

Fundamentos del Outsourcing. Tendente estrategia empresarial

Por: Nayeli Sarai Luna Rojas

La globalización ha permitido observar como el sector empresarial ha tenido una tendencia por adoptar el “Outsourcing” (tercerización), como una estrategia para mejorar su administración, costos y relaciones laborales ante el ambiente global altamente competitivo; ya que las empresas en su constante búsqueda por tener un potente crecimiento, muchas ocasiones comienzan a sobrepasar su capacidad de reacción y de recursos, y es cuando buscan la estrategia de Outsourcing como alternativa de apoyo a su negocio.

El “outsourcing” como estrategia ha cobrado relevancia, ya que parte de su éxito se debe a que, la empresa que lo adopta, delega la responsabilidad de las áreas no estratégicas del negocio y que ocupan parte de su administración directa; con ello, éstas pueden dedicarse prioritariamente a los sectores más productivos.

¿Qué es Outsourcing?

La palabra es un anglicismo que se compone con las voces out, que significa ‘fuera’, y source, que traduce ‘fuente’ u ‘origen’, es decir, fuente externa (Significados, s/f). Por su traducción en español, se comprende la palabra como “subcontratación” y algunas fuentes lo expresan también como “tercerización”; sin embargo, es importante tener en cuenta que algunas empresas manejan el termino tercerización como contactos y transacciones dentro de propio país, mientras que el termino outsourcing lo toman como

asignación de parte de su trabajo o adquisición de servicios por parte de una empresa que se encuentra en otro país de origen.

Algunos autores nos ofrecen ciertas definiciones para describir el Outsourcing, a continuación se exponen algunas.

Tabla.1. Distintas definiciones de Outsourcing por distintos autores. Fuente propia.

Outsourcing	James Barry/Robert White	“Relación contractual entre un vendedor externo y una empresa en la que el vendedor asume la responsabilidad de una o más funciones que pertenecen a la empresa”
	Noé Mondy	“Abastecimiento externo cuyo proceso consiste en transferir la responsabilidad de un área de servicio y sus objetivos a un proveedor externo, impulsado por la necesidad de reducir costos ocasionados por ingresos escasos o presupuestos más limitados, fusiones y adquisiciones que han creado muchos sistemas redundantes”
	Chase, Jacob, Aliano	“Acción de mover algunas de las actividades internas y responsabilidades de decisión de la compañía a otros proveedores externos”

A partir de las definiciones anteriores se puede concluir que outsourcing es la contratación de un servicio a una compañía, para realizar actividades propias de la empresa que contrata, pero que deja a disposición y administración de la contratada; con la finalidad de satisfacer las necesidades propias de la empresa pero que el gestionarlás no contribuye a la productividad de la misma.

Evolución del Outsourcing.

El termino outsourcing no es un concepto nuevo, ya que esta estrategia se comenzó aplicar desde varias décadas atrás; sin embargo, actualmente a comenzado a tomar una gran relevancia y adopción por varias pequeñas, medianas y grandes empresas.

Orígenes.

Su origen se confiere a la época moderna, surgiendo en 1940 en EUA. Cuando se da la era post-industrial se inicia la competencia de mercados mundial y es cuando toma sus primeros indicios. Posterior a la Segunda Guerra Mundial, las empresas comienzan a centrarse tantas actividades que se vuelve necesario el uso de esta estrategia; sin embargo, es en la década de 1970 cuando comienza a tomar forma, para servicios de información tecnológica en las empresas. Teniendo a las empresas como EDS, Price Waterhouse y Arthur Andersen como precursoras.

El Outsourcing es un término creado en 1980 para describir la creciente tendencia de grandes compañías que estaban transfiriendo sus sistemas de información a proveedores (Cuartas, 2008). Se muestran ejemplos como CODETEL (Compañía Dominicana de Teléfonos), Dell y AT&T Wireless, que fueron unas de las primeras compañías en utilizarlo, para asistencia en los call centers, utilizando recursos de otros países.

El Outsourcing en la época Actual.

Un estudio reciente de Aberdeen, empresa norteamericana, señala que el gasto total en el mercado global del outsourcing aumenta a una tasa anual del 12% y tiene una penetración de mercado, en algunas o todas las funciones de recursos humanos de 39% en organizaciones con ingresos anuales de menos de 50 millones de dólares, 40% en organizaciones medianas con ingresos anuales de entre 50 y 999 millones de dólares y 66%

en organizaciones con ingresos mayores a mil millones de dólares anuales (Salazar, 2010). Esto nos da una idea general del impacto del outsourcing de su aplicación en las empresas. La india es uno de los países con alta tendencia en el uso de esta estrategia empresarial, pero países latinoamericanos muestran una visión de su uso grande a futuro. Se tiene conocimiento que mundialmente casi el 60% de las grandes empresas hace uso de esta estrategia empresarial.

