



# Outsourcing



# Empresarial



Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao

# NUEVAS CORRIENTES PARA LA ADMINISTRACION ESTRATEGICA



Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao

# Entorno Económico

- Entorno competitivo y cambiante
- Universalización y globalización
- Agresiva competencia en los sectores económicos
- Lucha constante para mantener y atraer nuevos clientes
- Estrechamiento de la tecnología
- Preponderancia de la tecnología
- Posicionamiento en el mercado
- Clientes cada vez más exigentes
- Estandarización de los procesos de trabajo y negocios
- Advenimiento de la sociedad en redes
- Alianzas entre organizaciones, integrando talentos especializados de los socios



Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao

# ¿QUÉ ES OUTSOURCING?

## ESPECIALIZACIÓN - ALIANZAS - INNOVACIÓN

- USA(1996) 100 mil millones en outsourcing
- Herramienta gerencial para transformar las organizaciones tradicionales
- Estrategia de transferir la planeación, administración y operación de ciertas funciones de la organización a una tercera independiente
- Delegación de funciones no estratégicas en una organización externa

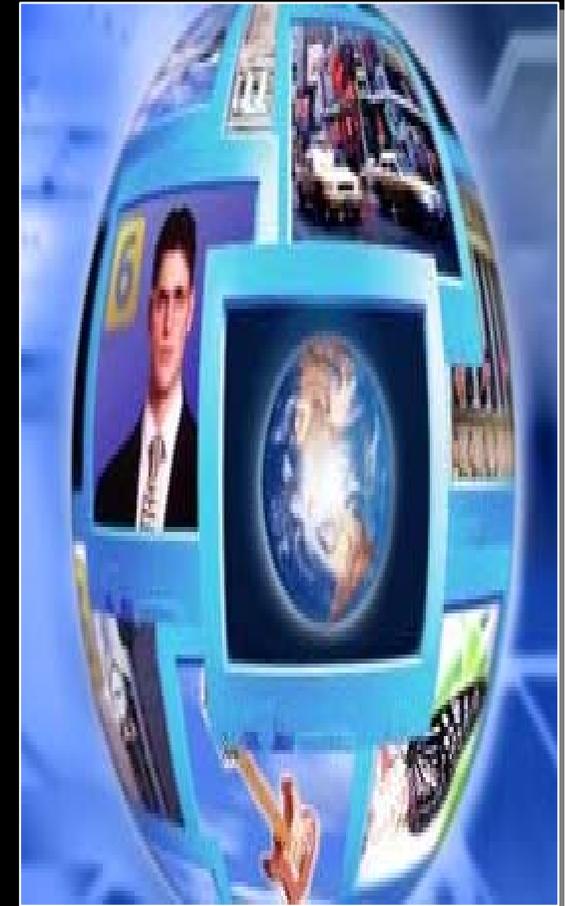


Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao

# ¿QUÉ ES OUTSOURCING?

## ESPECIALIZACIÓN - ALIANZAS - INNOVACIÓN

- Adelgazamiento - subcontratación - terceriarización de sus áreas de soporte - empresas de manufactura conjunta - cofabrización
- **Encontrar nuevos proveedores** con nuevos conocimientos, experiencia y creatividad para agregar valor al servicio-producto
- Acción de recurrir a una empresa externa para realizar una función
- **La razón de ser: especialización - core bussines o desarrollo del negocio central de la empresa**



Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao

# ETIMOLOGÍA

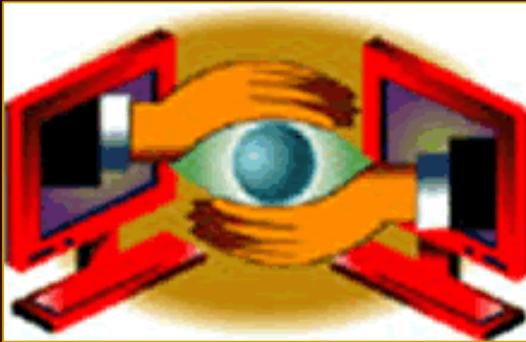


**OUTSOURCING**

- Expresión inglesa que significa Fuente Externa, subcontratación
- En Español significa: Externalización, subcontratación

Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao

# INTRODUCCIÓN



- Outsourcing tema de actualidad en el que el objetivo principal de la empresa es la reducción de Gastos Directos basados en Sub-Contratación de servicios que no afectan la actividad principal de la empresa

Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao

# OUTSOURCING

Es una mega tendencia que se está imponiendo en la comunidad empresarial y consiste básicamente en la contratación externa de recursos anexos, mientras la organización se dedica exclusivamente a la razón de su empresa o negocio.



# Descripción del procedimiento para incorporar un Outsourcing



1. Identificar la Misión externa del Negocio
2. Identificar los principales procesos.
3. Identificar los costos y el valor que aportan cada uno de los procesos.
4. Comparar esos costos con la Industria, el sector y los servicios que ofrecen Outsourcings.
5. Evaluar los errores y magnitudes de estos en los que pueda dañar el valor de una empresa.

**Expositor Facilitador**  
**Dr. Edgar Eslava Arnao**

# Descripción del procedimiento para incorporar un Outsourcing



6. Generar un Requerimiento de Propuesta de Outsourcing con todas las especificaciones del servicio de Outsourcing.
7. Identificar en el mercado los principales Outsourcings en dicha actividad.
8. Circularizar el Requerimiento de Propuesta de Outsourcing.
9. Evaluar los puntos a favor de cada Outsourcing.
10. Evaluar riesgos de cada Outsourcing.

**Expositor Facilitador**  
**Dr. Edgar Eslava Arnao**

# ASPECTOS LEGALES DEL OUTSOURCING

- Decisiones Iniciales.
- Definir la Terminología.
- Estructura del contrato.
- Personal.
- Locales e Instalaciones.
- Equipo de Hardware.
- Software.
- Términos de Cargos y Pagos.
- Identificar las Responsabilidades del Proveedor.
- Identificar la Responsabilidad del Cliente.



**Expositor Facilitador**  
**Dr. Edgar Eslava Arnao**

# CLÁUSULAS A TENER EN CUENTA EN LOS CONTRATOS DE OUTSOURCING

- PLAZO
- CONFIDENCIALIDAD
- EXCLUSIVIDAD
- CAPACITACIÓN
- TRASPASO DE PERSONAL TÉCNICO
- RESPONSABILIDADES DEL OUTSOURCER



**Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao**

# **DEFINICIÓN**

- **Adquirir bienes y servicios de proveedores externos. Inicialmente los bienes y servicios fueron realizados por la propia empresa.**



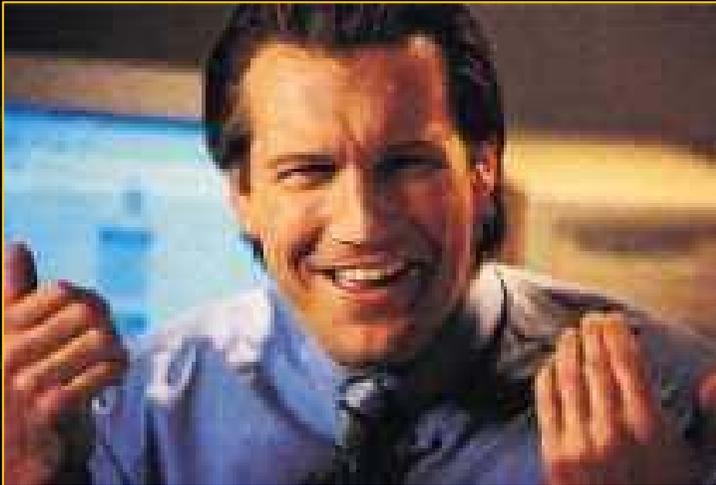
**Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao**

# ¿DE QUE TRATA EL OUTSOURCING?



- **Contratar servicios externos no ligados directamente con la naturaleza del negocio para centrar sus esfuerzos en la satisfacción del cliente.**

