

INTRODUCCIÓN

Hoy en día una de las nuevas tendencias que las organizaciones están recurriendo es el Outsourcing, que se refiere a la externalización de actividades que eran propias de la empresa pero que para ahorrar costos las vuelven externas pagando un menor precio.

Para las organizaciones esto es una ayuda porque como ya se mencionó pueden reducir costos de una manera impresionante al pagar costos relativamente bajos por la prestación de los servicios, pero también se debe tener en cuenta que no siempre es beneficioso para ellas ya que hay que saber cómo utilizar este tipo de tendencias, si no son utilizadas correctamente la organización puede llegar a meterse en un gran problema por dejar departamentos o decisiones cruciales en manos de una empresa externa que aunque está contratada para trabajar no cuenta con la misma confidencialidad.

DEFINICIÓN

En el libro “Dirección y gestión de los sistemas de información en la empresa, una visión integradora” los autores dicen que el término Outsourcing procede del inglés, y significa literalmente “sacar la fuente fuera”. Esta es una traducción aproximada al español, y se refiere a que podría ser **la externalización** de actividades que define un fenómeno probablemente más complejo que el propio Outsourcing (Herderos, et al., 2004).

Lacity y Hirschheim en el año de 1993 definen Outsourcing como la compra de un bien o servicio que antes era proporcionado internamente. De la definición hace referencia a la externalización no solo de una actividad, si no de la responsabilidad sobre la realización dicha actividad

Por otra parte en 1995 Quinn y Hilmer propusieron una clasificación de las posibilidades conceptuales de externalización de actividades empresariales, que van desde el establecimiento de contratos a corto plazo a la propiedad total de las actividades por parte del cliente de servicios de Outsourcing, en la que el proveedor se limita a desarrollar trabajos en donde se encuentra el cliente.

Partiendo de estos conceptos podemos definir Outsourcing como la acción de contratación a un tercero para realizar una operación en la empresa a con el fin de aumentar la eficacia de la organización. Esta actividad ha sido mayormente empleada en el ámbito empresarial hoy en día.

OUTSOURCING EN LAS EMPRESAS

La externalización o también llamada Outsourcing se ha convertido en una práctica bastante común en la gestión de recursos humanos. La externalización se ha infiltrado en el mundo de la gestión de los recursos humanos de una manera importante y es un creciente tendencia hoy en día (Choudrie, Grey, & Selamat, 2009).

La tendencia actual, de acuerdo con Cooke, Shen, y McBride, es que las empresas subcontratan una única parte de su función de recursos humanos en lugar de hacerlo sobre todo el departamento. Las funciones de Recursos humanos que son más propensas a ser totalmente externalizada son los programas de asistencia y asesoramiento de los empleados, administración flexible, cuenta de gastos y fondo (Cooke, Shen, & McBride, 2005).

El objetivo de la mayoría de las organizaciones es reducir los costos y esto lo hacen a través de mirar hacia la externalización de su recurso humano, es decir quieren utilizar las funciones de gestión de recursos como una forma de la reducción de los costos a través del Outsourcing. El punto de partida en la externalización de recursos humanos para que funcione bien en la organización y se realicen las actividades de manera eficaz, es entender lo que puede y no puede ser subcontratado (Handley & Benton, 2009).

Hay ciertas actividades de recursos humanos que, por lo general no pueden subcontratar por Outsourcing. Como son las actividades esenciales y que están relacionadas directamente con la toma de decisiones estratégicas y que requieren conocimientos específicos de gestión y actividades que requieren confidencialidad raramente deben ser subcontratadas. Pueden producirse problemas graves si la determinación entre lo que debe y no debe ser subcontratado no se hace (Davidson, 2005).

Ejemplos de tales problemas graves son las malas decisiones que se pueden hacer, así como la confidencialidad que ha llegado a ser violada, el trabajo no puede conseguir posiblemente hace correctamente o no llegar completado en el momento oportuno, el dinero que se gasta innecesariamente, así como una serie de otros problemas.