En el 2011, de acuerdo al estudio Atracción “Nearshore” Latinoamérica, Destino Atractivo de Tercerización Global de KPMG Internacional América Latina con países como México, Argentina, Brasil, Chile y Colombia; se posiciona como zona amigable para el outsourcing. Además, Costa Rica, Panamá, Uruguay y otros países de la región también están comenzando a participar en esta industria. Indicadores de otras firmas de consultoría han manifestado que sólo en el año 2011 creció entre 5 y 5.5 por ciento y a nivel de América Latina, Brasil ocupa el primer sitio en el desarrollo de tercerización de servicios, quedando México como segundo con un de 10 por ciento menor (El financiero, 2011).

Generaciones del Outsourcing.

Primera generación: Enfocada al ahorro de costos. Buscando se hiciera el mismo trabajo mejor, más rápido, más barato, o las tres cosas.

Segunda generación: El outsourcing se convierte en estrategia, enfocado a la inclusión de ahorros aún mayores en costos de oportunidad.

Tercera generación: La más recientemente y actual. Ahora los ejecutivos buscan a sus socios de outsourcing como fuentes de innovación, obteniendo nuevas formas de hacer negocios.

La estrategia empresarial Outsourcing.

Esta estrategia empresarial tiene como finalidad reducir costos y mejorar la productividad, al dirigir los sectores triviales del negocio a una empresa externa y enfocarse en la administración de los recursos primordiales; esto les permite tomarla como una herramienta de crecimiento. Al implementar la estrategia les permite a las empresas centrarse en beneficios de reingeniería, tener acceso a capacidades y materiales mundiales, compartir riesgos y destinar mejor sus esfuerzos a otros propósitos.

Tipos de outsourcing

Esta estrategia de negocio, de acuerdo Darío Cuartas, se clasifica conforme a las áreas de la empresa en las que puede comúnmente son subcontratadas, como lo son:

- Outsourcing de sistemas financieros.
- Outsourcing de sistemas contables.
- Outsourcing de sistemas Informáticos.
- Outsourcing en el área de Recursos Humanos.
- Outsourcing de los sistemas administrativos.
- Outsourcing de la producción.
- Outsourcing de sistemas de transporte.
- Outsourcing en el área de Ventas y distribución.
- Outsourcing de abastecimiento.

Además la estrategia de acuerdo a la transferencia de ítems a la empresa contratista, se clasifica en:

- Outsourcing Total: Se transfiere equipo, personal, redes, operaciones y administración al contratista.
- Outsourcing Parcial: Se transfiere solo algunos de los elementos de la Total.

Modalidades de outsourcing.

Dentro de las modalidades se encuentran (Meltom Technologies Inc, s/f):

- Off-shoring: Es la contratación de servicios a terceros radicados en otro país ofreciendo costos menores de legislación laboral u otros factores.
- In-house: Se produce en las instalaciones de la organización contratadora; Off-site, es cuando se produce en las instalaciones de la empresa contratada.
- Co-sourcing: El prestador del servicio ofrece valor añadido a su cliente, como compartir riesgos.
- Colaborativo: Se utiliza la capacidad ociosa para producir artículos o prestar servicios a un tercero.

Beneficios del Outsourcing.

El mayor beneficio es que la empresa que adquiere esta estrategia, adquiere mayores funcionalidad con los costos inferiores y de principales áreas de su organización. A comparación de la economía a escala que manejará la compañía o agencia contratada y que se ocupará de decisiones de tipo tecnológico, manejo de proyecto, operación de la infraestructura, etc.

Otros beneficios son:

- ✓ Inversión en planta y equipo se reduce con la disminución de costos fijos y de manufactura.

- ✓ La empresa responde con rapidez al entorno.
- ✓ Mejora la construcción de un valor compartido y a redefinir la empresa.
- ✓ Mejora el tiempo de entrega y calidad de información para decisiones críticas.
- ✓ Se puede poseer mejor tecnología sin necesidad de capacitar personal.
- ✓ Considerando las presiones competitivas, se puede disponer de servicios de información de forma rápida.
- ✓ Enfrentar cambios del ámbito de los negocios.
- ✓ Aumenta la flexibilidad de la organización.

