 PRUEBA DE HIPÓTESIS

La RAE (s.f.) define la hipótesis como “suposición de algo posible o imposible para sacar de ello una consecuencia; aunque menciona la hipótesis de trabajo, la cual la define como la hipótesis que se establece provisionalmente como base de una investigación que puede confirmar o negar la validez de aquella”.

Batanero (2001) menciona que “el propósito de generar una investigación es extraer cuanta información sea posible, generar “hipótesis” nuevas, en el sentido de conjeturar sobre las observaciones de las que disponemos”, por lo que, al querer realizar una investigación de manera cuantitativa se crean una lluvia de ideas referentes que pretenden responder a interrogantes o también llamadas hipótesis, lo cual puede generar una o varias teorías sobre el tema a tratar.

Al generar una suposición de un tema en particular es que nacer dos caminos de posibilidades, los cuales se representan en lo siguiente:

- A. Hipótesis nula ( $H_0$ ): se refiere a la afirmación de la hipótesis de la investigación a tratar.
- B. Hipótesis alternativa ( $H_a$ ): se refiere a ofrecer otra investigación o una explicación diferente sobre el tema que se está tratando.

Las posibilidades brindadas como hipótesis al finalizar la investigación se deben utilizar los términos no rechazar y rechazar, utilizándose únicamente cuando nos referimos a la hipótesis nula; pues ésta es la que sometemos a prueba. Fallas J., (2012) menciona que “el hecho de rechazar  $H_0$  significa que los datos muestrales brindan suficiente evidencia como para pensar que lo planteado por la hipótesis nula es estadísticamente improbable a un nivel de significancia dado.”

## **2.8 HERRAMIENTAS DE CALIDAD**

Las herramientas de calidad están diseñadas para proporcionar vías sistemáticas y efectivas, cuando un grupo debe asimilar ideas sobre qué problemas acometer. Con ello se pretende que un grupo o equipo obtenga la información que le permita aislar las causas del problema y generar ideas para enfrentarse a dichas causas y así resolver el problema. Están asociadas a la mejora reactiva (González Gaya, Domingo Navas, & Sebastián Pérez, 2000).

Existen 7 herramientas de calidad, siendo estas:

1. Recolección de datos, planillas de inspección.
2. Diagrama de flujo.
3. Histogramas.
4. Diagramas de Pareto.
5. Diagramas Causa – Efecto.
6. Diagrama de Correlación o Dispersión.
7. Gráficos de Control.

Estas técnicas han demostrado su aplicabilidad en un amplio conjunto de problemas, desde el control de calidad hasta las áreas de producción, marketing, administración y servicios (Neira Unda, 2009). Por lo que, para esta investigación, será utilizada el Diagrama de Causa – Efecto para el análisis ante los impactos en la industria del O.C.T.L.

### **2.8.1 Diagrama de Causa – Efecto**

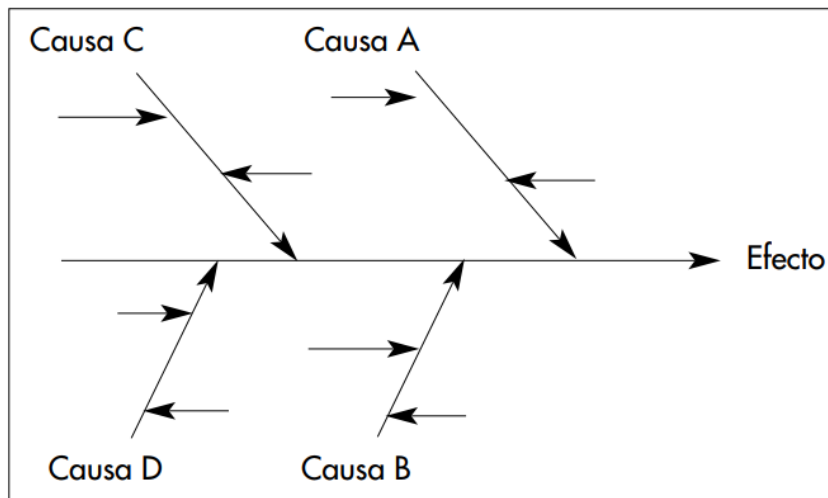
El diagrama causas-efecto (también conocido como diagrama de espina de pescado) fue creado en 1950 por Kaoru Ishikawa, persona clave en el desarrollo de la calidad en Japón. Permite analizar de manera sistémica las relaciones entre los resultados y los diversos factores causales. (Simonassi, 2009)

Estas causas se representan de más general a más particular en las “espinas del pescado” de manera de organizar y mostrar gráficamente todas las causas del problema en particular, hasta encontrar la causa raíz del problema que es la que se debe solucionar. (Neira Unda, 2009 ).

El diagrama de causa y efecto se compone como se ve ejemplificado en la ilustración 3, de un rectángulo situado a la derecha, donde se escribe el resultado final, es decir, el efecto o consecuencia, que llega con una flecha desde la derecha.

Las flechas que se disponen como una espina de pescado sobre la flecha más grande, representan cada causa, convirtiéndose como en su columna vertical. De cada flecha principal, llegan otras flechas de manera secundaria que indican las múltiples sub-causas.

*Ilustración 3:* Diagrama de Causa y Efecto.



**Fuente:** Extraído de Técnicas de mejora de la calidad - González Gaya, Domingo Navas, & Sebastián Pérez (2000).

## 2.9 DISCUSIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Aun cuando ha quedado en manifiesto que no existe una traducción exacta del término *outsourcing* al español, se crea una congruencia y compatibilidad, sugiriendo que es una

herramienta de gestión, que beneficia a las pequeñas empresas, debido a que efectúan una delegación total o parcial de funciones o procesos, ya que, muchas de ellas no la desarrollan departamentos internos, sino terceros ajenos a ella.

Para la contribución de la investigación, es que es necesario comprender que se efectuó en base a la relación al análisis del entorno, en base a los factores de la hipótesis del éxito estratégico planteada por Igor Ansoff, los cambios disruptivos donde destaca Joseph Schumpeter que desarrolla la teoría de los emprendedores según los avances sociales, resiliencia profesional o la resistencia al estrés a cambios sin mayores consecuencias y la estrategia a seguir como empresa en cuanto al entorno en el cual se está inserto. Además, la investigación se efectuará en base a los nuevos cambios generado por las reformas a implementarse en Chile en la última media década, en relación a materias contables, tributarias y laborales, para así, poder determinar la percepción de los oferentes del O.C.T.L, buscando probar las hipótesis cuantitativas en cuanto los diferentes y posibles impactos generado en esta industria.

A través de la percepción una persona logré tomar conciencia de alguna situación en particular, individuo o elemento, en donde, a partir de la recepción de datos de la realidad del entorno en que se encuentra, es que sea capaz de emplear una elaboración del juicio propio, para así, generar un análisis sobre los diferentes ambientes que intervienen en el entorno.

Por ende, dado la importancia de cuantificar los datos para determinar los impactos que se han generado por los cambios en diversas normativas en Chile, es favorable para la investigación que a partir del uso de un diagrama de causa – efecto se vea demostrada las principales causas para las conclusiones de un análisis de gestión del entorno en cuanto a los impactos de las reformas en los servicios profesionales.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

### 3.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se desarrolló un estudio sobre los impactos que se han generado en el último tiempo en materias contables, tributarias y laborales, por lo que, se busca medir los diversos impactos a través de datos primarios, midiendo en variables cuantitativas para ejercer un muestreo estadístico, recolectando la información para generar el objetivo de evaluar y realizar un análisis de gestión del entorno de la industria del O.C.T.L.

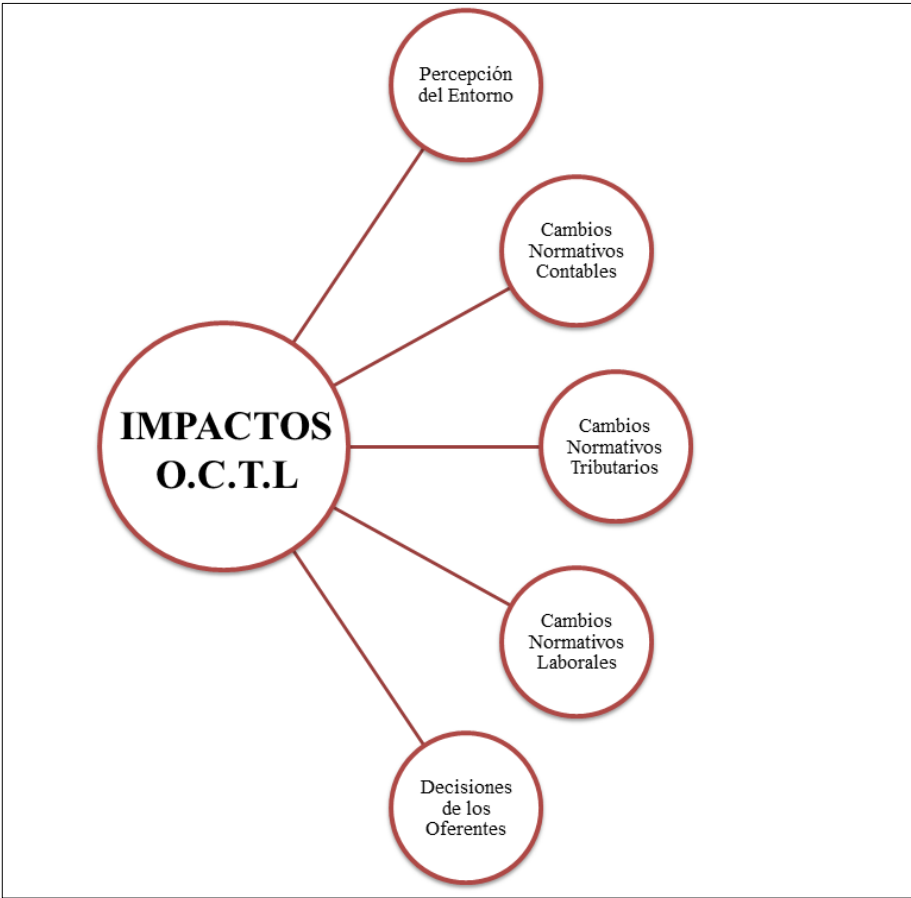
La población de la investigación es la industria del *outsourcing* que generen servicios contables, tributarios y laborales en la actualidad, efectuándose sobre una población de 307 oferentes de ésta industria perteneciente a la Región del Maule, ejerciendo a través de un muestra aleatoria o probabilística, debido a que todos los sujetos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos, garantizando mayor seguridad de que se encuentre representadas las características de la población en la proporción correspondiente.

Las encuestas fueron masificadas por el Consejo Regional del Maule del Colegio de Contadores, ubicado en la ciudad de Talca, utilizando encuestas vía online y además, de encuestas realizadas en papel masificándolas puerta a puerta dentro de la Región del Maule (véase Anexo A).

Al efectuar el cálculo estadístico para determinar el tamaño de la muestra (véase Anexo B) se determinó utilizar un  $n$  de 171 oferentes de la industria del O.C.T.L encuestados, utilizando un 95% de intervalo de confianza y un 5% de margen de error.

La metodología para clarificar los diferentes impactos generados por los últimos cambios normativos, ha sido dividida en cinco enfoques principales como modelo teórico ejemplificado en la ilustración 4, siendo la percepción del entorno, cambios normativos contables, cambios normativos tributarios, cambios normativos laborales y las decisiones de los oferentes ante los cambios.

*Ilustración 4:* Modelo teórico.



**Fuente:** Elaboración propia.



### 3.1.1 Procedimiento

La construcción del modelo se basó en la literatura análisis del entorno, cambios disruptivos, resiliencia profesional y normativas aplicadas en la industria del O.C.T.L. Posteriormente se efectuó un análisis para relacionar los conceptos que expliquen los impactos y poder agruparlos para la determinación del impacto.

Los enfoques de la Investigación se escogieron para generar una aplicación integral de los impactos generados en la última media década en la forma de ejercer en la industria del O.C.T.L., entregando un análisis global del efecto generado en la materias contables, tributarias y laborales, a través de la percepción del entorno, los cambios normativos y las decisiones de los oferentes.

A. Enfoque sobre Percepción del Entorno: al dar a la investigación un enfoque hacia la percepción del entorno, es respaldada bajo la hipótesis del éxito estratégico, en donde, Igor Ansoff plantea que para que una organización se exitosa debe alinear su respuesta estrategia en relación con el entorno en el que se está inserto. Por lo que, el enfoque de percepción del entorno se subdividirá en las siguientes variables:

- Cambios disruptivos: un cambio en cualquier materia genera una ruptura brusca, por lo que, se busca analizar el grado de impacto en la habitualidad de ejercer el servicio profesional en la industria del O.C.T.L.
- Estrategia: una estrategia correcta tiene una directa relación con el entorno, por ende, conocer el grado de implementación de estrategias para el desarrollo del servicio del *outsourcing* es relevante para la investigación.
- Resiliencia profesional: adaptarse ante una situación compleja es parte de la percepción al entorno, averiguando si los resultados fueron positivos o negativos ante los impactos involucrados.

B. Enfoque sobre Cambios Normativos: enfocar la encuesta hacia los cambios normativos se considera relevante porque la industria del O.C.T.L. ejecuta su servicio entorno a diferentes normativas, las cuales deben cumplirse a cabalidad para un correcto desarrollo de las empresas que demandan el servicio, viéndose afectados por los cambios efectuados en las áreas contables, tributarias y laborales dentro del período de unos cinco años a la actualidad, por ende, sus variables son:

- Cambios normativos contables: es relevante conocer el impacto generado entorno a la implementación de la normativa IFRS para PYMES.
- Cambios normativos tributarios: es relevante conocer el impacto generado por los cambios en la reforma tributaria con las leyes 20.780 y 20.899, la plataforma de facturación, la facturación electrónica y los libros contables electrónicos.
- Cambios normativos laborales es relevante conocer el impacto generado en materias laborales en cuanto al multirrut, tribunales laborales y normas civiles.

C. Enfoque sobre las Decisiones de los Oferentes: debido a que la investigación busca medir impactos en la industria del O.C.T.L., es imprescindible conocer las decisiones que tuvieron que solventar ante los cambios normativos mencionados, por lo que las variables a determinar son:

- Costos: averiguar si los costos incurridos aumentaron o disminuyeron para la industria del O.C.T.L.
- Calidad: conocer el grado de aumento o disminución de la calidad del servicio por los impactos generados en la industria del O.C.T.L.
- Cantidad: conocer si la cantidad de trabajo por parte de los oferentes del servicio del *outsourcing* aumentó o disminuyó.
- Conocimiento: averiguar si los oferentes del O.C.T.L. amplió sus conocimientos, necesitando por ejemplo capacitaciones o estudios superiores.

- Tecnología: indagar en los oferentes si la tecnología utilizada actualmente para el servicio del *outsourcing* facilita el desarrollo profesional.
- Tarifas: conocer el grado de aumento o disminución de las tarifas del servicio por los impactos en la industria del O.C.T.L.
- Responsabilidad: indagar sobre el grado de aumento o disminución de la responsabilidad de los oferentes, teniendo en cuenta el artículo 100bis del código del trabajo.

### 3.1.2 Composición de la Encuesta

La composición de la encuesta sobre la investigación de los impactos en la industria del *outsourcing* contable, tributario y laboral es desarrollada con 25 preguntas orientadas a los enfoques mencionados anteriormente, generadas a través de la escala de tipo Likert, la cual consiste en entregar resultados de grado positivo, neutral y negativo, debido a que se utiliza una afirmación que los sujetos la evalúan en función a un criterio subjetivo, midiendo su grado de acuerdo o desacuerdo mediante diversos puntos de escala asignados con un valor numérico en específico. La escala asignada para representar el grado de acuerdo es la presentada en la tabla N°4.

*Tabla 4:* Escala de grado de acuerdo de la encuesta de la investigación de los impactos de la industria del O.C.T.L.

<b>Evaluación</b>	<b>Definición</b>
1	Totalmente en desacuerdo.
2	En desacuerdo.
3	Indeciso.
4	De acuerdo.
5	Totalmente de acuerdo.

**Fuente:** Elaboración Propia

Además, de contar con una sección de datos demográficos, ya que son relevantes para el desarrollo de la investigación porque permite alinear el perfil demográfico con los enfoques que se buscan analizar, utilizando 5 de estos datos en la investigación:

A. Género, dividido en:

1. Femenino
2. Masculino.

B. Rango etario, dividido en los siguientes 4 rangos:

1. Edad de 20 a 30 años.
2. Edad de 31 a 40 años.
3. Edad de 41 a 50 años.
4. Edad 51 años o más

C. Rango de antigüedad en la profesión, dividido en los siguientes 4 rangos

1. Menos a 5 años de ejercicio de profesión.
2. De 6 a 15 años de ejercicio de profesión.
3. De 16 a 30 años de ejercicio de la profesión.
4. De 31 años o más ejerciendo la profesión.

D. Rango de tarifas establecidas por cliente.

1. Menor a \$50.000 por cliente.
2. Entre \$51.000 a \$150.000 por cliente.
3. Entre \$151.000 a \$300.000 por cliente.
4. Mayor \$300.000 por cliente

E. Nivel educacional.

1. Educación técnico profesional.
2. Educación universitaria.

### 3. Educación de post grado.

#### **3.1.3 Desarrollo de la Investigación**

Una vez recopilada la información de la muestra poblacional, se procedió a efectuar la tabulación de los datos en el programa de Microsoft Excel, utilizando el número de encuestados como filas y en las columnas cada variable o pregunta, para así generar una base de datos y utilizar el programa estadístico SPSS 24.0 (Statistical Package for the Social Sciences).

El programa SPSS permitió generar un análisis estadístico detallado, procediendo a efectuar un análisis de correlaciones entre las variables originales para conocer el grado de relación significativa inicial, el que permitió determinar una relación estructural y un análisis de fiabilidad que determinó identificar que era fiable la continuidad de la investigación. Además para validar las variables a utilizar finalmente en la investigación, es que se procedió a efectuar pruebas de hipótesis para cada variable y a través del modelo *t student* quedando demostradas las variables a utilizar, en donde, de 25 variables originales quedó a 22 variables validadas considerando una pérdida de información mínima.

Finalmente, para identificar el grado de impacto final en la industria del O.C.T.L., se generó una regresión logística multinomial, medida a través de las variables demográficas y a creación de una variable dicotómica determinada como impacto, generada por la sumatoria de las variables validadas anteriormente, generando como resultado que de 5 variables demográficas, 3 demostraron en mayor medida el impacto. Y además, se generó en última instancia un análisis factorial, utilizando el método de extracción de componentes rotados, comunalidad, correlaciones y rotación varimax, ajustando el modelo teórico añadiendo las variables validadas y la variable generada, es decir, la variable impacto.