Otro requisito para la contratación externa exitosa es comprender el ventajas y desventajas de la externalización (Caruth & Caruth, 2010). Pero además de eso

un requisito previo de externalización para que sea exitosa y prósperas es crear un relación efectiva entre el proveedor externo y el subcontratista realiza el trabajo (Handley & Benton, 2009)

ACTIVIDADES QUE DEBEN Y NO DEBEN SER SUBCONTRATADAS

Lo que parece faltar de todo lo que se ha escrito sobre la externalización o Outsourcing es un esquema general o marco de todas las actividades, diferenciando aquellas actividades que tienen un mayor potencial de la externalización de los que no y proporcionar una justificación de la diferencia de potencial de la externalización. Comenzando por la identificación de siete niveles de actividades de recursos humanos y después organizándolos en una jerarquía que van desde actividades con el mayor potencial de Outsourcing a los actividades con el potencial más bajo para el Outsourcing (Ketter, 2007).

Para poder generar una buena orientación a las organizaciones que consideran la externalización de las actividades de recursos humanos, Todas las actividades se dividen en siete categorías jerárquicas, dispuestas en orden ascendente de la importancia de las actividades de la estrategia, la competitividad y el éxito de la organización, yendo desde la más viable para realizar con Outsourcing o externalizar a las menos recomendables de externalizar se clasifican de la siguiente manera:

1. Actividades auxiliares
2. Las actividades de rutina,
3. Las actividades que contiene el potencial para lograr economías de escala,
4. Actividades que requieren conocimientos especializados,
5. Las actividades que requieren amplio conocimiento organizacional,
6. Las actividades que requieren alta confidencialidad,
7. Las actividades que requieran las decisiones de gestión específica

Cada una de estas actividades se describe a continuación.

1.- Actividades auxiliares

Las actividades auxiliares son aquellas tareas asignadas al departamento de recursos humanos que no son necesariamente tareas de recursos humanos. Son actividades que debe ser realizada por la organización, pero no necesariamente por el departamento de RH.

Actividades auxiliares como el servicio de alimentos, mantenimiento y servicios de limpieza. A pesar de que el rendimiento de estas actividades es importante para el organización, las actividades no son específicamente relacionados con la gestión de recursos humanos.

2.- Actividades de rutina

Las actividades rutinarias son a menudo importantes, pero su naturaleza es tal que pueden ser manejados a través de procedimientos estandarizados porque hay poca o ninguna variación de transacción a transacción o un caso a otro.

Una vez establecidos los procedimientos, cambios de procesamiento ocurren con poca frecuencia (Caruth y Caruth, 2010).

3.- Economías de escala

Las economías de escala son operaciones en que la economía de una organización puede mejorar mediante el procesamiento de mayores cantidades. El procesamiento de reclamaciones de atención médica, la realización de entrevistas de trabajo, y administración pruebas de personal son ejemplos de actividades que tiene la potencial para lograr un cierto grado de la escala economía (Caruth y Caruth, 2010)

4.-Conocimiento Especializado

Algunas funciones dentro de los departamentos requieren conocimiento especializado para su realización. Este conocimiento puede ser adquirido ya sea a través de los requisitos educativos específicos, experiencia, o una combinación de los dos.

Es posible que este tipo de actividades solo se requieran como surgen las necesidades. Por ejemplo, Para mantener ese conocimiento en la nómina sólo para uso ocasional a menudo puede ser un gasto innecesario. Preparación de manuales de políticas de personal, la realización de investigaciones gestión de recursos humanos, y la presentación de los programas de capacitación y desarrollo son ejemplos de actividades que requieren especializada conocimiento (Caruth y Caruth, 2010).

5.- Específica Organizacional

La falta de conocimiento del personal de la organización, peculiaridades operativas, costumbres, tradiciones, y la cultura puede ser un factor que limita la externalización potencial de ciertos tipos de actividades. El Conocimiento organizacional específico es necesario para tomar decisiones efectivas.