# **REFLEXIONES**



- **Especialización  
buscando terceros  
que realizan  
actividades mejor  
que la empresa y  
ésta se centre en su  
misión y mejore  
resultados.**



**Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao**

# Clases de outsourcing

## 1) Outsourcing Tradicional :

Alcance : Táctico  
Interdependencia : Escasa  
Tipo de relación : Proveedor



## 2) Outsourcing Estratégico :

Alcances : Estratégico  
Interdependencia : Profunda  
Tipo de relación : Socio



Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao

# TIPOS DE OUTSOURCING

**Right-sourcing:** Este término se utiliza para definir la solución óptima en la elección de la empresa a la que se cede el servicio de outsourcing. La elección óptima posiblemente supondría no adjudicar el contrato a una única empresa sino a varias, de modo que cada una efectuase la parte del servicio para la que fuera más efectiva.



**Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao**

# TIPOS DE OUTSOURCING

**In-house:** Este concepto se aplica cuando el servicio de outsourcing se produce en las instalaciones de la organización contratante del servicio.

**Off-site:** A diferencia del anterior, este concepto se aplica cuando el servicio de outsourcing se produce en las instalaciones de la propia empresa que presta este servicio.

**Co-sourcing:** Responde a una evolución más del mencionado servicio. Con ello, lo que se pretende es que la empresa prestadora del servicio comparta riesgos con aquella que la contrató.



Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao

# TIPOS DE OUTSOURCING

**Out-tasking:** Una modalidad de outsourcing más focalizada hacia tareas específicas. En algunos casos, el outsourcing transita hacia:

- Contratos de escala reducida.
- Se confían menos funciones a la empresa proveedora del servicio.
- Los servicios están más especializados.



**Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao**

# CONSIDERACIONES ANTES DEL OUTSOURCING

- UBICACIÓN DEL SERVICIO
- CONVENIOS ADECUADOS DE SEGURIDAD
- DISPONIBILIDAD DE SERVICIO Y CAPACIDAD
- ACCESO A TECNOLOGIA ADECUADA
- POSIBILIDAD DE MIGRACION A SISTEMAS MAS AVANZADOS
- HABILIDAD PARA ADMINISTRAR E INFORMAR SEGÚN DE NIVEL DE SERVICIO
- SOPORTE DE SOFTWARE
- PLANES DE CONTINGENCIA PREPARADOS
- RECUPERACION ANTE UN DESASTRE
- SOPORTE DE INTEGRACION DE REDES
- CAPACITACION DE LOS USUARIOS, SOPORTE DE PRIMERA LINEA, ADMINISTRACION DE SISTEMAS
- CALIDAD DE SERVICIO
- RELACION CON PROVEEDORES



Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao

# **REFLEXIONES**

- Proveedores que contribuyan al éxito.
- Productos de buena calidad a bajo costo.



# **FACTORES**

- Costo
- Tiempo
- Espacio
- Personal
- Activo fijo
- Estrategia
- Riesgos



**Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao**

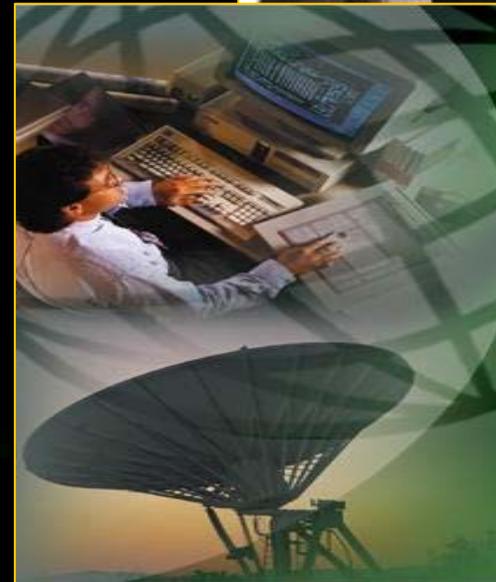
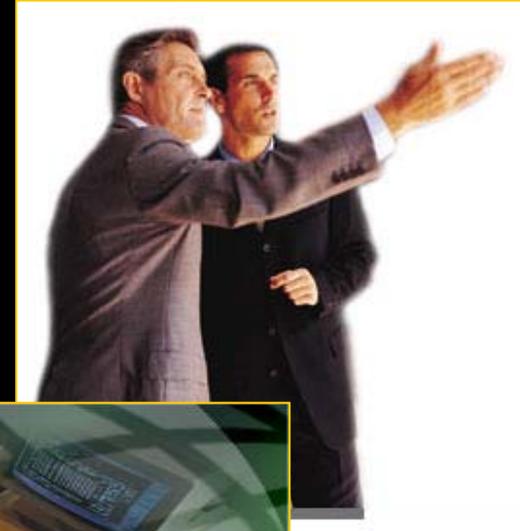
# **VENTAJAS**