Aspectos negativos del Outsourcing.

Como cualquier herramienta o estrategia de negocios/empresarial, en cierto momento deja de parecer idónea y puede presentar desventajas al ser aplicada. Dentro de los aspectos negativos que puede traer consigo el outsourcing son:

- El costo de su aplicación pueden terminar siendo mayor a lo previsto.
- El servicio de empresa proveedora puede resultar productivamente negativo
- La empresa contratada puede copiar el tipo de negocio al adentrar y conocer a la empresa que adquirió su servicio.
- Puede contribuir a la explotación y a la deshumanización del trabajador.

Conclusión.

La tendencia positiva que está teniendo la adquisición del outsourcing como estrategia empresarial, se debe a que la empresa que lo implementa, deslinda parte de la

gestión o ejecución diaria de una función que no es vital para el negocio pero que juega un papel necesario en la empresa.

Las áreas con mayor recurrencia en donde se aplica, es principalmente la de recursos humanos y la informática, seguidamente en la seguridad, mantenimiento, la contabilidad, soporte técnico, entre otros.

Como toda estrategia empresarial, esta tiene tanto aspectos positivos y negativos en su implementación, ya que el contratante transfiere parte de su control administrativo y operacional a la empresa que ofrece sus servicios, buscando una manera de ahorro al pago de cuotas del seguro social, prestaciones, etc., pero muchas ocasiones la calidad del servicio que reciben es de baja calidad, ya que se presenta alta rotación de personal de la empresa que ofrece el outsourcing, debido a que sus empleados hacen trabajos muy rutinarios que no les ofrece un espacio de crecimiento en la empresa que los contrata.

Pese a todo, ésta estrategia tiene una alta tendencia y su éxito se debe al delegar las áreas no estratégicas y enfocarse en las más productivas.

Bibliografía.

- ACFE. (2011). Recuperado el 05 de septiembre de 2015, de Outsourcing, nueva forma de relación laboral: <http://www.administraciondenomina.mx/outsourcing-nueva-forma-de-relacion-laboral/>
- Almanza Martínez, M., & Archundia Fernández, E. (2014). *El Outsourcing y la Planeación Fiscal en México*. México, DF.: EUMED.NET.

- Bohon Devars, J. A. (30 de julio de 2009). *Ventajas y desventajas del outsourcing*. Recuperado el 05 de septiembre de 2015, de cnnexpansion:
<http://www.cnnexpansion.com/opinion/2009/07/30/ventajas-y-desventajas-del-outsourcing>
- Chase, J. A. (2005). *Administración de la producción y operaciones para una ventaja competitiva*. Mexico, JDF.: McGraw-Hill.
- Hurtado Cuartas, D. (2008). *Principios de la Administración*. Medellin, Colombia: Fondo ITM (Instituto Tecnológico Metropolitano).
- ISS Global A/S. (s/f). *issworld*. Recuperado el 05 de septiembre de 2015, de Historia del Outsourcing: <http://www.mx.issworld.com/es-MX/acerca/zona-de-aprendizaje/ideas-outsourcing/historia-del-outsourcing>
- Martinez, D. (2013). “*Outsourcing*” *una modalidad que rebaja costos e incrementa la productividad*. (Caribe, Editor) Recuperado el 05 de septiembre de 2015, de ficaconsulting: <http://www.ficaconsulting.com.do/cw/index.php/publicaciones/14-administracion/31-outsourcing-una-modalidad-que-rebaja-costos-e-incrementa-la-productividad>
- Meltom Technologies Inc. (s/f). *Outsourcing* . Recuperado el 05 de septiembre de 2015, de deGerencia.com: <http://www.degerencia.com/tema/outourcing>
- Mondy, N. R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico, D.F: Pearson Prentice Hall.
- Robert White, J. B. (1998). *The Outsourcing manual*. USA: Gower.

- Salazar, J. (2010). Outsourcing, práctica común sin reconocimiento legal. *Consultoría empresarial No.10* , 28.
- Significados. (s/f). *Significados*. Recuperado el 06 de Septiembre de 2015, de Outsourcing: <http://www.significados.com/outsourcing/>

Agradecimientos:

Primeramente al Tecnológico Nacional de México. Instituto Nacional de México por ser mi casa de estudios. Al Dr. Fernando Aguirre y Hernández, por sus críticas y su motivación a publicar mis artículos.