

Outsourcing y su impacto en las empresas

Outsourcing es la contratación con otra empresa o persona para hacer una función particular. Casi todas las organizaciones subcontratan de alguna manera. Normalmente, la función que se está subcontratando se considera no esencial para el negocio. Una compañía de seguros, por ejemplo, podría externalizar sus operaciones de limpieza y jardinería a empresas que se especializan en esos tipos de trabajo ya que no están relacionados con seguros o estrategias para el negocio. Las empresas externas que proporcionan los servicios de outsourcing son proveedores de terceros, o como se les llama más comúnmente, proveedores de servicios.

Aunque la externalización ha existido mientras la especialización del trabajo haya existido, en la historia reciente, las empresas comenzaron a emplear el modelo de outsourcing para llevar a cabo funciones estrechas, como la nómina, la facturación y la entrada de datos. Esos procesos podrían realizarse de manera más eficiente y, por lo tanto, más rentable, por otras empresas con herramientas e instalaciones especializadas y personal especialmente capacitado.

En 2014, el tamaño del mercado global de servicios subcontratados fue de 104.600 millones de dólares de los EE.UU., el punto más alto hasta la fecha.

Actualmente, la subcontratación toma muchas formas. Las organizaciones todavía contratan proveedores de servicios para manejar distintos procesos empresariales, como la administración de beneficios. Pero algunas organizaciones externalizan operaciones completas. Las formas más comunes son outsourcing de tecnología de la información (ITO por sus siglas en inglés) y outsourcing de procesos de negocio (BPO por sus siglas en inglés).

En 2014, los ingresos de la industria BPO global fueron de 28.500 millones de dólares de los EE.UU., y los ingresos de la industria mundial de ITO fueron de 76.100 millones.

Outsourcing de procesos de negocio abarca outsourcing de centro de llamadas, outsourcing de recursos humanos (HRO por sus siglas en inglés), outsourcing de finanzas y contabilidad y subcontratación de procesamiento de reclamaciones. Estos acuerdos de outsourcing implican contratos de varios años que pueden llegar a cientos de millones de dólares. Con frecuencia, las personas que realizan el trabajo internamente para la empresa cliente se transfieren y se convierten en empleados para el proveedor de servicios. Los proveedores dominantes de servicios de outsourcing en los campos de outsourcing de tecnología de la información y outsourcing de procesos empresariales incluyen IBM, EDS, CSC, HP, ACS, Accenture y Capgemini.



Figura 1. Razones principales para hacer outsourcing.

Algunas empresas ágiles que tienen poco tiempo y dinero, como los editores de software de inicio, aplican multisourcing, utilizando tanto el personal interno como el proveedor de servicios, para acelerar el tiempo de lanzamiento. Ellos contratan a una multitud de proveedores de servicios de outsourcing para manejar casi todos los aspectos de un nuevo proyecto, desde el diseño de productos, codificación de software, a la prueba, a la localización, e incluso a la comercialización y ventas.

El proceso de outsourcing generalmente abarca cuatro etapas: 1) pensamiento estratégico, para desarrollar la filosofía de la organización sobre el papel de la subcontratación en sus actividades; 2) evaluación y selección, para decidir sobre los proyectos de subcontratación apropiados y las ubicaciones potenciales para el trabajo a realizar y los proveedores de servicios para hacerlo; 3) desarrollo de contrato, para elaborar los términos de acuerdo legal, de precios y de nivel de servicio; y 4) la externalización de la gestión o la gobernanza, para perfeccionar la relación de trabajo en curso entre el cliente y los proveedores de servicios de outsourcing.

En todos los casos, el éxito del outsourcing depende de tres factores: apoyo de nivel ejecutivo en la organización cliente para la misión de outsourcing; amplia comunicación con los empleados afectados; y la capacidad del cliente para administrar sus proveedores de servicios. Los profesionales de outsourcing a cargo del trabajo tanto del lado del cliente como del proveedor necesitan una combinación de habilidades en áreas tales como negociación, comunicación, gestión de proyectos, la capacidad de entender los términos y condiciones de los contratos y acuerdos de nivel de servicio, y, sobre todo, la voluntad de ser flexible a medida que las necesidades de las empresas cambian.

Los retos de la subcontratación se agudizan especialmente cuando el trabajo se realiza en un país diferente (offshored), ya que esto implica diferencias lingüísticas, culturales y de zona horaria.

Bibliografía

Del Peso Navarro, E. (2003). *Manual de outsourcing informático: (análisis y contratación) : modelo de contrato*. Ediciones Díaz de Santos.

Fórneas Carro, J. R. (2008). *Outsourcing.: Saque el máximo partido de sus proveedores*. Netbiblo.