- Reducción de costos.
- Mejora la eficiencia.
- Mejora la utilización de recursos humanos, físicos y financieros.



# **VENTAJAS**

- **Concentra esfuerzos en el giro de la empresa, mejorando la productividad.**
- **Menores inversiones. Espacio**
- **Nueva tecnología.**



**Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao**

# **VENTAJAS**

- **Empresas competitivas.**
- **Veracidad de respuestas.**
- **Evita quedar atrapados por el proveedor.**
- **Reduce riesgos.**



**Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao**

# **DESVENTAJAS**

- **Pérdida de control.**
- **Riesgos de seguridad.**
- **Amenazas a la confidencialidad.**
- **Calidad y experiencia del subcontratista**



# **DESVENTAJAS**



- **Escala de costos.**
- **Romper el contacto entre el cliente y el que desarrolla.**
- **Pérdida de talento.**
- **Estabilidad financiera del subcontratista**

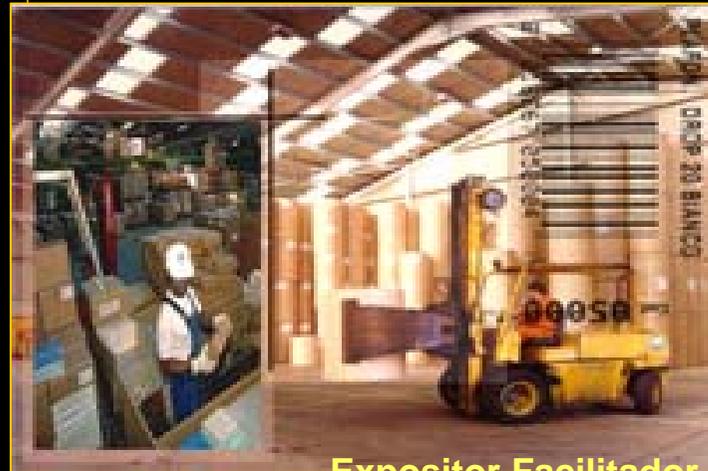
# **DESVENTAJAS**



- **Cambio en el negocio y la tecnología.**
- **Retorno del servicio a la compañía original.**
- **Incompatibilidad de motivaciones.**
- **Cambios en el entorno**