### 3.1.4 Modelo inicial

En base a los resultados obtenidos enfocados al modelo teórico, es que se han definidos las variables que formaran parte del modelo como se observa en la ilustración 5. Este modelo se relaciona con la percepción del entorno, los cambios normativos en las áreas contables, tributarias y laborales, y finalmente las decisiones que tuvieron que optar los oferentes ante dichos cambios.

En el constructo de percepción del entorno se ha definido por la sumatoria de 7 variables enfocadas a los cambios disruptivos, las estrategias genéricas y la resiliencia profesional que se ven envueltos los oferentes ante los cambios generados en el entorno de la industria del O.C.T.L.

El constructo de cambios normativos contables se definió por un total de 4 variables, enfocadas netamente a medir el impacto por la implementación de la normativa IFRS para las PYMES, ya que, el *outsourcing* está enfocado a las pequeñas y medias empresas.

El constructo de cambios normativos tributarios se definió por un total de 4 variables, enfocadas principalmente al impacto que generó la implementación de la reforma tributaria y sus principales componentes, como lo son la facturación electrónica y los libros contables electrónicos.

El constructo de cambios normativos laborales se definió por 3 variables, enfocadas a medir el impacto ante la implementación del concepto de multirrut, tribunales laborales y ante el impacto generado como oferentes bajo el Art. 100bis del Código del Trabajo y las normas civiles que lo asimilan.

Por último, en el caso del constructo de decisiones de los oferentes, unen varias variables, teniendo un total de 7, buscando medir el aumento ante los costos incurridos, el aumento de cantidad y calidad del trabajo ejercido por los oferentes, la adquisición de mayor conocimientos para enfrentar dichos cambios, la implementación de mayor tecnología, el aumento de las tarifas asociadas a la demanda del servicio y finalmente, el grado de aumento de responsabilidad del servicio de los oferentes de la industria del O.C.T.L.

El modelo inicial se ha analizado bajo el análisis de fiabilidad (véase Anexo C), obteniendo el cronbach alfa de cada constructo, en donde, los datos obtenidos se ven ilustrados en la tabla 5.

La información indica que el conjunto de los constructos genera un alfa cronbach del .883 para el modelo, por lo que se concluye que el modelo es consistente con la investigación.

*Tabla 5:* Fiabilidad modelo inicial.

	<b>Modelo inicial</b>	<b>Constructo 1</b>	<b>Constructo 2</b>	<b>Constructo 3</b>	<b>Constructo 4</b>	<b>Constructo 5</b>
<b><math>\alpha</math></b>	.883	.818	.747	.589	.473	.670

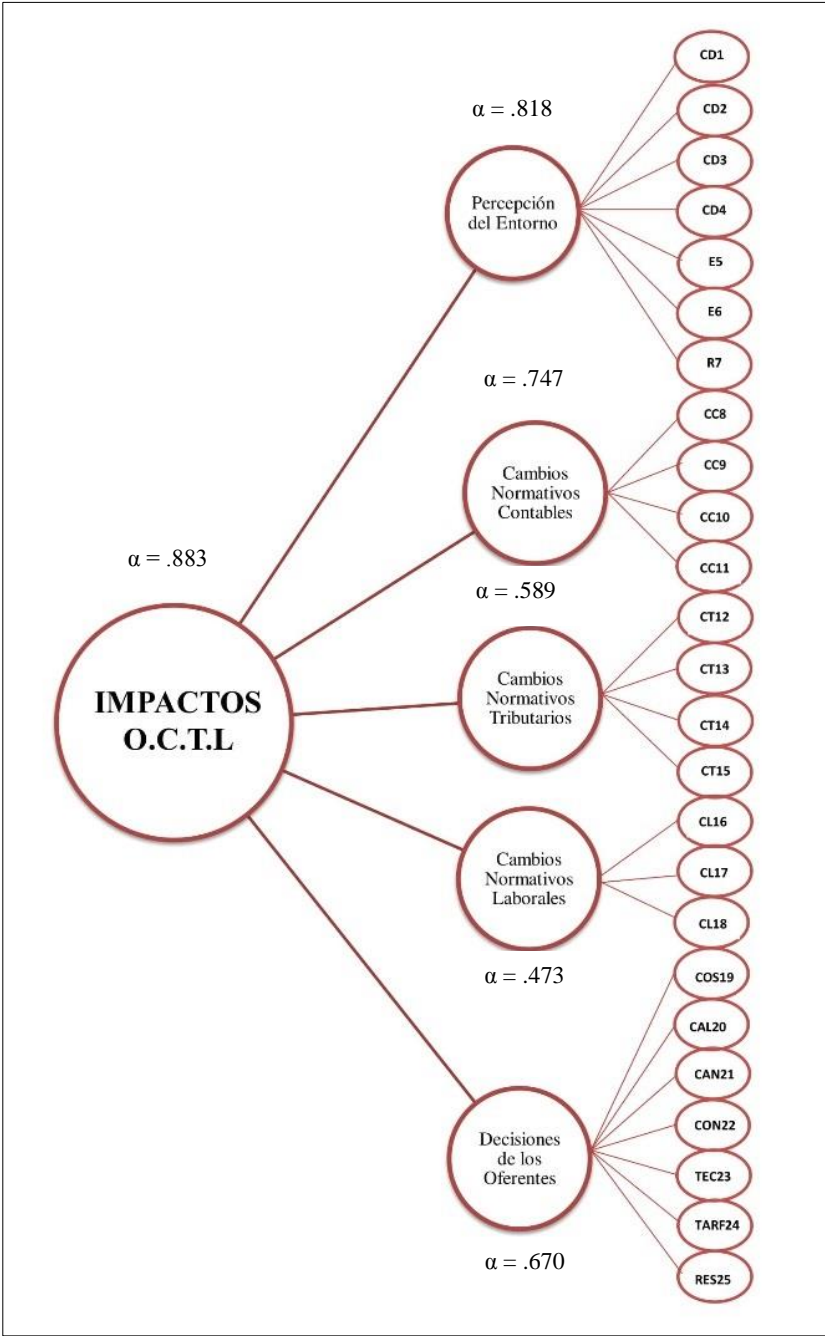
**FUENTE:** Elaboración propia.

De igual manera, se observan que algunos de los constructos presentan cronbach alfas bajos, como es el caso del constructo 3, que define los cambios normativos tributarios ( $\alpha = .584$ ) y el constructo 4 que define los cambios normativos laborales ( $\alpha = .473$ ); disminuyendo la confianza del modelo en su conjunto.

Debido a los resultados obtenidos, se determina realizar ajustes al modelo, procediendo a evaluar cada variables que contienen los constructos, esté ajuste se procede a efectuar bajo a

pruebas de hipótesis, con un 95% de confianza, un margen de error de 5%, validando las hipótesis a través del modelo de t de student (véase Anexo D).

Ilustración 5: Modelo inicial.



FUENTE: Elaboración propia.



### 3.1.5 Modelo ajustado

Con los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a la diversa población del *outsourcing* en la Región del Maule, se vio ejemplificado que no todas las variables utilizadas eran significativas para la determinación del impacto, por lo que, se procedió a generar pruebas de hipótesis para cada variable y enfatizar solo en las determinantes para la investigación.

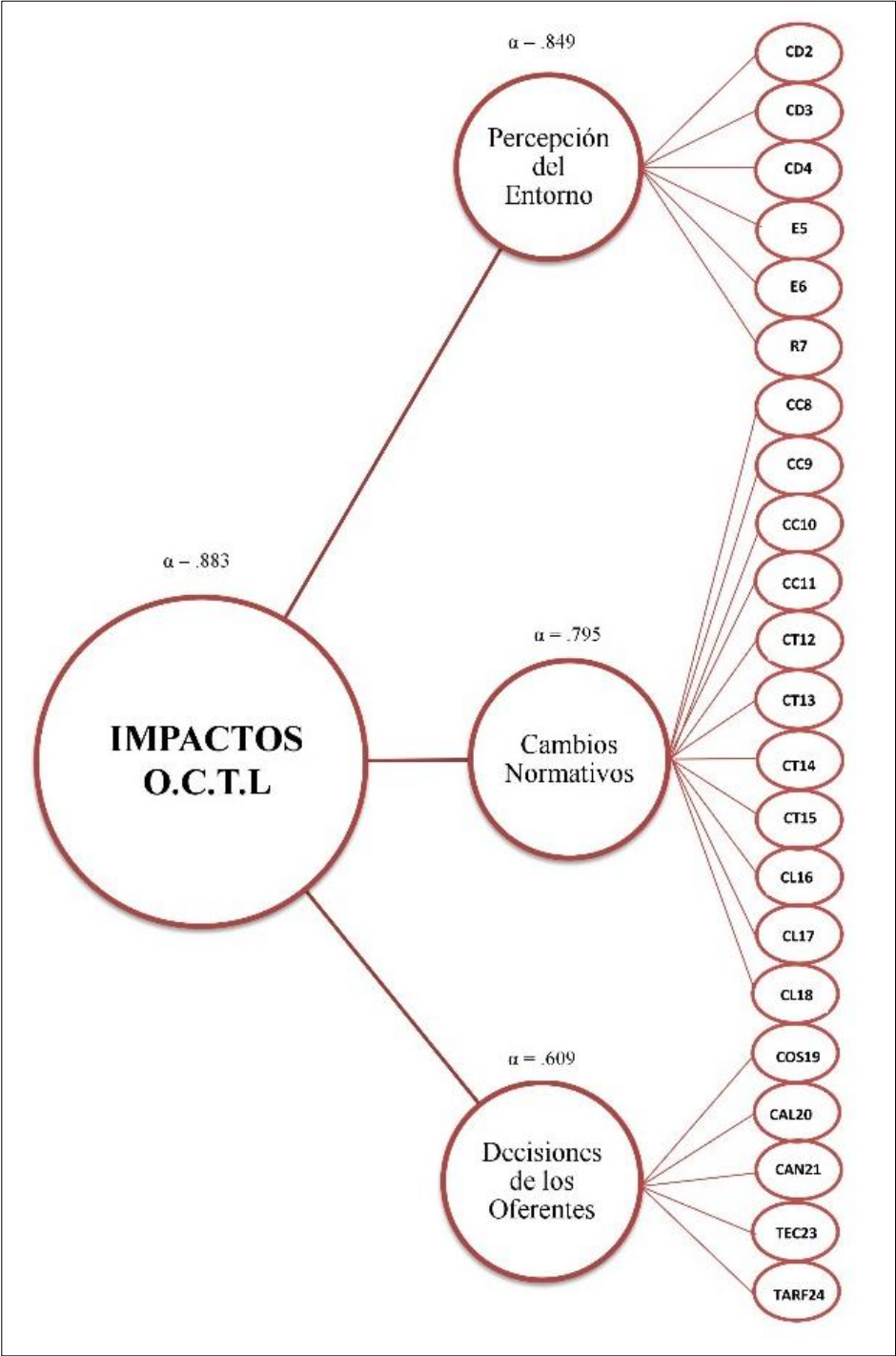
En la ilustración 6, se plantea el modelo ajustado que contiene las variables validadas, viéndose afectado por la disminución de un total de 25 variables a un total de 22 variables validadas, por lo que, surgió una variación en el modelo teórico planteado inicialmente.

En el constructo de percepción del entorno ha sido eliminada la variable CD1, enfocada a enfatizar si se han generado grandes cambios en la manera de ejercer el servicio profesional en los últimos dos años.

En el constructo de cambios normativos se decidieron unir las tres variables enfocadas a las normativas contables, tributarias y laborales en un solo constructo, obteniendo un análisis de cronbach de .795 estimando una fiabilidad del estudio mayor como conjunto de ítems.

En el constructo de decisión de los oferentes se han eliminado dos variables, CON22 enfocada a si necesitó más capacitaciones para enfrentar los últimos cambios normativos, y, RES25 que menciona si aumentó el grado de responsabilidad del servicio profesional por los cambios normativos.

Ilustración 6: Modelo ajustado.



FUENTE: Elaboración propia.

En la tabla 6 se puede identificar que al modificar las variables, se vio afectado el análisis de alfa cronbach (véase Anexo E), aumentando principalmente el constructo 1 ( $\alpha$  modelo original=.818;  $\alpha$  modelo corregido =.849) el que está enfocado a las decisiones de los oferentes y en el constructo 2 se procedió a la unión de cambios normativos generado un  $\alpha$  modelo corregido =.795 y generando una igualdad de  $\alpha$  en el modelo inicial v/s el modelo ajustado, pero al ser un  $\alpha$  bastante cercano a 1 no se generan inconvenientes, siendo considerado bueno para la dimensión del impacto

Tabla 6: Fiabilidad modelo ajustado.

	<b>Modelo inicial</b>	<b>Constructo 1</b>	<b>Constructo 2</b>	<b>Constructo 3</b>
<b><math>\alpha</math></b>	.883	.849	.795	.609

**FUENTE:** Elaboración propia.

### 3.1.5 Modelo regresión logística

Obtenidas las variables significativas para los oferentes de la industria del O.C.T.L es que se procede a identificar las variables de control que fueron determinantes (véase Anexo F).

Para esto, se procedió a generar una variable dicotómica<sup>1</sup> que determine el impacto total, la cuales fue denominada como: “La implementación de las reformas generó impacto en la industria del *Outsourcing* Contable, Tributario y Laboral en la Región del Maule.” Esta variable busca conocer si a partir de la sumatoria de las variables validadas se generó o no un impacto en la industria investigada, por lo que, su variable dependiente y variables independientes fueron asignadas de la siguiente manera:

<sup>1</sup> Variable dicotómica: es aquella variable que sólo puede tomar dos valores posibles.

- Variable Dependiente<sup>2</sup>:
  - NO: La implementación de las reformas no generó un impacto en la industria del O.C.T.L
  - SI: La implementación de las reformas si generó un impacto en la industria del O.C.T.L.
  
- Variables Independientes<sup>3</sup>:
  - Rango de género.
  - Rango etario.
  - Rango de antigüedad del ejercicio profesional.
  - Rango de tarifas aplicadas.
  - Rango de nivel educacional.

Como resultado se infiere que el modelo en relación a la variable impacto v/s las variables de control, tiene una asertividad de un 81,6% acertando un 91,8% a la categoría 2, es decir, la variable dicotómica aprobada es que la implementación de las reformas si generó un impacto en la industria del O.C.T.L.

Además, bajo el modelo de pruebas de la razón de verosimilitud, se obtuvo que todas las variables aplicadas en la investigación aportan a la hipótesis del impacto en la industria del O.C.T.L., sin embargo a aplicar el modelo de correlaciones se infiere que existe variables independientes más significativas que otras, es decir, es un análisis que muestra la relación entre variables de una investigación, destacando así, el rango etario, los años de antigüedad del servicio prestado y el rango de tarifas aplicadas.

---

<sup>2</sup> Variable dependiente: la variable dependiente es el factor que es observado y medido para determinar el efecto de la variable independiente.

<sup>3</sup> Variable independiente: es aquella cuyo valor no depende de otra variable, por lo que, se escogen para establecer agrupaciones en un estudio.

Concluyendo en primer lugar, en el rango etario arroja un resultado significativamente negativo, por lo que, al existir un rango evaluado de 1 a 4, siendo 1 a menor edad y a 4 mayor edad, significa que los oferentes del servicio con mayor rango etario fueron más afectadas por los cambios generados en la industria del O.C.T.L, esto es bajo la sumatoria de variables validadas, es decir, la variable impacto.

Además, en el rango de años de antigüedad en el ejercicio profesional arroja un resultado significativamente negativo, concluyendo que de igual manera al existir un rango evaluado de 1 a 4, siendo la opción 1 de menor años de servicio hasta 4 con mayor años, es que a mayor antigüedad de servicio profesional ejercido, fue mayor el impacto generado para los oferentes en la industria del O.C.T.L.

Y finalmente, en la variable enfocada al rango de las tarifas aplicadas a quienes demandan el servicio, arrojo un resultado significativamente positivo, es decir, a un rango de 1 a 4, siendo 1 menor tarifa y elevándose en rangos hasta la opción 4, es que se concluye que los oferentes que cobran en menor cantidad por sus servicios, se vieron más afectados ante los cambios normativos comprimidos en la variable impacto implementada en la investigación.

### **3.1.6 Resultados**

Los resultados de la investigación fueron obtenidos a partir de la información recolectada del cuestionario que se aplicó a los oferentes de la industria del O.C.T.L dentro de la Región del Maule, siendo la información validada mediante análisis estadísticos de correlaciones y finalmente un análisis factorial, resultando 22 variables con un nivel de fiabilidad confiable para la continuidad del modelo teórico planteado con anterioridad.

A estas alturas, ya conocemos que el estudio en relación a la variable impacto fue significativo para los oferentes del O.C.T.L. de la Región del Maule, y teniendo en cuenta las variables independientes que fueron más influyentes en dicho impacto, por lo que, se debe conocer finalmente si las variables se agrupan de manera categórica, es decir, aplicar un análisis factorial entre la variable impacto v/s las variables validadas de la investigación, para encontrar variables de significado común, consiguiendo la reducción de dimensiones para explicar las respuestas de los oferentes (véase Anexo G).

En primer lugar, se aplicaron los índices de Kaiser-Meyer-Olkin y el Test de Esfericidad de Bartlett, en donde el primero mide la adecuación de la muestra de investigación, indicando si es apropiada aplicar el análisis factorial, siendo los rangos en 0,5 y 1, en nuestro caso el índice de Kaiser-Meyer-Olkin arrojó un 0,822, y en el Test de Esfericidad de Bartlett, se usa para probar la hipótesis en relación con las variables, en donde su fiabilidad debe ser menor a 0,05, en nuestro caso la fiabilidad es de 0, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se puede continuar con el análisis, siendo este estadísticamente fiable.

Luego de conocer que las variables validadas de la investigación entorno a la variable de impacto se logra la comprobación de un análisis satisfactorio, es decir, la información es relevante y congruente, se procede a ejercer una correlación de los datos en cuanto a las variables validadas de la investigación con la variable impacto es que se determina que de un total de 22 variables aportan con 100% de significancia 18 variables, siendo éstas CD2, CD3, CD4, E5, E6, R7, CC9, CC10, CC11, CT13, CT14, CT15, CL17, CL18, COS19, CAL20, TEC23, TARF24.

Las 4 variables restantes explican de igual manera la variable impacto, pero con menor correlación, por ejemplo, la variable CT12 que infiere de si resultó difícil implementar los cambios tributarios en la industria se explica con un 99,46%, la variable CL 16 referida a si resultó difícil implementar los cambios laborales en la oficina contable con un 97,88%, la variable CAN21 referida a si aumentó la cantidad del trabajo en los servicios profesionales

debido a las reformas con un 90,90% y la CC8 si resultó difícil implementar los cambios contables para PYMES con un 72,14%.