La planificación de los recursos productivos por ejemplo son áreas donde se requiere conocimiento organizacional, y por lo tanto son menos propicias para el éxito de Outsourcing.

6.- Actividades Altamente Confidencial

En este caso por ejemplo que se requieren altos niveles de confidencialidad como Despidos, cierres de plantas, y la reestructuración son ejemplos de actividades que deben mantenerse confidenciales. Este tipo de actividades, obviamente, tienen un mucho menor potencial para ser externalizado.

7.- Decisión de Gestión de Actividades

Algunas de las actividades de gestión de recursos humanos requieren de Investigación así como la participación directa y específica de la parte superior.

La estructura de las organizaciones y decisiones ya sea por departamento o la dirección son ejemplos de actividades que requieren de la alta dirección. Deben ser hechas por el nivel ejecutivo de la gestión en una organización y no por la externalización de estas decisiones (Caruth y Caruth, 2010).

LAS VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL OUTSOURCING

Para que la aplicación de Outsourcing se lleve a cabo con éxito se debe tener un conocimiento de las ventajas y desventajas de la externalización

Mientras que el potencial valor de la externalización podría tentar a cualquier líder de la organización para utilizar la estrategia, externalización menudo plantea inevitablemente algunos efectos secundarios que pueden llegar a perjudicar a la organización, para esto planteamos algunas de las ventajas y desventajas del Outsourcing (Fisher, et al. , 2008).

Entre las principales **ventajas** podemos encontrar la Reducción de gastos, Conservas de gestión de tiempo y esfuerzo, El aumento de Competencias Organizacionales, Excelente Calidad de Servicio

Entre las **desventajas** podemos mencionar El aumento de los costos directos, Disminución de la moral de los empleados, Pérdida de Control, Confusión de Responsabilidades.

CONCLUSIÓN

Como conclusión podemos decir que el Outsourcing a pesar de ser una de las herramientas más conocidas y utilizadas en la actualidad por las organizaciones de todo el mundo, puede traer consigo ventajas muy favorables entre ellas la más importante y que le pega de manera positiva a la organización que son los costos, por esto es que vemos a los líderes de las organizaciones tan tentados por aplicar esta herramienta en cuanto se preste la oportunidad, pero también se deben de tener en cuenta las desventajas que puede traer la aplicación o la mala aplicación de esta herramienta, ya que podría disminuir la moral de los empleados de planta o se puede perder el control de las actividades realizadas, también se pueden llegar a confundir las responsabilidades de los trabajadores.

Los líderes de las organizaciones siempre deben de tener en cuenta como cuando y donde se puede aplicar un Outsourcing ya que no todos los puestos son candidatos, ya que implican toma de decisiones importantes y muchos otros factores.

BIBLIOGRAFÍA

- Caruth, D., & Caruth, G. (2010). *Outsourcing Human Resource Activities: A Proposed Model, Supervision*.
- Choudrie, J., Grey, S., & Selamat, M. (2009). Meta-abilities and Outsourcing: An Individual Based Conceptual Framework, Knowledge and Process Management .
- Cooke, F., Shen, J., & McBride, A. (2005). Outsourcing HR as a Competitive Strategy? A Literature Review and an Assessment of Implications, Human Resource Management .
- Davidson, G. (2005). *Why HR Outsourcing Continues to Expand, Human Resource Management International*.
- Fisher, S. L., Wasserman, M. E., Wolf, P. P., & Wears, K. H. (2008). *Human Resource Issues in Outsourcing: Integrating Research and Practice, Human Resource Management*. .
- Handley, S. M., & Benton, W. C. (2009). Unlocking the Business Outsourcing Process Model, Journal of Operations Management.
- Herderos, C., Agius, J. J., Romero, S., Salgado, S., Navarro, A., & Nájera, J. j. (2004). *Dirección y gestión de los sistemas de información en las empresas, una visión integradora*.
- Ketter, P. (2007). *HR Outsourcing Accelerates*.