# **ACTIVIDADES TERCERIZABLES**

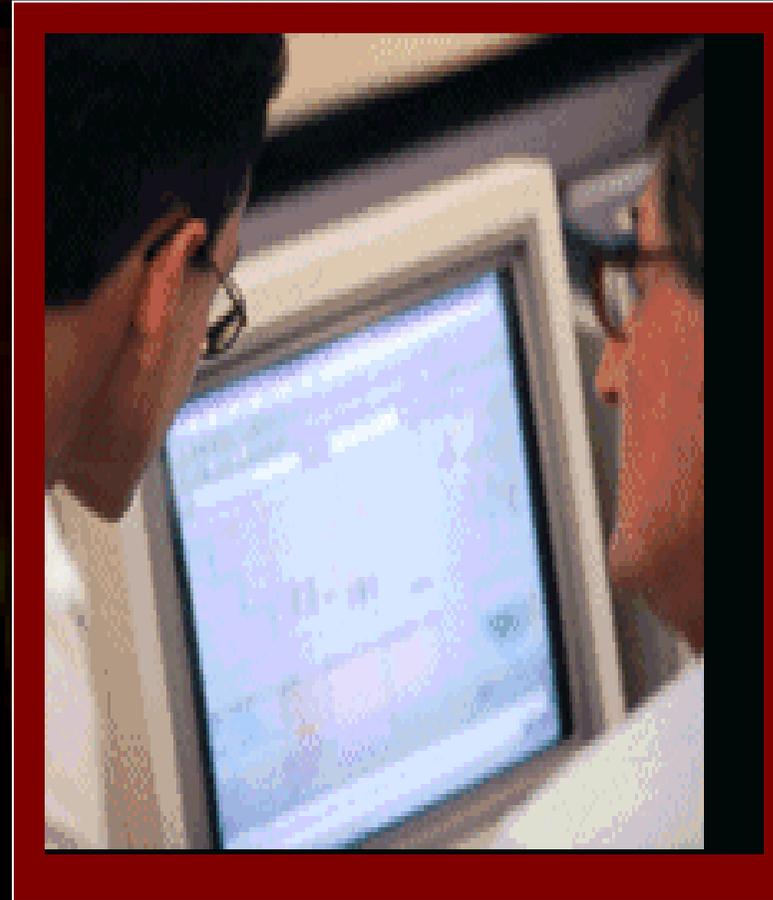
- **Suministro de materiales.**
- **Seguridad**
- **Servicios generales.**
- **Tecnología informática.**
- **Consultoría y capacitación**
- **Logística**



**Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao**

# **ACTIVIDADES NO TERCERIZABLES**

- **Planeación estratégica.**
- **Administración de Finanzas.**
- **Administración de la consultoría general.**
- **Control de proveedores.**



**Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao**

# **ACTIVIDADES NO TERCERIZABLES**



- **Administración de calidad y del ambiente.**
- **Supervisión de la satisfacción de los requisitos del mercado.**