### **3.2 ANALISIS DE LA INVESTIGACIÓN**

Una herramienta que es utilizada para determinar la causa raíz de un problema es el Análisis de Causa – Efecto, debido a que tiene la ventaja de ejemplificar clara y rápidamente la relación que tiene cada una de las causas que inciden en el origen del problema, llegando al efecto o consecuencia.

El análisis tiene como ventaja principal la visualización rápida y clara ante la relación que tiene cada causa incidente en el problema de investigación. Hay que tener claro, que algunas causas provienen de orígenes independientes, pero por otro lado, otras generan una relación íntima entre ellas, permitiendo encontrar causas que pueden ser de detección difícil pero agrupándose en cadena.

Por ende, se presenta el Análisis de Causa – Efecto para ejemplificar las causas raíces que comprende el problema generado por el impacto en la industria del O.C.T.L., en donde, la constitución del análisis se efectuó con las variables validadas de la investigación mencionadas en el capítulo anterior, por lo que están agrupadas en 3 causas principales, que se enfocan en los 3 constructos, siendo las sub causas cada variable involucrada según el modelo teórico planteado por la investigación, detalladas de la siguiente manera:

## 1. Cambios normativos

### A. Cambios normativos contables

#### **Implementación**

Una causa de los cambios contables fue la implementación de la normativa de IFRS para las PYMES, la cual se empezó a regir del año 2013, generando un vuelco en la revelación de los datos financieros y dejando atrás el balance de 8 columnas, dándole paso en su totalidad a la contabilidad internacional. Las variables relacionadas con la implementación en cambios contables son:

- Ha sido difícil implementar los cambios contables en las PYMES.
- Ayudó la implementación de las normas IFRS a las prácticas contables.

#### **Calidad**

Debido a la implementación de la normativa IFRS para PYMES, es que hubo un vuelco en el servicio profesional, conllevando a una mejora en la calidad de las prácticas contables y la extracción de datos financieros, ya que, la normativa permite estandarizar y relevar fielmente la información financiera. Las variables relacionadas con la calidad por los cambios contables son:

- Mejoró la calidad de los balances por la implementación de la normativa IFRS.
- Mejoró la extracción de datos financieros con la normativa IFRS.

### B. Cambios tributarios

#### **Reforma Tributaria**

Sin duda, la implementación de la reforma tributaria ha generado revuelco en la forma de ejercicio profesional en la industria del O.C.T.L., impactando en mayor medida la facturación



electrónica y la utilización de libros electrónicos. Las variables relacionadas con la implementación de los cambios tributarios son:

- Se mejoró el desarrollo del servicio profesional con la implementación de la reforma tributaria.
- Facilitó el servicio profesional la implementación de la plataforma de facturación electrónica.
- Facilitó el servicio profesional la implementación de los libros contables electrónicos.

### **Implementación**

Por a la implementación de la renombrada reforma tributaria y sus agregados, se ha producido un efecto en la calidad en las prácticas en materias tributarias, estandarizando y representando de forma fiable la información financiera de las organizaciones, reduciendo las eluciones a impuestos. La variable relacionada con la calidad por los cambios tributarios es:

- Ha sido difícil implementar los cambios tributarios en la industria.

## **C. Cambios laborales**

### **Implementación**

Para el efecto de cambios en las prácticas laborales es que se implementó el uso en el multirut para la creación de organizaciones con el mismo rut de persona natural y además, en la creación de los tribunales laborales, buscando la elusión de obligaciones entre empleado y empleador. Por lo que, éstas prácticas generaron cambios en aplicación de normativas laborales en la última media década. Las variables relacionadas con la implementación de los cambios laborales son:

- Ha sido difícil implementar los cambios laborales en su oficina contable.
- Mejoró el ambiente laboral con la implementación del multirut.
- Mejoró la relación empleador – trabajador ante los tribunales laborales.

## 2. Percepción del entorno

### **Cambios disruptivos**

La aplicación de las reformas en la industria del O.C.T.L. juega un rol muy importante la tecnología, por lo que, el efecto alfabetizarse tecnológicamente influye para el desarrollo eficiente y eficaz de lo que conlleva el servicio a entregar, generando una relación directa con los cambios que se ven afectados monetariamente, ya que, los oferentes al verse afectados ante una cantidad elevada de cambios de forma disruptiva, decidieron la elevación de sus tarifas de acuerdo a su grado de responsabilidad y desarrollo del ejercicio profesional. Las variables relacionadas a cambios disruptivos son:

- El impacto tecnológico ayudó al desarrollo de su servicio profesional.
- Se facilitó su servicio profesional con las tecnologías en la actualidad.
- Los ingresos por sus servicios profesionales mejoraron durante los últimos dos años.

### **Estrategia**

Desarrollar estrategias a partir de cambios para una industria requiere de elementos como estudios del entorno, gestiones y direcciones, por lo que, en la industria del O.C.T.L. las estrategias implementadas generó cambios en la ejecución del servicio ofrecido, queriendo cumplir con las necesidades y requerimientos de quienes demandan en materias contables, tributarias y laborales. Las variables relacionadas con estrategia son:

- Se facilitó el desarrollo de su servicio profesional en los últimos dos años.
- Se logra satisfacer todos los requerimientos de los clientes con las reformas implementadas.

## **Resiliencia**

Debido a que la resiliencia profesional, a grandes rasgos, es la capacidad de enfrentar cambios de manera disruptiva sin ejercer algún grado de estrés, es que la industria del O.C.T.L., se vio enfrentada a desarrollar nuevos procedimientos para enfrentar los cambios de manera positiva y continuar con la demanda del servicio profesional. La variable relacionada con resiliencia profesional es:

- Las reformas de los últimos dos años han resultado positivas para los servicios profesionales.

### 3. Decisiones de oferentes

## **Complejidad del servicio**

Implementar los cambios normativos genera influencia en ciertas decisiones que deben tener los oferentes de la industria, ya que, hubo un cambio que dislocó su forma de ejercer su servicio, por lo que, su desarrollo diario se vio afectado en la calidad del servicio, la cantidad de trabajado ejercido y la tecnología a utilizarse. Sumar estas variables generó tomar decisiones complejas pero beneficiosas para continuar con el ejercicio profesional del *outsourcing*. Las variables relacionadas con la complejidad de los servicios son:

- Mejoró la calidad del servicio profesional en los últimos dos años.
- Aumentó la cantidad del trabajo del servicio profesional por las reformas implementadas.
- Es adecuada la tecnología actual para desarrollar su servicio profesional.

## **Aumentos**

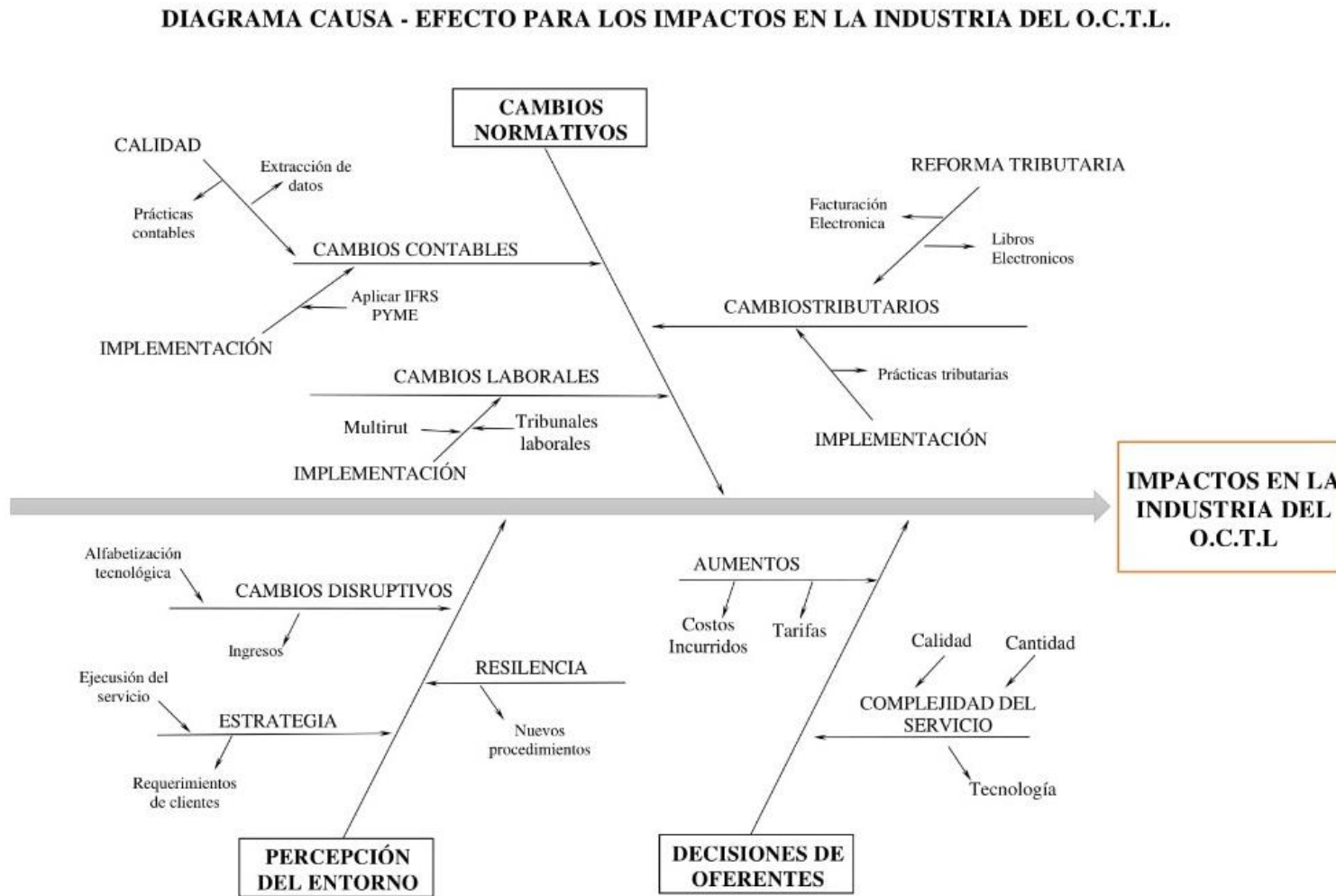
Al verse afectado por la suma de variables mencionadas anteriormente, es decir, ampliar conocimiento y desarrollo de habilidades enfocados a nuevos cambios, los oferentes del

O.C.T.L. se vieron perjudicados con el aumento de costes incurridos para un desarrollo correcto, generando como consecuencia el aumento de tarifas. Las variables relacionadas con el aumento como decisión de los oferentes son:

- Aumentaron los costos incurridos en los servicios profesionales.
- Elevó sus tarifas con los cambios normativos efectuados.

A continuación, en la ilustración 7 se presenta el diagrama de Causa – Efecto para el Impacto en la Industria del O.C.T.L., ejemplificando en resumen las causas y sub causas descritas anteriormente.

Ilustración 7: Diagrama de Causa – Efecto para los impactos en la industria del O.C.T.L.



Fuente: Elaboración propia.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y LIMITACIONES

Los resultados obtenidos de la presente memoria ha dejado demostrado una correlación entre los constructos determinados, es decir, los cambios normativos de las áreas contable, tributaria y laboral en relación a la percepción del entorno, su capacidad resiliente y la respuesta estratégica en cuando a las decisiones que los oferentes debieron determinar ante el impacto generado en la última media década.

Es por esto que se confirma la hipótesis planteada por la investigación, confirmando con un grado de fiabilidad de  $\alpha = .883$  que la implementación de las reformas generó un impacto en la industria del *Outsourcing* Contable, Tributario y Laboral presentes en la Región del Maule.

Los resultados del constructo de percepción de los oferentes revelaron una alta correlación entre el entorno, estrategia y la resiliencia profesional ante los cambios disruptivos que generaron la implementación de las reformas, por lo que, según la teoría planteada por Igor Ansoff, según la hipótesis del éxito estratégico los oferentes de la industria del O.C.T.L. fueron capaces de sostenerse ante el impacto, implementando nuevas condiciones, como lo es la tecnología, para continuar ejerciendo ante la demanda de los clientes.

Respecto al constructo de los cambios normativos, ya sean, contables, tributarios y laborales, el más significativo fue enfocado a las normativas contables, relacionándose de lleno con la implementación de la normativa IFRS para las pequeñas y medianas empresas, demostrando que se mejoró la calidad y la extracción de los datos por la normativa, siendo su principal objetivo de unificar en un mismo vocabulario la contabilidad para todas las empresas a nivel mundial. Los resultados en los cambios normativos tributarios, sin duda la reforma

tributaria generó un gran impacto para todas las organizaciones a nivel país, pero el análisis permite concluir que la industria del O.C.T.L. en la Región del Maule ha sabido sobrellevar dicha implementación, siendo beneficiosos por el uso de la plataforma de facturación electrónica y los libros contables electrónicos, facilitando el desarrollo del servicio profesional. Los resultados en los cambios normativos laborales presenta una parcial respuesta ante las variables enfocadas al multirut y tribunales laborales, infiriendo que no fue un gran impacto como industria pero si se han preocupado de mantener una línea contextualizada para los requerimientos de los demandantes.

El constructo de decisiones de los oferentes relacionado con la capacidad de respuesta estratégica ante el impacto, debido a las variables de costo, cantidad, calidad, tecnología y tarifas, es que, la industria del O.C.T.L. supo contribuir y permanecer en el oficio, pero haciendo modificaciones estratégicas, por lo que si sus costos incurridos se elevaron, también se vio afectado en la elevación de sus tarifas aplicadas. Por otro lado, la cantidad del trabajo ejercido se vio en aumento por la implementación de las reformas en investigación, pero concuerdan los oferentes que así como aumentó la cantidad, también aumentó la calidad del servicio profesional entregado, trayendo consigo la alfabetización tecnológica que se debió adquirir para una adecuada continuidad del servicio.

La alta correlación entre la variable impacto y las variables de la investigación revelan que las variables independientes relacionadas al rango etario, años de antigüedad del servicio y el rango de tarifas aplicadas determinan una mayor relación, es decir, los oferentes de mayor rango etario y que por conclusión llevan más años de antigüedad entregando el servicio del *outsourcing* fueron quienes se vieron más afectados, generando una menor capacidad resiliente ante los cambios disruptivos por las normativas de los últimos 5 años. No obstante, también una determinante de las variables de control ejercida ante el impacto son las tarifas aplicadas por el servicio demandado, viéndose más afectados los oferentes que ejercen con una menor tarifa, en donde, la variable de educación no es significativa en relación a la variable impacto, pero sí, tiene una alta correlación con la variable tarifa, infiriendo que

cuando un oferente tiene un mayor nivel educacional, mayor es la tarifa que aplican a las empresas que demandan el servicio del O.C.T.L.

Por último, los resultados señalan que los oferentes de la industria del O.C.T.L. situados en la Región del Maule consiguieron sobreponerse al impacto que generó la implementación de las normativas contables, tributarias y laborales en Chile, permitiéndoles continuar con la entrega de su servicio, impidiendo así, que las PYMES queden sin soporte en estas materias, debido a que este tipo de empresas son quienes con mayor habitualidad adquieren el servicio de *outsourcing*. Los oferentes de la Región del Maule fueron capaces de (1) adaptarse a la turbulencia percibida en el entorno de la industria, (2) implementar estrategias de acuerdo al entorno y capacidades para enfrentar los cambios disruptivos, y (3) sostenerse ante el impacto con respuestas estratégicas adecuadas al nivel de impacto generado.

El desarrollo de la investigación permite concluir que los cambios normativos en la última media década generados en Chile, generaron un impacto en la industria del O.C.T.L. en la Región del Maule. Pero como limitación importante, la muestra representativa calculada fue realizada a partir de la última actualización de información de los rubros de las empresas por región entregada por el Servicio de Impuestos Internos, siendo esta del año 2015, por lo que, al años 2018 debe haber aumentado la población de oferentes, siendo este dato relevante para ser considerado por un investigador interesado en desarrollar la investigación.



## BIBLIOGRAFÍA

- Ahumada Figueroa, L. (2004). LIDERAZGO Y EQUIPOS DE TRABAJO: UNA NUEVA FORMA DE ENTENDER LA DINÁMICA. *Ciencias sociales online*, 53 - 63 .
- Ansoff, I. H. (1997). *La dirección estratégica en la práctica empresarial*.
- Baena, E., Jairo Sánchez, J., & Montoya Suarez, O. (2003). El entorno empresarial y la teoría de las cinco fuerzas competitivas. *Scientia et Technica Año IX, No 23*, 61 - 66.
- Batanero, C. (2001). *Didáctica de la estadística* . Obtenido de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/25795848/p0001\\_5cfile\\_5c118didacticaestadistica.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1507096300&Signature=MwyUqLG8ZzB3AiggmXUH6phYaa8%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DDidacti](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/25795848/p0001_5cfile_5c118didacticaestadistica.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1507096300&Signature=MwyUqLG8ZzB3AiggmXUH6phYaa8%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DDidacti)
- BCN. (2008). *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile* . Obtenido de <http://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/tribunales-laborales>
- Britt, T., & Jex , S. (2015). *Thriving under stress: Harnessing demands in the workplace* . NY: *Oxford University Press*.
- Bustamante, M. A. (S.F.). *Análisis estratégico de organizaciones y escenarios futuros*.
- Cano García, A., & Flores Sittler, C. d. (2014). *La problemática del multirrut en el retail y su incidencia en la acción sindical y el diálogo social*. Obtenido de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116554/de-cano\\_a.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116554/de-cano_a.pdf?sequence=1)
- Christensen, C. (2015). Obtenido de [https://www.clarin.com/economia/economia/Auge-caida-teoria-innovacion-disruptiva\\_0\\_rJYoEZYvQg.html](https://www.clarin.com/economia/economia/Auge-caida-teoria-innovacion-disruptiva_0_rJYoEZYvQg.html)
- Coutu, D. (2002). How resilience works. *Harvard Business Review*, 479-488.
- Dankhe, G. (1986). *Metodología de la Investigación*.
- Deloitte. (2016). Obtenido de <https://www2.deloitte.com/cl/es/pages/tax/articles/resumen-simplificacion-reforma-tributaria.html#>
- Duncan, R. B. (1972). *Characteristics of organizational environments and perceived environmental uncertainty*. *Administrative science quarterly*.
- Fallas, J. (2012). *Prueba de Hipótesis*. Obtenido de Rechazar o no H0:he ahí el dilema: [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGAP/MGAP-05/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-2/complementarias/prueba\\_hipotesis\\_2012.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGAP/MGAP-05/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-2/complementarias/prueba_hipotesis_2012.pdf)

- Gidron, G., & Rueda, B. (1998). *Nuevos modelos de gestión empresarial: el outsourcing de procesos de negocios*.
- González Gaya, C., Domingo Navas, R., & Sebastián Pérez, M. (2000). Técnicas de mejora de la calidad.
- González Gómez, J. I. (2007). *Introducción a la contabilidad*.
- González Ramírez, M., Gascó Gascó, J., & Llopis Taverner, J. (2011). *Relaciones entre outsourcing y estrategia en los ayuntamientos españoles*.
- Henderson, B. D. (1989). The origin of strategy. *Harvard business review*, vol. 67, 139-143.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la Investigación*.
- Huamaní, P. L. (2003). *La importancia del planeamiento estratégico para el desarrollo organizacional*. Obtenido de Gestión en el tercer milenio: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2554/1/2003\\_Tito\\_Importancia-del-planeamiento%20estrategico-para-el-desarrollo-organizacional.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2554/1/2003_Tito_Importancia-del-planeamiento%20estrategico-para-el-desarrollo-organizacional.pdf)
- Johns, G. (2010). *Organizational Behavior - Understanding and managing life at work*.
- Kenneth Smith, & Emerson, D. (2017). An Analysis of the relation between resilience and reduced audit quality within the role stress paradigm. En D. J. Kenneth J. Smith, *Advances in accounting* (págs. 1-13). Elsevier Ltda.
- Lara Navarra, P., & Martínez Usero, J. A. (2000). *Outsourcing documental: organización de futuro*. Obtenido de La Gestión del Conocimiento: retos y soluciones de los profesionales de la información: <http://eprints.ucm.es/5661/1/2000-FESABID-outsourcing.pdf>
- Melgarejo Vargas, L. M. (1994). *Sobre el concepto de percepción*.
- Moscoso G., J. C. (Octubre de 2014). *El rincón tributario*. Obtenido de <http://elrincontributario.blogspot.cl/2014/10/ley-n-20780-reforma-tributaria-de.html>
- Neira Unda, K. S. (2009 ). *Mejoramiento del proceso del área comercial mujer en Mavesa Ltda*. Santiago de Chile.
- Palma, P. (2014). *D°Chile*. Obtenido de <http://www.derecho-chile.cl/resumen-de-las-principales-disposiciones-reformadas/>
- Paturel, R. (2006). Por una nueva metodología de análisis del entorno de las organizaciones. *INNOVAR*, 33 - 42.
- Pereda Marín , S., & Berrocal Berrocal, F. (2006). *Gestión de recursos humanos por competencias*. Editorial Ramón Areces.
- Pin, J. R., & Sáenz-Díez, I. (2002). Outsourcing de recursos humanos. *IRCO-IESE*, 8.

- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2006). *Estrategia y sociedad*.
- PwC. (2017). *PricewaterhouseCoopers Consultores Auditores SpA*. Obtenido de <http://www.pwc.com/cl/es/cursos/finanzas-y-analisis-cuantitativo/ifrs-para-empresas-no-reguladas.html>
- RAE. (s.f.). Obtenido de <http://www.rae.es/>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Pearson Educación.
- Ruiz Cortes, K. A. (2014). *Factura Electrónica: Percepción del beneficio desde el punto de vista de los contadores*. Universidad del Bio-Bio, Red de Bibliotecas - Chile.
- Schumpeter, J. (1978). *Teoría del desenvolvimiento económico*. México: Quinta Reimpresión, Fondo de Cultura Económica.
- Sheffi, Y. (2005). Manage Risk Through Resilience. *Ceo Magazine*, P.28-29.
- SII. (2005 - 2015). Obtenido de [http://www.sii.cl/estadisticas/empresas\\_rubro.htm#3](http://www.sii.cl/estadisticas/empresas_rubro.htm#3)
- SII. (Agosto de 2014). Obtenido de [http://www.sii.cl/material\\_inf/Vol\\_25.pdf](http://www.sii.cl/material_inf/Vol_25.pdf)
- SII. (2015). Obtenido de [http://www.sii.cl/preguntas\\_frecuentes/catastro/001\\_012\\_3826.htm](http://www.sii.cl/preguntas_frecuentes/catastro/001_012_3826.htm)
- SII. (2015). *Reforma tributaria, textos comparados código triburatio*. Obtenido de [http://www.sii.cl/portales/reforma\\_tributaria/c\\_codigo\\_tributario.pdf](http://www.sii.cl/portales/reforma_tributaria/c_codigo_tributario.pdf)
- SII. (Marzo de 2016). Obtenido de [http://www.sii.cl/portales/reforma\\_tributaria/difusiondr\\_rt\\_07016.pdf](http://www.sii.cl/portales/reforma_tributaria/difusiondr_rt_07016.pdf)
- SII. (s.f.). Obtenido de [http://www.sii.cl/factura\\_electronica/como\\_fact\\_elect.htm](http://www.sii.cl/factura_electronica/como_fact_elect.htm)
- Silva Mendez, J. L. (2010). *¿Cómo se regula el outsourcing en México?* Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-91932010000100014&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-91932010000100014&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Simonassi, L. E. (2009). Capacitación laboral: Análisis con el diagrama de causas y efecto. *Temas de Administración - Vol. 7*, 18 -22.
- Suárez, O. M. (2004). *Schumpeter, innovación y determinismo tecnológico*. Scientia Et Technica.

## ANEXOS Y OTROS

### Anexo A: Cuestionario sobre los impactos en la industria del O.C.T.L.

#### INVESTIGACIÓN SOBRE LOS IMPACTOS EN LA INDUSTRIA DEL OUTSOURCING CONTABLE, TRIBUTARIO Y LABORAL.

En la última media década se han implementado reformas en el ámbito contable, tributario y laboral en Chile, lo cual afecta directamente al servicio profesional de las áreas mencionadas.

A continuación, se presenta un cuestionario que se enmarca en una investigación del desarrollo de una memoria de título, por lo que, no existen respuestas correctas o incorrectas, interesa conocer la percepción respecto de las siguientes afirmaciones.

#### PARTE I: Identificación de Variables.

Por favor señale su grado de acuerdo con cada una de ellas, marcando una “X” el número que más acerca a lo que usted piensa según la siguiente escala:

<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Indeciso</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>
1	2	3	4	5
-			+	

N°	Afirmaciones	Grado de Acuerdo				
1.	Se han generado grandes cambios en su manera de ejercer su servicio profesional en los últimos dos años.	1	2	3	4	5
2.	El impacto tecnológico ayudó al desarrollo de su servicio profesional.	1	2	3	4	5
3.	Se facilitó su servicio profesional con las tecnologías en la actualidad.	1	2	3	4	5
4.	Los ingresos por sus servicios profesionales mejoraron durante los últimos dos años.	1	2	3	4	5
5.	Se facilitó el desarrollo de su servicio profesional en los últimos dos años.	1	2	3	4	5
6.	Se logra satisfacer todos los requerimientos de los clientes con las reformas implementadas.	1	2	3	4	5
7.	Las reformas de los últimos dos años han resultado positivas para los servicios profesionales.	1	2	3	4	5
8.	Ha sido difícil implementar los cambios contables en las PYMES.	1	2	3	4	5
9.	Ayudó la implementación de las normas IFRS a las prácticas contables.	1	2	3	4	5
10.	Mejoró la calidad de los balances por la implementación de la normativa IFRS.	1	2	3	4	5
11.	Mejoró la extracción de datos financieros con la normativa IFRS.	1	2	3	4	5
12.	Ha sido difícil implementar los cambios tributarios en la industria.	1	2	3	4	5
13.	Se mejoró el desarrollo del servicio profesional con la implementación de la reforma tributaria.	1	2	3	4	5
14.	Facilitó el servicio profesional la implementación de la plataforma de facturación electrónica.	1	2	3	4	5
15.	Facilitó el servicio profesional la implementación de los libros contables electrónicos.	1	2	3	4	5
16.	Ha sido difícil implementar los cambios laborales en su oficina contable.	1	2	3	4	5
17.	Mejoró el ambiente laboral con la implementación del multirut.	1	2	3	4	5
18.	Mejoró la relación empleador – trabajador ante los tribunales laborales.	1	2	3	4	5
19.	Aumentaron los costos incurridos en los servicios profesionales.	1	2	3	4	5
20.	Mejoró la calidad del servicio profesional en los últimos dos años.	1	2	3	4	5
21.	Aumentó la cantidad del trabajo del servicio profesional por las reformas implementadas.	1	2	3	4	5

22.	Necesitó más capacitaciones para enfrentar los últimos cambios normativos.	1	2	3	4	5
23.	Es adecuada la tecnología actual para desarrollar su servicio profesional.	1	2	3	4	5
24.	Elevó sus tarifas con los cambios normativos efectuados.	1	2	3	4	5
25.	Aumentó el grado de responsabilidad del servicio profesional por los cambios normativos.	1	2	3	4	5

## PARTE II: Identificación de Variables Demográficas.

Con el fin de tener mayor información para la investigación, se solicita marcar con una “X” la alternativa que más se acerca a sus datos demográficos:

<b>SEXO</b>			
Femenino		Masculino	

<b>EDAD</b>			
20 – 30 años		31 – 40 años	
41 – 50 años		51 o más	

<b>AÑOS QUE LLEVA TRABAJANDO</b>			
Menos de 5 años		6 – 15 años	
16 – 30 años		31 o más	

<b>TARIFAS</b>			
Menor a \$50.000 p/cliente		Entre \$51.000 a \$150.000 p/cliente	
Entre \$151.000 a \$300.000 p/cliente		Mayor a \$300.000 p/cliente	

<b>NIVEL EDUCACIONAL</b>					
Técnico		Universitario		Post Grado	

## Anexo B: Definición de la muestra para la realización de la encuesta

Para efectuar una muestra para la investigación sobre los impactos en la industria del O.C.T.L con una población de 307 oferentes, se definió:

$$n = \frac{N}{1 + \frac{e^2 (N - 1)}{z^2 pq}}$$

**Fuente:** Fórmula obtenida de Vallejo, P. M. (2012)<sup>4</sup>

En donde:

- Un nivel de confianza del 95%, equivalente a Z: 1,96 (según tabla de distribución normal)<sup>5</sup>
- Margen de error correspondiente al 5%<sup>6</sup>
- P de 50% y Q de 50%<sup>7</sup>
- N con una población correspondiente a 307 oferentes de la industria en la séptima región.<sup>8</sup>
- n corresponde al tamaño de la muestra que se está calculando.

---

<sup>4</sup> Vallejo, P. M. (2012). Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos? *Estadística aplicada*, 24.

<sup>5</sup> Nivel de confianza: Es el riesgo que aceptamos de equivocarnos al presentar nuestros resultados (también se puede denominar grado o nivel de seguridad)

<sup>6</sup> Margen de error: Es el error que estamos dispuestos a aceptar de equivocarnos al seleccionar nuestra muestra

<sup>7</sup> P: Probabilidad de éxito, o proporción esperada y; Q: Probabilidad de fracaso

<sup>8</sup> N: Tamaño conocido de la población

Entonces:

$$n = \frac{307}{1 + \frac{0,05^2 (307 - 1)}{1,96^2 (0,50 \times 0,50)}}$$

$$n = \frac{307}{1 + \frac{0,765}{0,9604}}$$

$$n = \frac{307}{1,7965} = 170,88 \approx 171$$

Por lo que, según los cálculos efectuados anteriormente, se deberá realizar un total de 171 encuestas a los oferentes de la industria del O.C.T.L. en la Región del Maule.



## Anexo C: Análisis de fiabilidad modelo inicial

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=CD1 CD2 CD3 CD4 E5 E6 R7 CC8 CC9 CC10 CC11 CT12 CT13 CT14 CT15  
CL16 CL17 CL18 COS19  
CAL20 CAN21 CON22 TEC23 TARF24 RES25  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	25

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=CD1 CD2 CD3 CD4 E5 E6 R7  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	7

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=CC8 CC9 CC10 CC11  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,747	4

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=CT12 CT13 CT14 CT15  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,589	4

RELIABILITY  
/VARIABLES=CL16 CL17 CL18  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,473	3

RELIABILITY  
/VARIABLES=COS19 CAL20 CAN21 CON22 TEC23 TARF24 RES25  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,670	7

## Anexo D: Pruebas de Hipótesis de variables de la investigación

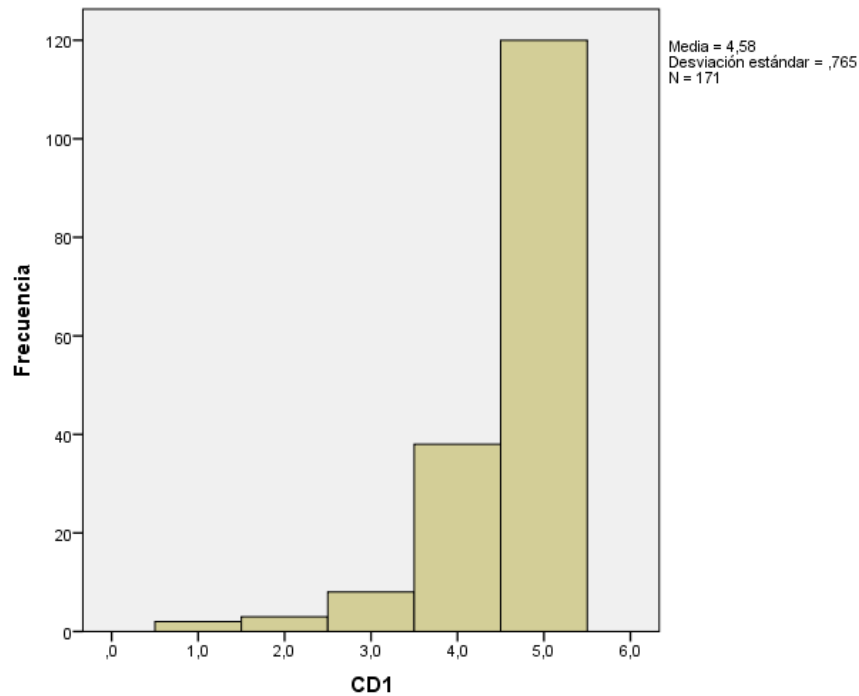
1. *Se han generado grandes cambios en su manera de ejercer su servicio profesional en los últimos dos años.*

H<sub>0</sub>: No se han generado grandes cambios en los servicios profesionales debido a las reformas.

H<sub>a</sub>: Si han generado grandes cambios en los servicios profesionales debido a las reformas.

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



$$\bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}}$$

**Fuente:** Fórmula obtenida de Anderson, Sweeney, & Williams (2012)<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Anderson, Sweeney, & Williams (2012). Estadística para negocios y economía, 11ª.

**En donde:**

- $\bar{x}$  correspondiente a la media <sup>10</sup> de la pregunta, es decir, a 4,58.
- $s$  corresponde a la desviación estándar <sup>11</sup> de la pregunta, es decir, 0,765.
- $n$  correspondiente al tamaño de la muestra, es decir, 171.
- $t_{\alpha/2}$  corresponde al entregado por la tabla distribución  $t$  student <sup>12</sup>, es decir, un 1,96, obtenido por:
  - $1 - \alpha = 95\%$  de intervalo de confianza, por lo que,  $\frac{\alpha}{2} = 0,025$  área de cola superior
  - Grado de libertad:  $1 - n = 1 - 171 = 170$ .

**Entonces:**

$$\bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 4,58 \pm 1,960 \frac{0,765}{\sqrt{171}} = 4,58 \pm 1,960 (0,059) = 4,58 \pm 0,115$$

$$4,465 \leq \mu \leq 4,695$$

**Además:**

- $t$  crítico, que corresponde al entregado por la tabla distribución  $t$  student, 1,960.
- $t$  calculado, corresponde a:

$$\frac{\bar{x} - H_0}{s} = \frac{4,58 - 3}{0,765} = 2,065$$

**Respuesta:** Al ser mayor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se acepta  $H_0$ , ya que con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 4,465 y 4,695.

---

<sup>10</sup> Media: La media es un promedio estándar que a menudo se denomina promedio.

<sup>11</sup> Desviación estándar: La desviación estándar es la medida que indica qué tan dispersos están los datos con respecto a la media.

<sup>12</sup> Distribución  $t$  student: La distribución  $t$  se utiliza para analizar la media de una población aproximadamente normal cuando se desconoce la desviación estándar de la población.

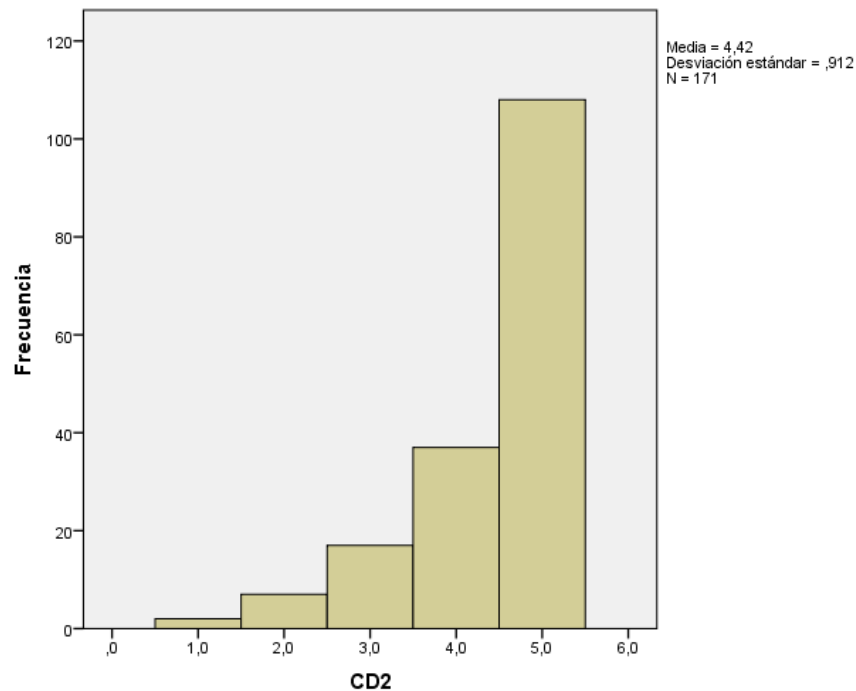
2. El impacto tecnológico ayudó al desarrollo de su servicio profesional.

$H_0$ : No ayudó el impacto tecnológico para desarrollar el servicio profesional con las reformas.

$H_a$ : Ayudó el impacto tecnológico para desarrollar el servicio profesional con las reformas

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



$$\text{Entonces: } \bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 4,42 \pm 1,960 \frac{0,912}{\sqrt{171}} = 4,42 \pm 0,137$$

$$4,283 \leq \mu \leq 4,557$$

$$\text{Además: } \frac{\bar{x} - H_0}{s} = \frac{4,43 - 3}{0,912} = 1,56 \text{ } t \text{ calculado} \quad \text{v/s} \quad -1,960 / 1,960 \text{ } t \text{ crítico.}$$

**Respuesta:** Al ser menor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se rechaza  $H_0$  validando  $H_a$ , por lo que, con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 4,283 y 4,557.