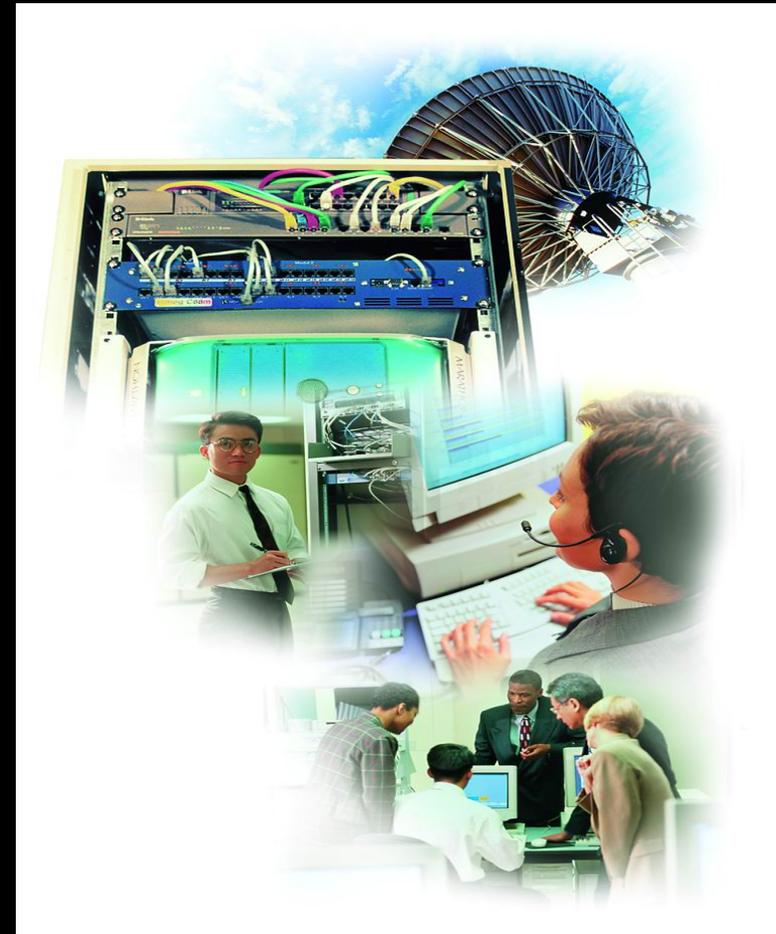
# CONSIDERACIONES PARA SUBCONTRATAR



- **Ubicación del servicio.**
- **Convenios de seguridad.**
- **Disponibilidad y capacidad.**
- **Tecnología avanzada**

# CONSIDERACIONES PARA SUBCONTRATAR

- Migrar a sistemas avanzados.
- Habilidad para administrar.
- Soporte de software
- Planes de contingencia



**Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao**

# CONSIDERACIONES PARA SUBCONTRATAR

- Recuperación ante un desastre.
- Soporte de redes.
- Capacitación de usuarios
- Calidad del servicio
- Relación con proveedores



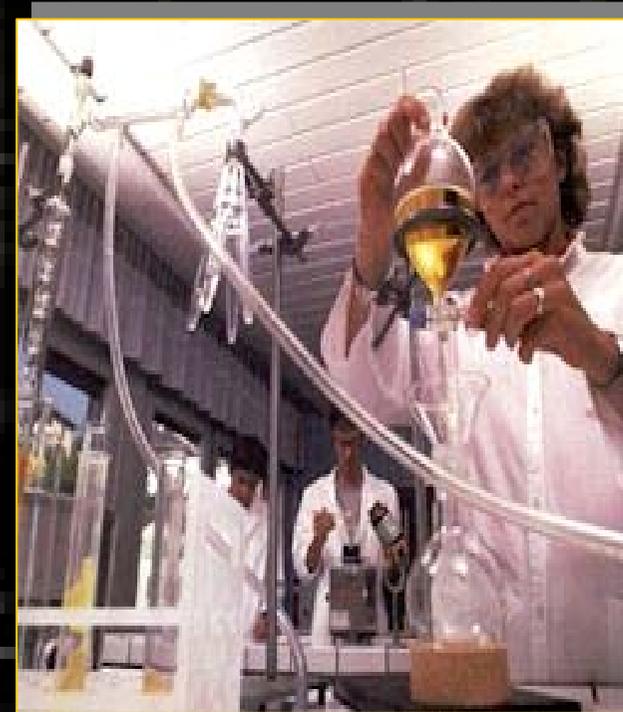
**Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao**

# **CASOS DE TERCERIZACIÓN**

## **CASO I.**

**DISTRIBUCIÓN DE  
PRODUCTOS  
FARMACEUTICOS.**

- Laboratorio que contrata servicios de almacenamiento de productos terminados



**Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao**

# **DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS**



- **La distribuidora se convierte en único cliente.**
- **Percibe una comisión por las ventas.**
- **El laboratorio se desentiende de tareas logísticas.**

**OUTSOURCING**

# **DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS**



- **Se dedica a la fabricación y desarrollo de las acciones comerciales a fin de imponer sus productos.**

**Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao**

**OUTSOURCING**

# **DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS**

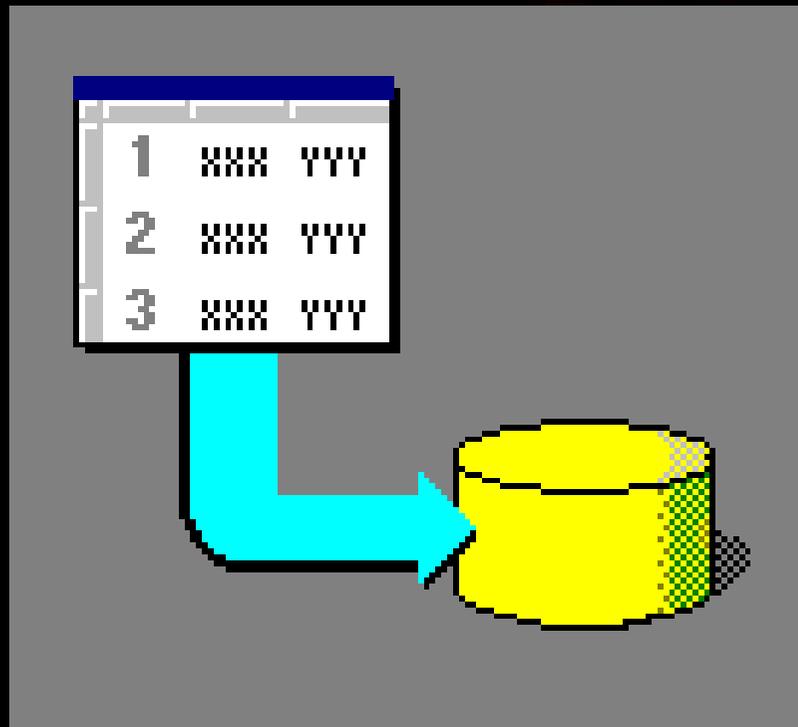


**Por ejemplo: Visitar a los médicos para que receten sus productos.**

➤ **Desarrollaron y promocionaron nuevos productos**

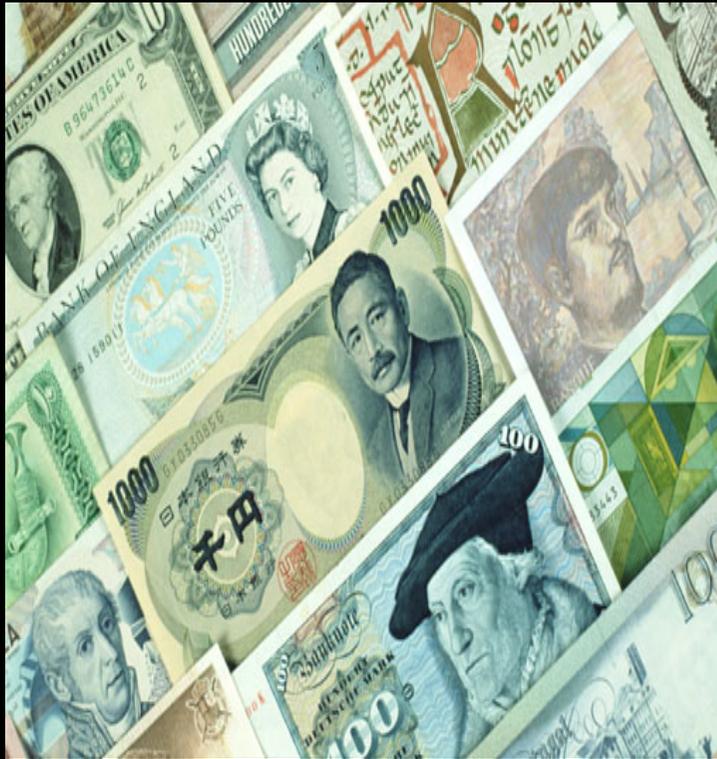
**Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao**

# **CASO II: PROCESAMIENTO DE DATOS**



- **KODAK Corporation** envió sus operaciones de Procesamiento de Datos hacia las instalaciones de IBM.

# **CASO II: PROCESAMIENTO DE DATOS**



- Al obtener información de fuente externa se estiman sus ahorros en varios cientos de millones de dólares, por la mejor tecnología.

# **CASO III: PROCESO INDUSTRIAL DE UNA EMPRESA PERIODÍSTICA**



- **EDITORIAL**  
**ATLANTIDA**, dedicada al periodismo gráfico, fue tomado por sus empleados, al cerrar su planta impresora

## **CASO III: PROCESO INDUSTRIAL DE UNA EMPRESA PERIODÍSTICA**

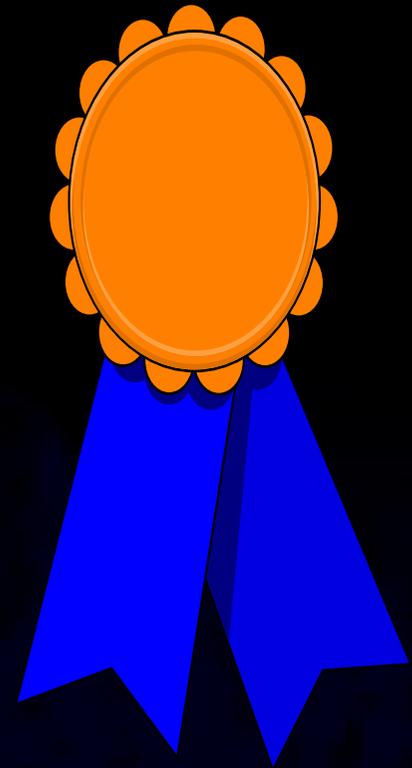


- **ATLANTIDA**, es una empresa periodística definida por su creación, talento y resolvió tercerizar la impresión de sus revistas.



# Características de un Outsourcing exitoso

- Los procesos se mantienen íntegros
- Existe un control total de dichos procesos
- Se llega a convertir en un *insourcing* (no se percibe que la empresa proveedora es independiente de la empresa cliente)
- Se asignan y aceptan responsabilidades y autoridad como si fuesen de la empresa



Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao

# Preguntas para entender el Outsourcing

## ¿QUE ES OUTSOURCING?

- Contratar y delegar uno o más procesos no críticos para nuestro negocio.

## ¿QUE BUSCA UN SERVICIO DE OUTSOURCING?

- Resolver problemas funcionales y/o financieros.

## ¿COMO ES EL SISTEMA DE CONTRATACION DE OUTSOURCING?

- Se usa en proyectos o componentes de proyectos específicos.

## ¿QUE LOGRA LA COMPAÑÍA CONTRATANTE CON EL OUTSOURCING?

- Una funcionalidad mayor.

## ¿CUALES SON LOS ALCANCES DE OUTSOURCING?

- El Outsourcing Total y el Outsourcing Parcial.



Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao

# Preguntas para entender el Outsourcing

## ¿CUALES SON LOS SERVICIOS DE OUTSOURCING?

- Infraestructura computacional, diseño, aplicaciones, consultoría, etc....

## ¿PORQUE UTILIZAR OUTSOURCING INFORMATICO?

- Por actualización tecnológica, soporte y la empresa usuario de servicio.

## ¿QUE BENEFICIOS TIENE OUTSOURCING?

- A través de soluciones de Outsourcing se logra la contratación de servicios.

## ¿QUE RIESGOS PRESENTA EL OUTSOURCING?

- No negociar el contrato, elección del contratista, inexistente control sobre el personal del contratista.



Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao

# CONCLUSIONES

- Con esta herramienta se busca aprender la experiencia, la habilidad y la objetividad
- Ha de señalarse que esta herramienta lleva a tomar decisiones que podrían alcanzar los resultados deseados
- Al contratar un servicio de Outsourcing, las organizaciones pueden enfocarse más en la principal actividad de su negocio.
- El Outsourcing se da en un ambiente de cooperación entre dos empresas



**Expositor Facilitador  
Dr. Edgar Eslava Arnao**

# PRÁCTICA

1. ¿Qué es el Outsourcing?
2. ¿Qué Clase de Outsourcing es el servicio de seguridad?
3. ¿Cuántos tipos de outsourcing se pueden brindar en seguridad?
4. ¿Qué espera el cliente de una empresa de seguridad?
5. ¿Qué factores son importantes afianzar en una relación de outsourcing con el cliente?
6. ¿Aspectos que deben evitarse en un servicio de outsourcing en seguridad?
7. ¿Qué ventajas ofrece un Outsourcing en seguridad?



**Expositor Facilitador**  
**Dr. Edgar Eslava Arnao**