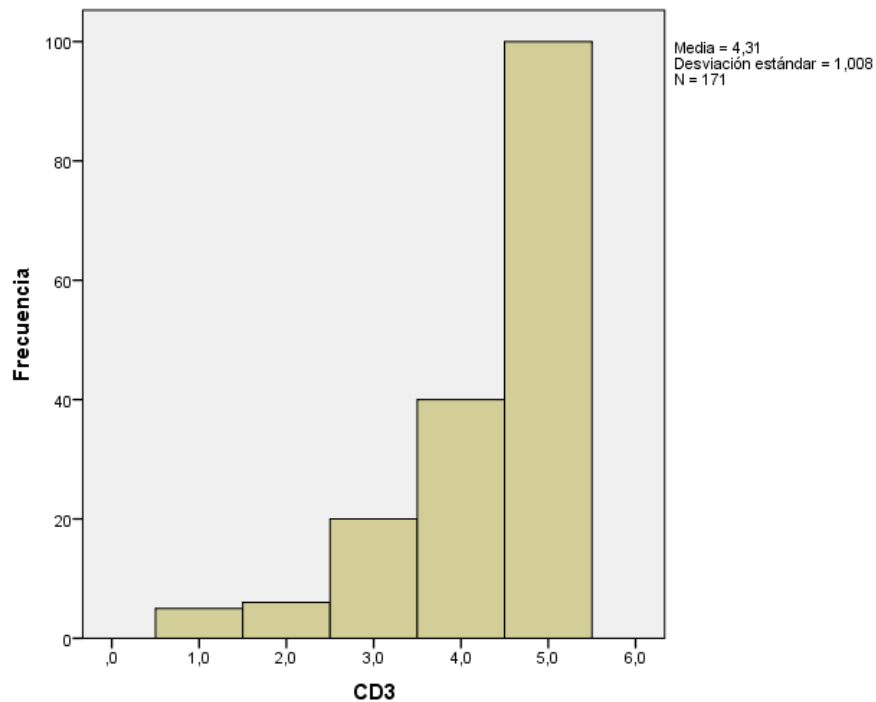
3. Se facilitó su servicio profesional con las tecnologías en la actualidad.

$H_0$ : No se logró facilitar el servicio profesional con la tecnología de la actualidad

$H_a$ : Si se logró facilitar el servicio profesional con la tecnología de la actualidad

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



Entonces:  $\bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 4,31 \pm 1,960 \frac{1,008}{\sqrt{171}} = 4,31 \pm 0,151$

$$4,159 \leq \mu \leq 4,461$$

Además:  $\frac{\bar{x}-H_0}{s} = \frac{4,31-3}{1,008} = 1,29$   $t$  calculado      v/s       $-1,960 / 1,960$   $t$  crítico.

**Respuesta:** Al ser menor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se rechaza  $H_0$  validando  $H_a$ , por lo que, con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 4,159 y 4,461.

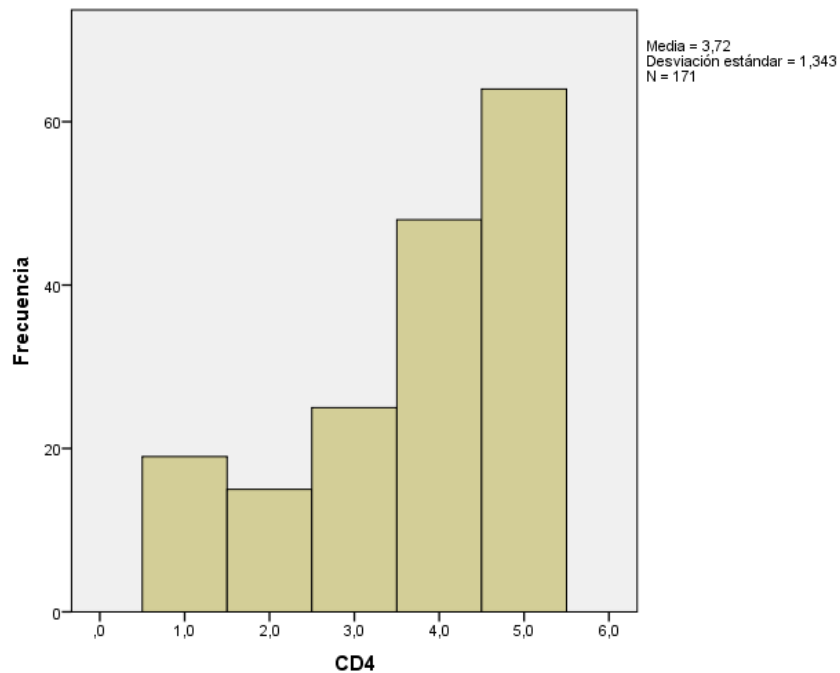
4. Los ingresos por sus servicios profesionales mejoraron durante los últimos dos años.

$H_0$ : No mejoraron los ingresos por los servicios profesionales por las reformas

$H_a$ : Si mejoraron los ingresos por los servicios profesionales por las reformas

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



Entonces:  $\bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 3,72 \pm 1,960 \frac{1,343}{\sqrt{171}} = 3,72 \pm 0,201$

$$3,519 \leq \mu \leq 3,921$$

Además:  $\frac{\bar{x}-H_0}{s} = \frac{3,72-3}{01,343} = 0,54$   $t$  calculado      v/s       $-1,960 / 1,960$   $t$  crítico.

**Respuesta:** Al ser menor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se rechaza  $H_0$  validando  $H_a$ , por lo que, con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 3,519 y 3,921.

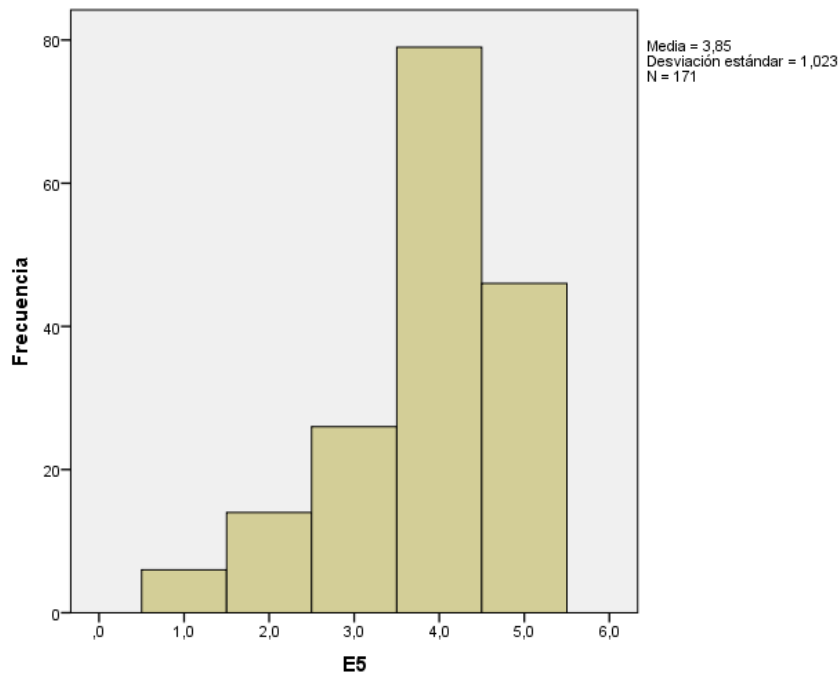
5. Se facilitó el desarrollo de su servicio profesional en los últimos dos años.

$H_0$ : Se dificultó el servicio profesional debido a las reformas

$H_a$ : No se dificultó el servicio profesional debido a las reformas

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



$$\text{Entonces: } \bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 3,85 \pm 1,960 \frac{1,023}{\sqrt{171}} = 3,85 \pm 0,180$$

$$3,67 \leq \mu \leq 4,03$$

$$\text{Además: } \frac{\bar{x} - H_0}{s} = \frac{3,85 - 3}{1,023} = 0,83 \text{ } t \text{ calculado} \quad \text{v/s} \quad -1,960 / 1,960 \text{ } t \text{ crítico.}$$

**Respuesta:** Al ser menor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se rechaza  $H_0$  validando  $H_a$ , por lo que, con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 3,67 y 4,03.



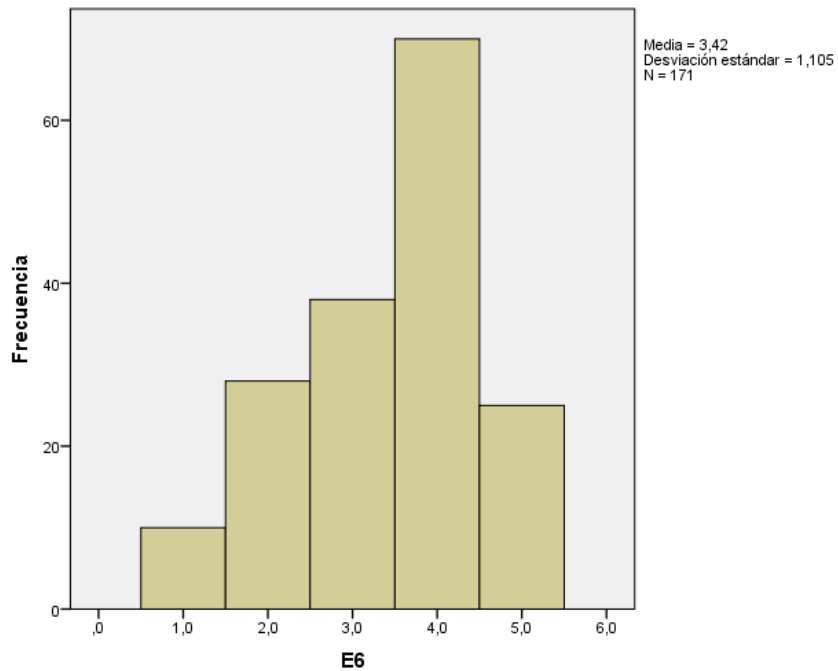
6. Se logra satisfacer todos los requerimientos de los clientes con las reformas implementadas.

$H_0$ : No se satisfacen los requerimientos de los clientes con las reformas.

$H_a$ : Si se satisfacen los requerimientos de los clientes con las reformas.

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



Entonces:  $\bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 3,42 \pm 1,960 \frac{1,105}{\sqrt{171}} = 3,42 \pm 0,166$

$$3,254 \leq \mu \leq 3,586$$

Además:  $\frac{\bar{x}-H_0}{s} = \frac{3,42-3}{1,105} = 0,38$   $t$  calculado      v/s       $-1,960 / 1,960$   $t$  crítico.

**Respuesta:** Al ser menor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se rechaza  $H_0$  validando  $H_a$ , por lo que, con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 3,254 y 3,586.

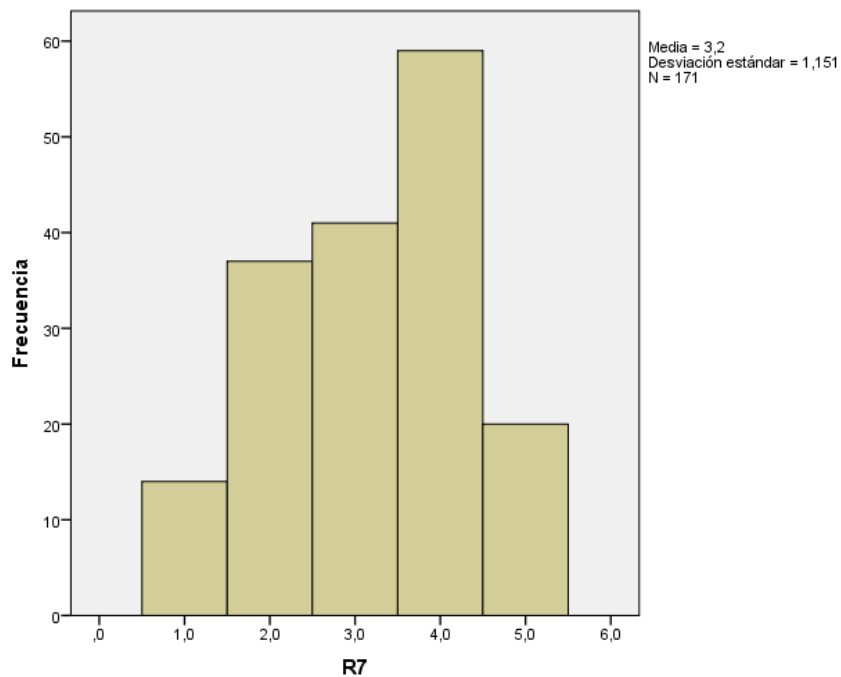
7. Las reformas de los últimos dos años han resultado positivas para los servicios profesionales.

$H_0$ : Resultó negativa la implementación de las reformas para el servicio profesional

$H_a$ : Resultó positiva la implementación de las reformas para el servicio profesional

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



**Entonces:**  $\bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 3,2 \pm 1,960 \frac{1,151}{\sqrt{171}} = 3,2 \pm 0,173$

$$3,027 \leq \mu \leq 3,373$$

**Además:**  $\frac{\bar{x}-H_0}{s} = \frac{3,2-3}{1,151} = 0,17$   $t$  calculado      v/s       $-1,960 / 1,960$   $t$  crítico.

**Respuesta:** Al ser menor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se rechaza  $H_0$  validando  $H_a$ , por lo que, con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 3,027 y 3,373.

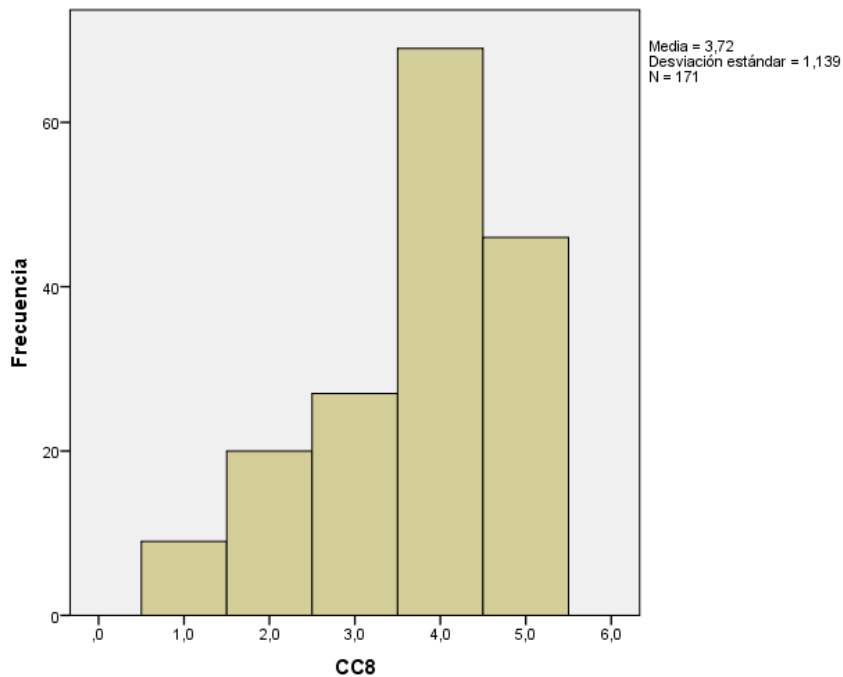
8. *Ha sido difícil implementar los cambios contables en las PYMES.*

$H_0$ : Resultó fácil implementar los cambios contables para PYMES.

$H_a$ : Resultó difícil implementar los cambios contables para PYMES.

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



$$\text{Entonces: } \bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 3,72 \pm 1,960 \frac{1,139}{\sqrt{171}} = 3,72 \pm 0,171$$

$$3,546 \leq \mu \leq 3,891$$

$$\text{Además: } \frac{\bar{x} - H_0}{s} = \frac{3,72 - 3}{1,139} = 0,63 \text{ } t \text{ calculado} \quad \text{v/s} \quad -1,960 / 1,960 \text{ } t \text{ crítico.}$$

**Respuesta:** Al ser menor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se rechaza  $H_0$  validando  $H_a$ , por lo que, con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 3,546 y 3,891.

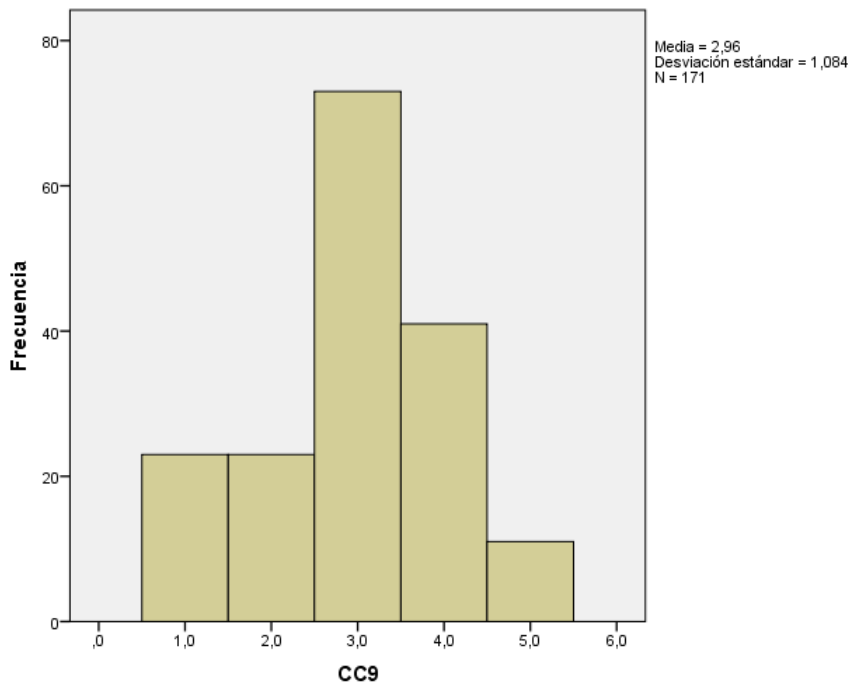
9. Ayudó la implementación de las normas IFRS a las prácticas contables.

$H_0$ : No ayudó la implementación de IFRS a las prácticas contables para las PYMES

$H_a$ : Si ayudó la implementación de IFRS a las prácticas contables para las PYMES

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



Entonces:  $\bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 2,96 \pm 1,960 \frac{1,084}{\sqrt{171}} = 2,96 \pm 0,165$

$$2,795 \leq \mu \leq 3,125$$

Además:  $\frac{\bar{x}-H_0}{s} = \frac{2,96-3}{1,084} = -0,022$   $t$  calculado      v/s       $-1,960 / 1,960$   $t$  crítico.

**Respuesta:** Al ser menor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se rechaza  $H_0$  validando  $H_a$ , por lo que, con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 2,795 y 3,125.

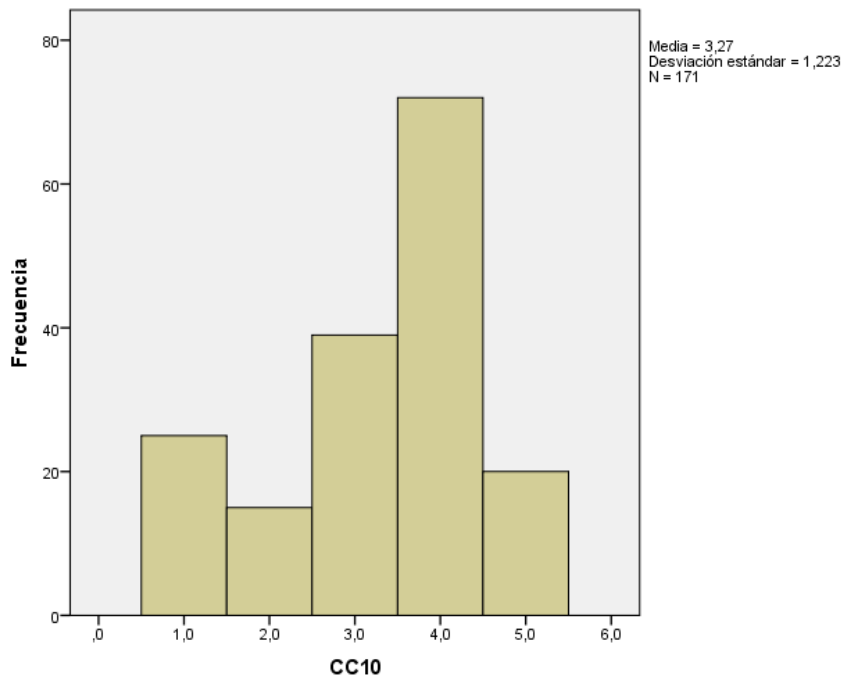
10. Mejoró la calidad de los balances por la implementación de la normativa IFRS.

$H_0$ : No mejoró la calidad de los balances por la implementación IFRS para las PYMES

$H_a$ : Si mejoró la calidad de los balances por la implementación IFRS para las PYMES

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



$$\text{Entonces: } \bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 3,27 \pm 1,960 \frac{1,223}{\sqrt{171}} = 3,27 \pm 0,183$$

$$3,087 \leq \mu \leq 3,453$$

$$\text{Además: } \frac{\bar{x} - H_0}{s} = \frac{3,27 - 3}{1,223} = 0,22 \text{ } t \text{ calculado} \quad \text{v/s} \quad -1,960 / 1,960 \text{ } t \text{ crítico.}$$

**Respuesta:** Al ser menor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se rechaza  $H_0$  validando  $H_a$ , por lo que, con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 3,087 y 3,453.

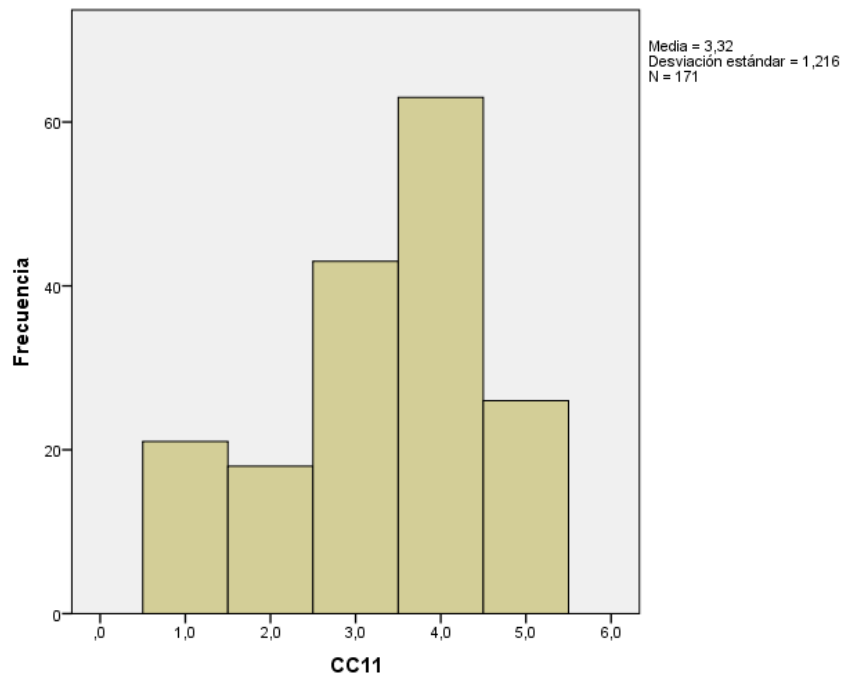
11. Mejoró la extracción de datos financieros con la normativa IFRS.

$H_0$ : No mejoró la extracción de los datos financieros con la normativa IFRS para PYMES

$H_a$ : Si mejoró la extracción de los datos financieros con la normativa IFRS para PYMES

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



$$\text{Entonces: } \bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 3,32 \pm 1,960 \frac{1,216}{\sqrt{171}} = 3,32 \pm 0,182$$

$$3,138 \leq \mu \leq 3,502$$

$$\text{Además: } \frac{\bar{x} - H_0}{s} = \frac{3,32 - 3}{1,216} = 0,26 \text{ t calculado} \quad \text{v/s} \quad -1,960 / 1,960 \text{ t crítico.}$$

**Respuesta:** Al ser menor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se rechaza  $H_0$  validando  $H_a$ , por lo que, con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 3,138 y 3,502.

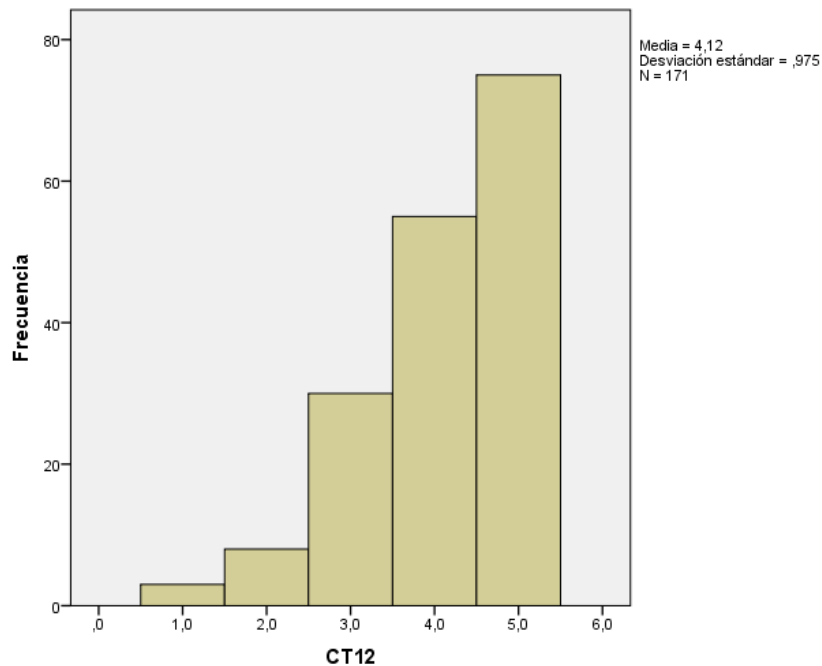
12. Ha sido difícil implementar los cambios tributarios en la industria.

$H_0$ : Resultó fácil implementar los cambios tributarios en la industria.

$H_a$ : Resultó difícil implementar los cambios tributarios en la industria.

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



$$\text{Entonces: } \bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 4,12 \pm 1,960 \frac{0,975}{\sqrt{171}} = 4,12 \pm 0,146$$

$$3,974 \leq \mu \leq 4,266$$

$$\text{Además: } \frac{\bar{x} - H_0}{s} = \frac{4,12 - 3}{0,975} = 1,15 \text{ } t \text{ calculado} \quad \text{v/s} \quad -1,960 / 1,960 \text{ } t \text{ crítico.}$$

**Respuesta:** Al ser menor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se rechaza  $H_0$  validando  $H_a$ , por lo que, con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 3,974 y 4,266.

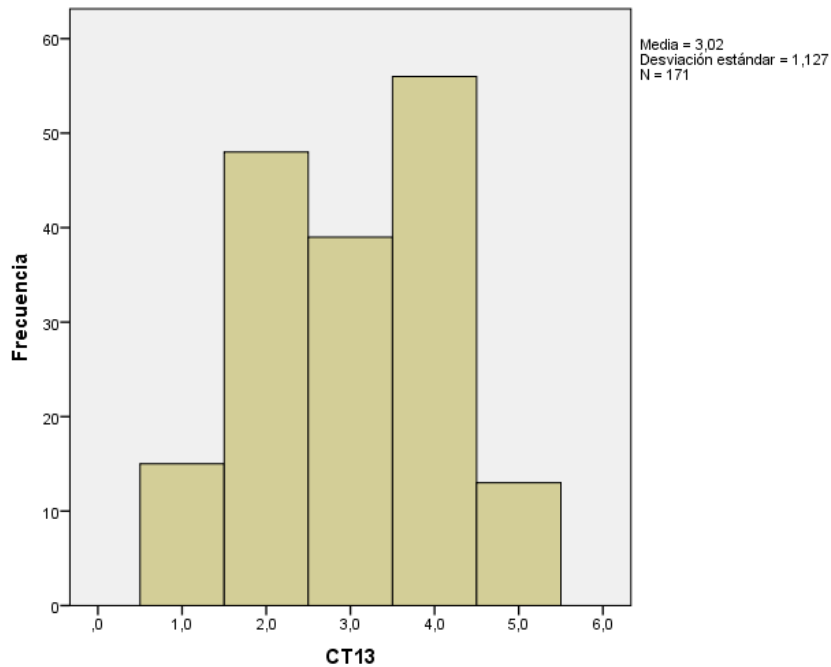
13. Se mejoró el desarrollo del servicio profesional con la implementación de la reforma tributaria.

$H_0$ : No mejoró el servicio profesional debido a la reforma tributaria

$H_a$ : Si mejoró el servicio profesional debido a la reforma tributaria

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



Entonces:  $\bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 3,02 \pm 1,960 \frac{1,127}{\sqrt{171}} = 3,02 \pm 0,169$

$$2,851 \leq \mu \leq 3,189$$

Además:  $\frac{\bar{x}-H_0}{s} = \frac{3,02-3}{1,127} = 0,02$   $t$  calculado                      v/s                      -1,960 / 1,960  $t$  crítico.

**Respuesta:** Al ser menor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se rechaza  $H_0$  validando  $H_a$ , por lo que, con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 2,851 y 3,189.



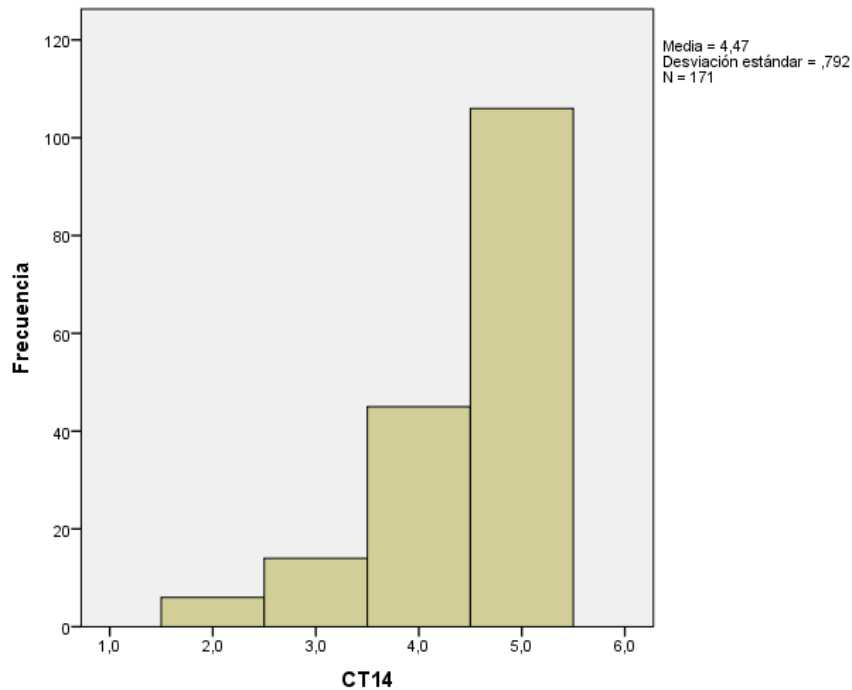
14. *Facilitó el servicio profesional la implementación de la plataforma de facturación electrónica.*

$H_0$ : No se facilitó el servicio profesional con la facturación electrónica

$H_a$ : Si se facilitó el servicio profesional con la facturación electrónica

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



$$\text{Entonces: } \bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 4,47 \pm 1,960 \frac{0,792}{\sqrt{171}} = 4,47 \pm 0,119$$

$$4,351 \leq \mu \leq 4,589$$

$$\text{Además: } \frac{\bar{x} - H_0}{s} = \frac{4,47 - 3}{0,792} = 1,86 \text{ } t \text{ calculado} \quad \text{v/s} \quad -1,960 / 1,960 \text{ } t \text{ crítico.}$$

**Respuesta:** Al ser menor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se rechaza  $H_0$  validando  $H_a$ , por lo que, con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 4,351 y 4,589.

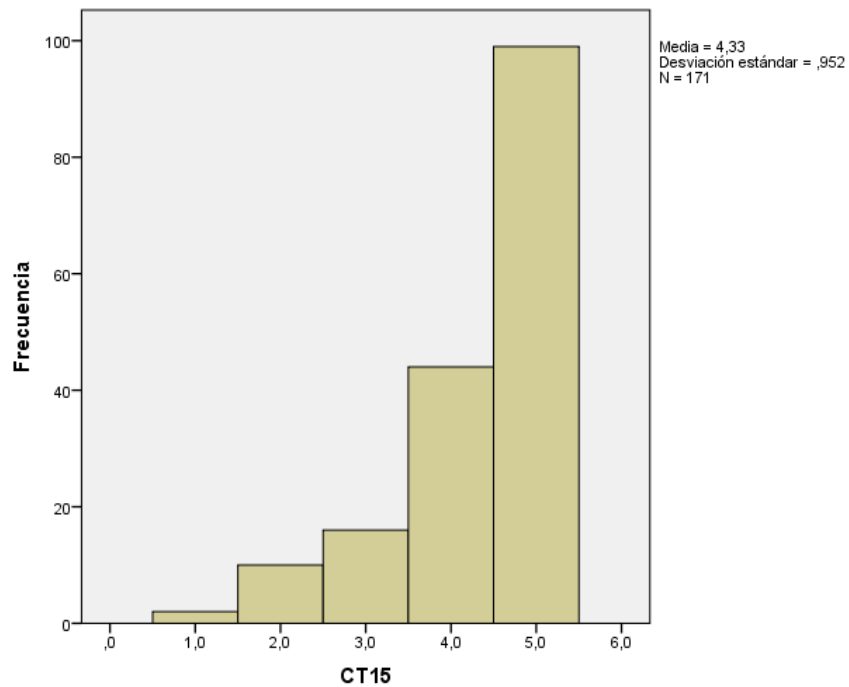
15. Facilitó el servicio profesional la implementación de los libros contables electrónicos.

$H_0$ : No se facilitó el servicio profesional con los libros contables electrónicos

$H_a$ : Si se facilitó el servicio profesional con los libros contables electrónicos

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



Entonces:  $\bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 4,33 \pm 1,960 \frac{0,952}{\sqrt{171}} = 4,33 \pm 0,143$

$$4,187 \leq \mu \leq 4,473$$

Además:  $\frac{\bar{x}-H_0}{s} = \frac{4,33-3}{0,952} = 1,40$   $t$  calculado                      v/s                       $-1,960 / 1,960$   $t$  crítico.

**Respuesta:** Al ser menor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se rechaza  $H_0$  validando  $H_a$ , por lo que, con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 4,187 y 4,473.

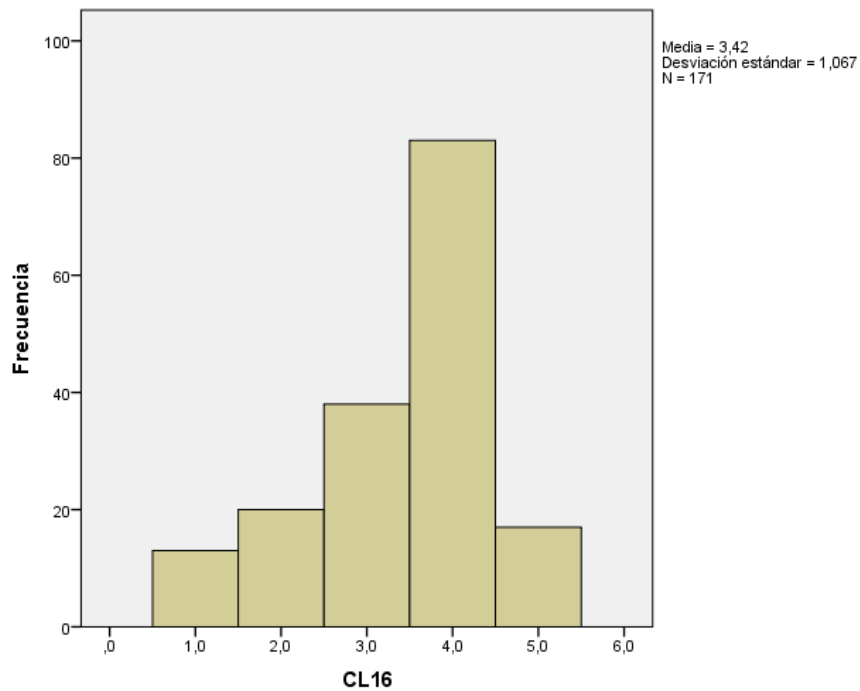
16. Ha sido difícil implementar los cambios laborales en su oficina contable.

$H_0$ : Resultó fácil implementar los cambios laborales en su oficina contable

$H_a$ : Resultó difícil implementar los cambios laborales en su oficina contable

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



$$\text{Entonces: } \bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 3,42 \pm 1,960 \frac{0,160}{\sqrt{171}} = 3,42 \pm 0,160$$

$$3,26 \leq \mu \leq 3,58$$

$$\text{Además: } \frac{\bar{x} - H_0}{s} = \frac{3,42 - 3}{1,067} = 0,39 \text{ } t \text{ calculado} \quad \text{v/s} \quad -1,960 / 1,960 \text{ } t \text{ crítico.}$$

**Respuesta:** Al ser menor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se rechaza  $H_0$  validando  $H_a$ , por lo que, con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 3,26 y 3,58.

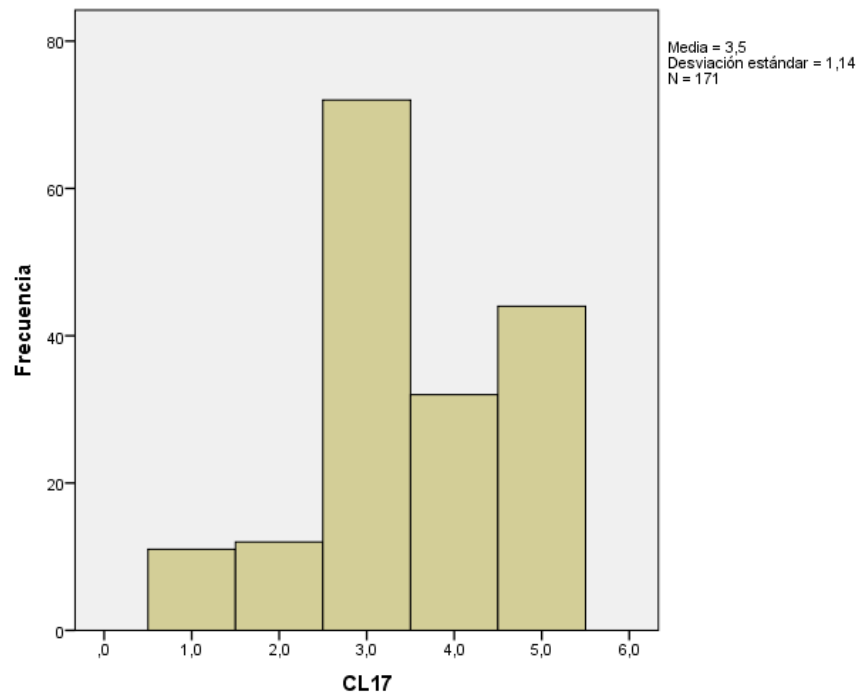
17. Mejoró el ambiente laboral con la implementación del multirrut.

$H_0$ : No mejoró el ambiente laboral con la implementación del multirrut

$H_a$ : Si mejoró el ambiente laboral con la implementación del multirrut

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



Entonces:  $\bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 3,5 \pm 1,960 \frac{1,14}{\sqrt{171}} = 3,5 \pm 0,171$

$$3,329 \leq \mu \leq 3,671$$

Además:  $\frac{\bar{x} - H_0}{s} = \frac{3,5 - 3}{1,14} = 0,44$   $t$  calculado v/s  $-1,960 / 1,960$   $t$  crítico.

**Respuesta:** Al ser menor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se rechaza  $H_0$  validando  $H_a$ , por lo que, con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 3,329 y 3,671.

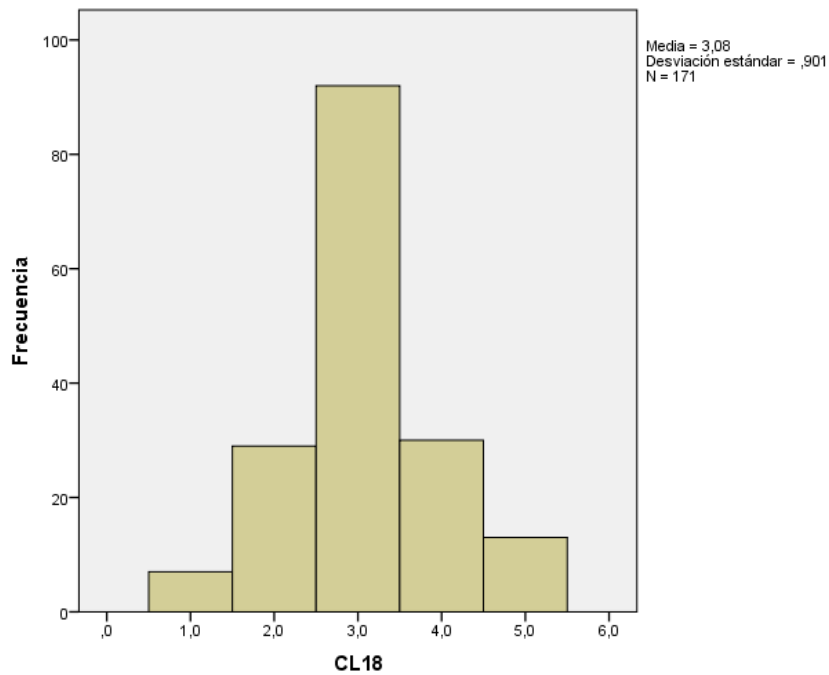
18. Mejoró la relación empleador – trabajador ante los tribunales laborales.

$H_0$ : No mejoró la relación empleador – trabajador por los tribunales laborales.

$H_a$ : Si mejoró la relación empleador – trabajador por los tribunales laborales.

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



Entonces:  $\bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 3,08 \pm 1,960 \frac{0,901}{\sqrt{171}} = 3,08 \pm 0,135$

$$2,945 \leq \mu \leq 3,215$$

Además:  $\frac{\bar{x}-H_0}{s} = \frac{3,08-3}{0,901} = 0,088$   $t$  calculado      v/s       $-1,960 / 1,960$   $t$  crítico.

**Respuesta:** Al ser menor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se rechaza  $H_0$  validando  $H_a$ , por lo que, con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 2,945 y 3,215.

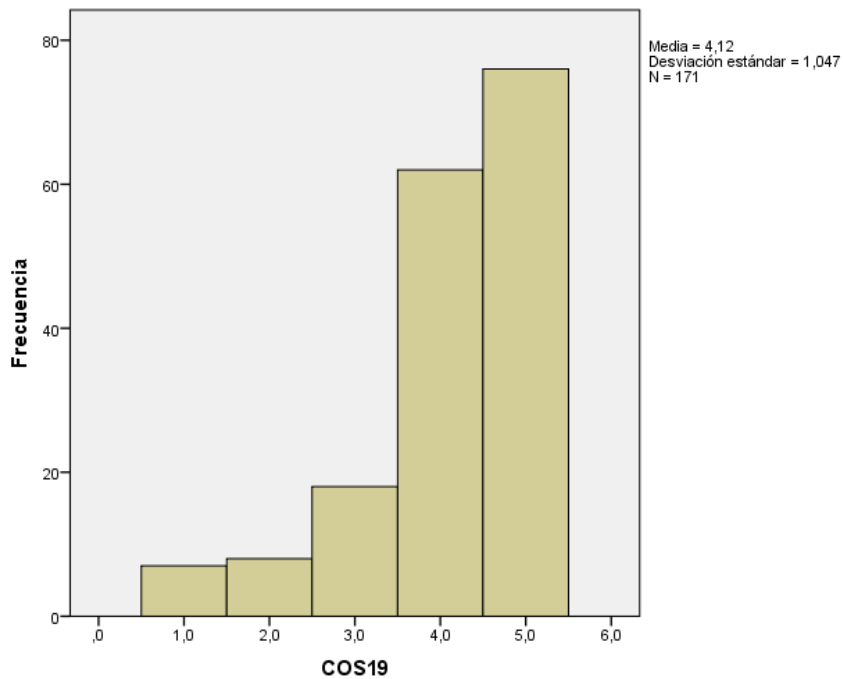
19. Aumentaron los costos incurridos en los servicios profesionales.

$H_0$ : No aumentaron los costos en los servicios profesionales debido a las reformas

$H_a$ : Si aumentaron los costos en los servicios profesionales debido a las reformas

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



$$\text{Entonces: } \bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 4,12 \pm 1,960 \frac{1,047}{\sqrt{171}} = 4,12 \pm 0,157$$

$$3,963 \leq \mu \leq 4,277$$

$$\text{Además: } \frac{\bar{x} - H_0}{s} = \frac{3,08 - 3}{1,047} = 1,07 \text{ } t \text{ calculado} \quad \text{v/s} \quad -1,960 / 1,960 \text{ } t \text{ crítico.}$$

**Respuesta:** Al ser menor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se rechaza  $H_0$  validando  $H_a$ , por lo que, con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 3,963 y 4,277.

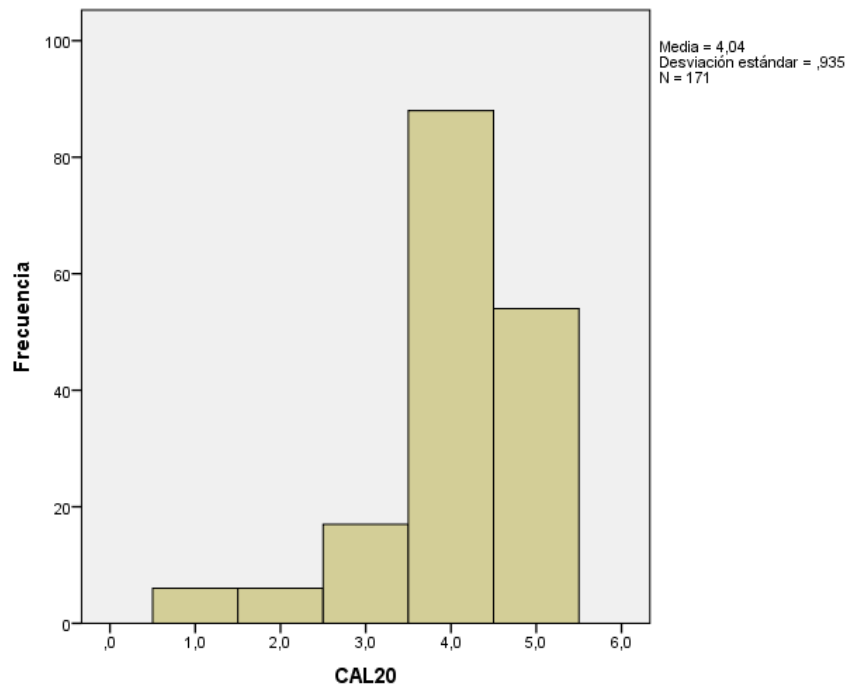
20. Mejoró la calidad del servicio profesional en los últimos dos años.

$H_0$ : No mejoró la calidad en los servicios profesionales debido a las reformas

$H_a$ : Si mejoró la calidad en los servicios profesionales debido a las reformas

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



$$\text{Entonces: } \bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 4,04 \pm 1,960 \frac{0,935}{\sqrt{171}} = 4,04 \pm 0,140$$

$$3,9 \leq \mu \leq 4,18$$

$$\text{Además: } \frac{\bar{x} - H_0}{s} = \frac{4,04 - 3}{0,935} = 1,11 \text{ t calculado} \quad \text{v/s} \quad -1,960 / 1,960 \text{ t crítico.}$$

**Respuesta:** Al ser menor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se rechaza  $H_0$  validando  $H_a$ , por lo que, con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 3,9 y 4,18.

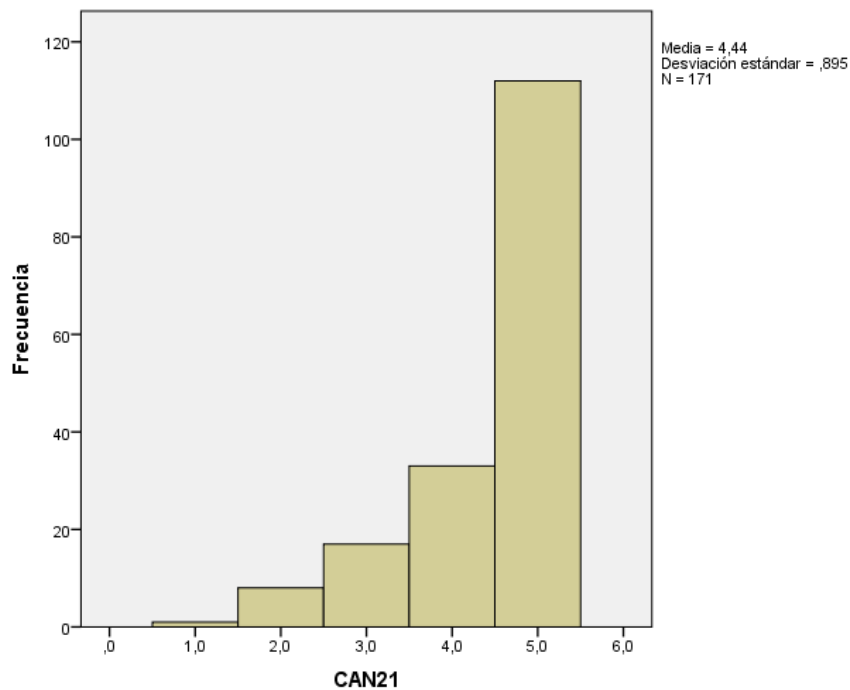
21. Aumentó la cantidad del trabajo del servicio profesional por las reformas implementadas.

$H_0$ : No aumentó la cantidad del trabajo en los servicios profesionales debido a las reformas

$H_a$ : Si aumentó la cantidad del trabajo en los servicios profesionales debido a las reformas

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



Entonces:  $\bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 4,44 \pm 1,960 \frac{0,895}{\sqrt{171}} = 4,44 \pm 0,134$

$$4,306 \leq \mu \leq 4,574$$

Además:  $\frac{\bar{x}-H_0}{s} = \frac{4,44-3}{0,895} = 1,61$   $t$  calculado                      v/s                      -1,960 / 1,960  $t$  crítico.

**Respuesta:** Al ser menor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se rechaza  $H_0$  validando  $H_a$ , por lo que, con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 4,306 y 4,574



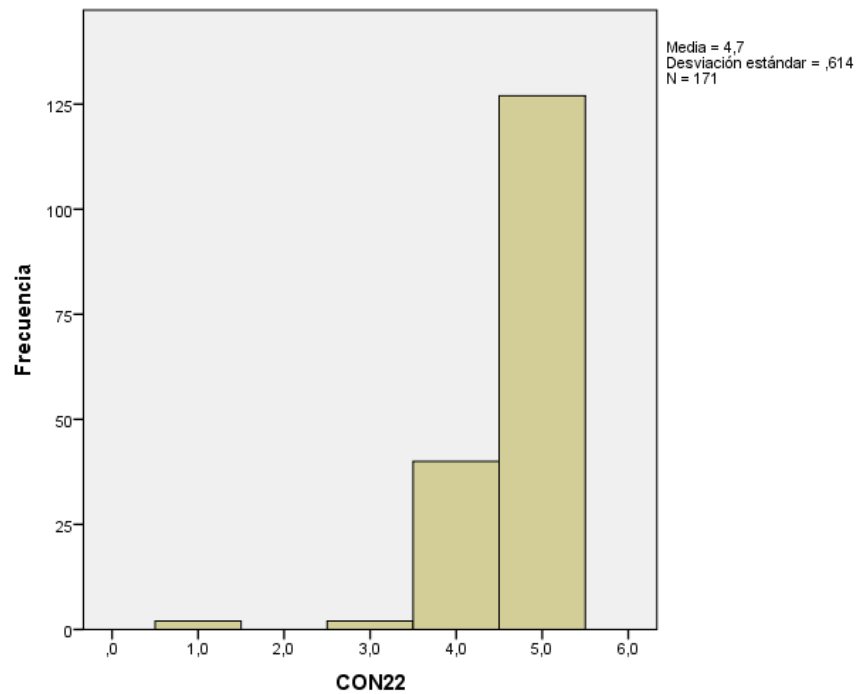
22. Necesitó más capacitaciones para enfrentar los últimos cambios normativos.

$H_0$ : No necesitó más capacitaciones para enfrentar las nuevas reformas

$H_a$ : Si necesitó más capacitaciones para enfrentar las nuevas reformas

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



Entonces:  $\bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 4,7 \pm 1,960 \frac{0,614}{\sqrt{171}} = 4,7 \pm 0,092$

$$4,608 \leq \mu \leq 4,792$$

Además:  $\frac{\bar{x} - H_0}{s} = \frac{4,7 - 3}{0,614} = 2,77$   $t$  calculado      v/s       $-1,960 / 1,960$   $t$  crítico.

**Respuesta:** Al ser mayor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se acepta  $H_0$ , ya que con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 4,608 y 4,792.

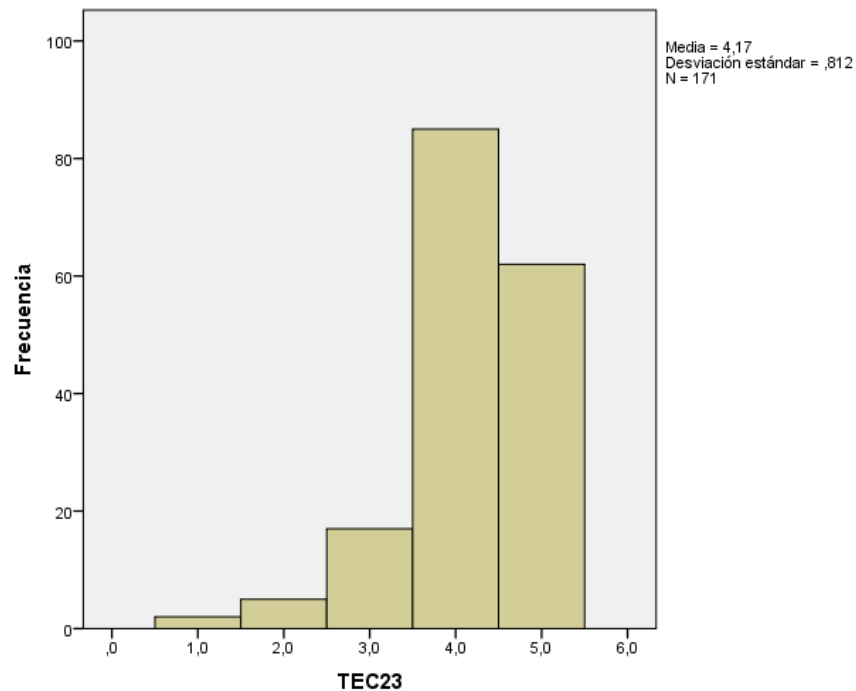
23. Es adecuada la tecnología actual para desarrollar su servicio profesional.

$H_0$ : No resultó adecuada la tecnología para el desarrollo del servicio profesional

$H_a$ : Si resultó adecuada la tecnología para el desarrollo del servicio profesional

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



Entonces:  $\bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 4,17 \pm 1,960 \frac{0,812}{\sqrt{171}} = 4,17 \pm 0,122$

$$4,048 \leq \mu \leq 4,292$$

Además:  $\frac{\bar{x}-H_0}{s} = \frac{4,17-3}{0,812} = 1,44$   $t$  calculado      v/s       $-1,960 / 1,960$   $t$  crítico.

**Respuesta:** Al ser menor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se rechaza  $H_0$  validando  $H_a$ , por lo que, con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 4,048 y 4,292.

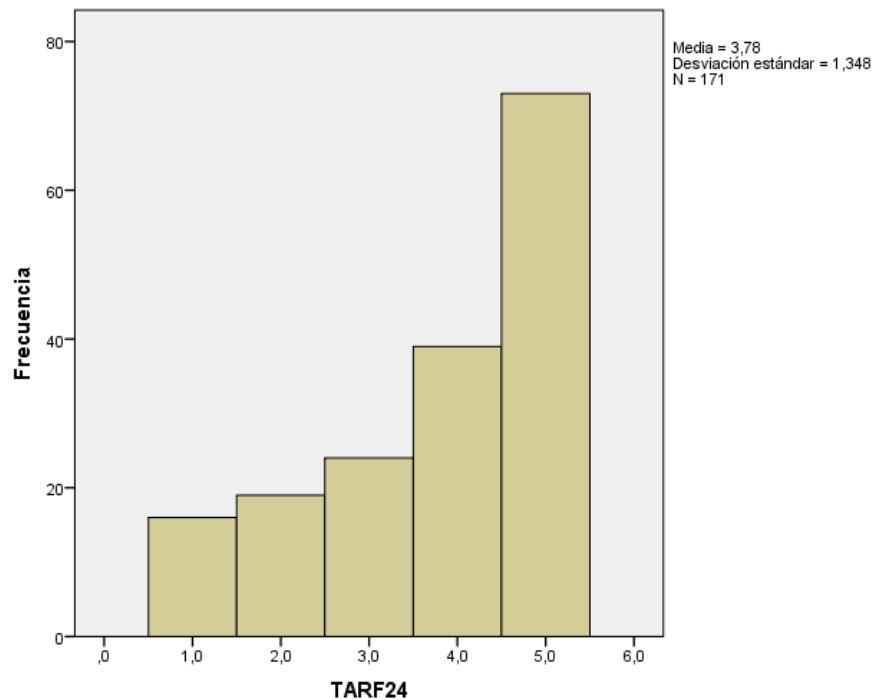
24. Elevó sus tarifas con los cambios normativos efectuados.

$H_0$ : No elevó las tarifas por la implementación de nuevas reformas

$H_a$ : Si elevó las tarifas por la implementación de nuevas reformas

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



Entonces:  $\bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 3,78 \pm 1,960 \frac{1,348}{\sqrt{171}} = 3,78 \pm 0,202$

$$3,578 \leq \mu \leq 3,982$$

Además:  $\frac{\bar{x}-H_0}{s} = \frac{3,78-3}{1,348} = 0,58$   $t$  calculado      v/s       $-1,960 / 1,960$   $t$  crítico.

**Respuesta:** Al ser menor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se rechaza  $H_0$  validando  $H_a$ , por lo que, con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 3,578 y 3,982

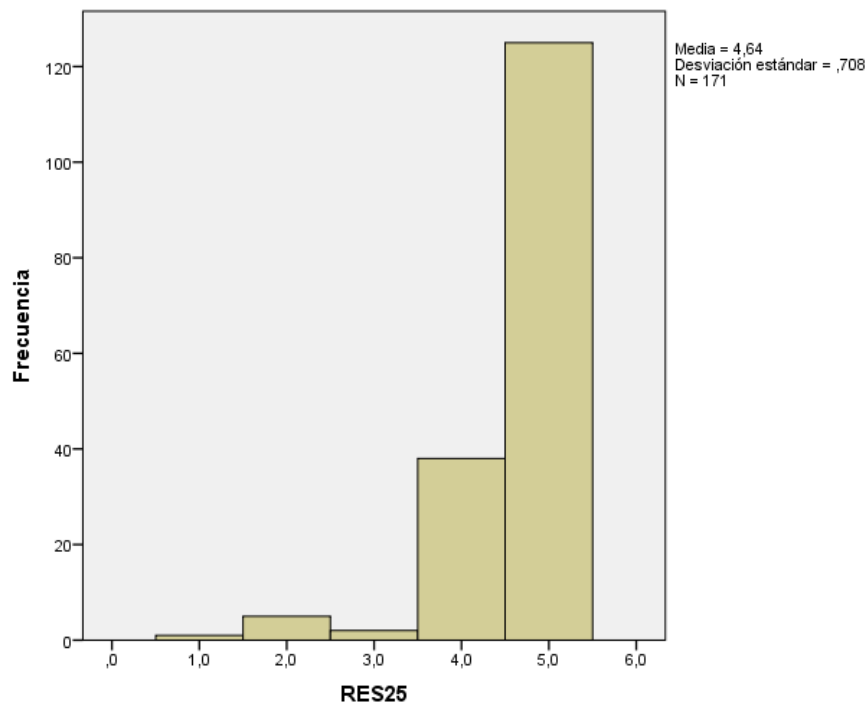
25. Aumentó el grado de responsabilidad del servicio profesional por los cambios normativos.

$H_0$ : No aumentó el grado de responsabilidad por el desarrollo del servicio profesional

$H_a$ : Si aumentó el grado de responsabilidad por el desarrollo del servicio profesional

$$H_0: \mu \leq 3$$

$$H_a: \mu > 3$$



$$\text{Entonces: } \bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}} = 4,64 \pm 1,960 \frac{0,708}{\sqrt{171}} = 4,64 \pm 0,106$$

$$4,534 \leq \mu \leq 4,746$$

$$\text{Además: } \frac{\bar{x} - H_0}{s} = \frac{4,64 - 3}{0,708} = 2,32 \text{ } t \text{ calculado} \quad \text{v/s} \quad -1,960 / 1,960 \text{ } t \text{ crítico.}$$

**Respuesta:** Al ser mayor el  $t$  calculado en comparación con  $t$  crítico, es que se acepta  $H_0$ , ya que con un 95% de seguridad, los encuestados respondió entre un 4,534 y 4,746.

## Anexo E: Análisis de fiabilidad modelo ajustado.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=CD2 CD3 CD4 E5 E6 R7 CC8 CC9 CC10 CC11 CT12 CT13 CT14 CT15
CL16 CL17 CL18 COS19 CAL20
CAN21 TEC23 TARF24
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.883	22

```
RELIABILITY
/VARIABLES=CD2 CD3 CD4 E5 E6 R7
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.849	6

```
RELIABILITY
/VARIABLES=CC8 CC9 CC10 CC11 CT12 CT13 CT14 CT15 CL16 CL17 CL18
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.795	11

```
RELIABILITY
/VARIABLES=COS19 CAL20 CAN21 TEC23 TARF24
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.609	5

## Anexo F: Regresión logística multinomial.

*La implementación de las reformas generó impacto en la industria del Outsourcing Contable, Tributario y Laboral en la Región del Maule.*

- Variable Dependiente:
  - NO: La implementación de las reformas no generó un impacto en la industria del O.C.T.L.  $\mu \leq 3$
  - SI: La implementación de las reformas si generó un impacto en la industria del O.C.T.L.  $\mu > 3$
  
- Variables Independientes:
  - Sexo: 1 Femenino; 2 Masculino.
  - Edad: 1(20 a 30 años); 2(31 a 40 años); 3(41 a 50 años); 4(51 o más)
  - Años trabajados: 1(menor a 5años); 2(6 a 15 años); 3(16 a 30 años); 4(31 o más).
  - Tarifas: 1(menor a \$50.000); 2(\$51.000 - \$150.000); 3(\$151.000 - \$300.000); 4(mayor a \$300.000).
  - Educación: 1 técnico; 2 universitario; 3 post-grado.

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	Porcentaje marginal
Impacto_val	1,00	37	21,6%
	2,00	134	78,4%
SEXO	1,0	72	42,1%
	2,0	99	57,9%
EDAD	1,0	21	12,3%
	2,0	36	21,1%
	3,0	47	27,5%
	4,0	67	39,2%
AÑT	1,0	20	11,7%
	2,0	37	21,6%
	3,0	67	39,2%
	4,0	47	27,5%
TAR	1,0	57	33,3%

	2,0	71	41,5%
	3,0	32	18,7%
	4,0	11	6,4%
EDUC	1,0	68	39,8%
	2,0	70	40,9%
	3,0	33	19,3%
Válidos		171	100,0%
Perdidos		0	
Total		171	
Subpoblación		68 <sup>a</sup>	

a. La variable dependiente sólo tiene un valor observado en 57 (83,8%) subpoblaciones.

#### Información de ajuste de los modelos

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	139,776			
Final	95,775	44,001	12	,000

#### Pruebas de la razón de verosimilitud

Efecto	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	95,775 <sup>a</sup>	,000	0	.
SEXO	100,050	4,275	1	,039
EDAD	110,777	15,002	3	,002
AÑT	108,082	12,307	3	,006
TAR	114,240	18,465	3	,000
EDUC	111,609	15,834	2	,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

#### Clasificación

Observado	Pronosticado		
	1,00	2,00	Porcentaje correcto
1,00	16	21	43,2%
2,00	11	123	91,8%
Porcentaje global	15,8%	84,2%	81,3%

**Correlaciones**

		SEXO	EDAD	AÑT	TAR	EDUC	Impacto_val
SEXO	Correlación de Pearson	1	,061	,041	,104	,164*	,070
	Sig. (bilateral)		,429	,591	,176	,032	,365
	N	171	171	171	171	171	171
EDAD	Correlación de Pearson	,061	1	,902**	-,014	-,199**	-,196*
	Sig. (bilateral)	,429		,000	,856	,009	,010
	N	171	171	171	171	171	171
AÑT	Correlación de Pearson	,041	,902**	1	,003	-,149	-,155*
	Sig. (bilateral)	,591	,000		,966	,052	,043
	N	171	171	171	171	171	171
TAR	Correlación de Pearson	,104	-,014	,003	1	,585**	,183*
	Sig. (bilateral)	,176	,856	,966		,000	,017
	N	171	171	171	171	171	171
EDUC	Correlación de Pearson	,164*	-,199**	-,149	,585**	1	-,069
	Sig. (bilateral)	,032	,009	,052	,000		,373
	N	171	171	171	171	171	171
Impacto_val	Correlación de Pearson	,070	-,196*	-,155*	,183*	-,069	1
	Sig. (bilateral)	,365	,010	,043	,017	,373	
	N	171	171	171	171	171	171

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



**Anexo G: Análisis factorial en la relación a la variable “Impacto”.**

**Prueba de KMO y Bartlett**

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,830
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2123,871
	gl	253
	Sig.	,000

**Comunalidades**

	Inicial	Extracción
CD2	1,000	,603
CD3	1,000	,716
CD4	1,000	,660
E5	1,000	,734
E6	1,000	,708
R7	1,000	,600
CC8	1,000	,688
CC9	1,000	,853
CC10	1,000	,904
CC11	1,000	,868
CT12	1,000	,756
CT13	1,000	,639
CT14	1,000	,530
CT15	1,000	,683
CL16	1,000	,713
CL17	1,000	,507
CL18	1,000	,623
COS19	1,000	,578
CAL20	1,000	,513
CAN21	1,000	,517
TEC23	1,000	,607
TARF24	1,000	,684
Impacto_val	1,000	,690

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Matriz de correlaciones																								
Correlación	CD2	CD3	CD4	E5	E6	R7	CC8	CC9	CC10	CC11	CT12	CT13	CT14	CT15	CL16	CL17	CL18	COS19	CAL20	CAN21	TEC23	TAR24	Impacto_val	
CD2	1,000																							
CD3	749	1,000																						
CD4	451	404	1,000																					
E5	471	480	521	1,000																				
E6	438	416	480	582	1,000																			
R7	335	362	362	436	480	1,000																		
CC8	118	138	164	180	193	219	1,000																	
CC9	288	322	353	387	440	482	1,000																	
CC10	319	375	386	454	507	554	600	1,000																
CC11	330	326	326	391	428	466	506	544	1,000															
CT12	344	326	326	391	428	466	506	544	582	1,000														
CT13	322	361	361	416	465	500	540	577	615	653	1,000													
CT14	324	466	466	373	442	500	540	577	615	653	691	1,000												
CT15	483	431	442	308	391	442	308	391	442	308	391	442	1,000											
CL16	-0,087	-0,088	-0,087	-0,066	0,020	0,047	0,339	0,104	0,106	0,14	0,264	-0,101	-0,120	-0,131	1,000									
CL17	239	263	272	253	359	367	196	452	462	481	0,069	0,256	0,337	0,403	0,471	1,000								
CL18	369	272	368	351	517	388	0,32	412	456	391	0,17	0,462	0,288	0,464	0,52	1,000								
COS19	180	131	183	-0,48	128	0,97	-0,20	1,54	1,43	1,95	0,84	0,67	0,72	0,77	0,27	1,000								
CAL20	400	392	417	314	370	309	-0,94	3,67	3,76	3,50	0,08	4,68	4,03	4,21	3,17	3,52	2,47	1,000						
CAN21	-0,004	0,75	0,80	0,23	-0,71	-0,29	0,23	-0,02	-0,02	-0,02	-0,06	-0,144	0,236	0,18	0,27	-0,59	-0,42	-0,36	-0,008	1,000				
TEC23	428	511	244	399	287	127	-0,69	1,12	1,72	1,17	0,57	2,98	4,34	1,85	-1,16	2,51	2,23	1,41	4,09	0,90	1,000			
TAR24	437	461	558	257	381	206	0,10	2,93	3,90	4,20	1,58	3,83	4,59	4,87	-1,95	2,74	2,36	3,36	3,82	2,22	3,99	1,000		
Impacto_val	521	572	632	423	549	438	0,45	4,03	4,45	4,32	1,95	4,53	5,09	4,84	-1,55	3,83	3,45	2,66	4,95	1,03	4,43	4,43	1,000	
CD2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,283	0,00	0,00	0,00	0,128	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CD3	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,127	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CD4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,130	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
E5	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,46	0,00	0,01	0,00	0,186	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
E6	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,395	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
R7	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,269	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CC8	0,01	0,36	0,16	0,09	0,10	0,464	0,464	0,00	0,00	0,00	0,294	0,00	0,00	0,110	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CC9	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CC10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CC11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CT12	283	0,52	0,01	4,68	4,84	2,94	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,426	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CT13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,125	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CT14	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,170	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CT15	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,361	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CL16	128	127	130	198	395	269	0,00	0,87	0,84	4,26	0,00	0,94	0,59	0,43	0,28	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CL17	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,187	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CL18	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,415	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
COS19	0,09	0,44	0,17	2,95	0,48	1,04	3,95	0,22	0,31	0,05	1,38	1,91	0,12	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CAL20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,461	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CAN21	479	166	149	383	177	352	0,73	1,86	3,41	4,88	4,69	0,30	0,01	4,06	3,61	2,22	2,92	0,38	4,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TEC23	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TAR24	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Impacto_val	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

**Varianza total explicada**

Componente	Autovalores iniciales		Sumas de extracción de cargas al cuadrado		Sumas de rotación de cargas al cuadrado	
	Total	% de varianza	Total	% de varianza	Total	% de varianza
1	7,846	34,114	7,846	34,114	3,848	16,730
2	2,087	9,076	2,087	9,076	3,383	14,710
3	1,674	7,279	1,674	7,279	3,228	14,034
4	1,589	6,910	1,589	6,910	1,835	7,978
5	1,158	5,034	1,158	5,034	1,635	7,110
6	1,020	4,435	1,020	4,435	1,446	6,286
7	,998	4,339				
8	,890	3,869				
9	,802	3,487				
10	,689	2,994				
11	,599	2,603				
12	,572	2,487				
13	,507	2,203				
14	,431	1,873				
15	,409	1,780				
16	,350	1,520				
17	,295	1,284				
18	,240	1,043				
19	,217	,943				
20	,212	,922				
21	,190	,828				
22	,144	,626				
23	,080	,350				
		100,000				

Método de extracción: análisis de componentes principales.

**Matriz de componente<sup>a</sup>**

	Componente					
	1	2	3	4	5	6
Impacto_val	,787	-,176	,094	,101	-,076	-,117
E6	,736	,051	-,041	-,396	,064	-,019
CD4	,726	-,067	,162	-,130	-,029	-,291
CD3	,695	-,274	,193	-,037	-,286	,193
CC10	,694	,523	-,201	,234	-,222	,064
CD2	,674	-,260	,120	-,103	-,171	,163
CT15	,663	-,177	-,016	,040	,410	-,205
TARF24	,658	-,233	,154	,373	-,014	-,181
CC11	,658	,501	-,157	,342	-,204	-,051
CT13	,649	-,091	-,191	-,210	,169	-,316
CC9	,640	,526	-,242	,127	-,262	,154
CAL20	,637	-,192	-,222	,138	,035	-,041
CL18	,618	,208	-,141	-,157	,368	,138
R7	,615	,095	-,186	-,381	,173	,058
CT14	,612	-,237	,142	,254	,118	,029
E5	,586	-,213	,089	-,534	-,155	,168
CL17	,574	,330	-,001	,011	,189	,182
TEC23	,506	-,402	,090	,093	-,243	,338
CL16	-,062	,596	,442	-,178	,221	,281
CC8	,115	,251	,721	-,300	,020	-,046
CT12	,162	,300	,585	,106	-,235	-,480
CAN21	,044	-,206	,429	,369	,127	,369
COS19	,296	,018	,142	,452	,511	,071

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 6 componentes extraídos.

**Matriz de componente rotado<sup>a</sup>**

	Componente					
	1	2	3	4	5	6
CT13	,720	,153	,145	,069	-,225	,142
E6	,713	,348	,246	-,052	,111	,054
R7	,687	,202	,244	-,040	,101	-,128
CT15	,632	,178	,068	,458	-,155	,117
CL18	,620	,091	,336	,236	,176	-,175
CD4	,554	,374	,181	,104	-,058	,407
CAL20	,393	,341	,275	,243	-,328	-,019
CD3	,230	,779	,191	,077	-,014	,119
TEC23	,044	,745	,095	,148	-,107	-,090
CD2	,328	,680	,152	,078	-,016	,060
E5	,521	,619	,000	-,233	,156	-,019
Impacto_val	,411	,523	,273	,258	-,176	,274
CC10	,222	,164	,902	,074	-,002	,094
CC9	,212	,182	,878	-,039	,048	-,004
CC11	,172	,107	,871	,151	-,071	,201
CL17	,378	,132	,471	,246	,248	-,051
COS19	,113	-,032	,122	,740	,049	-,010
CAN21	-,310	,323	-,110	,509	,212	-,033
CT14	,255	,437	,147	,472	-,120	,124
TARF24	,216	,430	,219	,461	-,276	,339
CL16	-,020	-,187	,150	,062	,806	,040
CC8	,101	,126	-,107	-,013	,657	,468
CT12	-,055	,000	,145	,023	,203	,830

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 9 iteraciones.

**Matriz de transformación de componente**

Componente	1	2	3	4	5	6
1	,617	,542	,482	,256	-,053	,157
2	-,009	-,511	,674	-,139	,499	,125
3	-,212	,281	-,302	,253	,615	,585
4	-,546	-,057	,338	,662	-,367	,104
5	,445	-,443	-,299	,635	,202	-,268
6	-,279	,409	,135	,095	,440	-,731

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

**Gráfico de componentes en espacio rotado**

