EL OUTSOURCING:

EL "BOOM" DEL SIGLO XXI

Índice

Resumen 3
El Outsourcing: el boom del siglo XXI 5
Algo de historia 7
Tipos de outsourcing 9
El lado oscuro del outsorcing 12
Conclusión: 15
Referencias bibliográficas 16

Resumen

La palabra Outsourcing se deriva del término inglés que está conformado por dos palabras a su vez, la primera "out" que traducida al español significa fuera y "source" cuyo significado es fuente u origen, esta expresión hace referencia a una fuente externa, la cual en el mundo empresarial se utiliza para hacer referencia a la subcontratación, externalización o tercerización.

La subcontratación tiene como propósito el encontrar fuentes externas que puedan funcionar en un área de la empresa de manera más eficiente, obteniendo más tiempo y recursos para centrarse en los aspectos clave de la gestión empresarial.

Mucha de la literatura señala que el outsourcing se lleva a cabo principalmente para bajar costos y la segunda causa es debido a que las empresas dedicadas a esto tienen la experiencia y las maquinas y herramientas para llevar a cabo las tareas de manera especializada.

Los servicios de outsourcing en recursos humanos con mayor demanda son el outsourcing puro y el outsourcing fiscal, a través de estos se realiza la contratación del personal.

Sin embargo algunas investigaciones sobre el tema aseguran que al menos en México la subcontratación, da pie a que se realicen uno

de los fraudes sociales y actividades más crueles contra millones de mujeres y hombres que en nuestro país viven de su trabajo.

Agradecimientos

El autor de este articulo agradece al Instituto Tecnológico de Orizaba máxima casa de estudios a la que le enorgullece pertenecer, a el CONACYT por brindar los recursos para la realización de esta investigación , a la Maestría en Ingeniería Administrativa por el voto de confianza y al profesor Fernando Aguirre por la dedicación y compromiso por forjar talentos.

El Outsourcing: el “boom” del siglo XXI

La palabra Outsourcing se deriva del término inglés que está conformado por dos palabras a su vez, la primera "out" que traducida al español significa fuera y "source" cuyo significado es fuente u origen, esta expresión hace referencia a una fuente externa, la cual en el mundo empresarial se utiliza para hacer referencia a la subcontratación, externalización o tercerización.

La subcontratación puede definirse como aquel proceso que es utilizado por una empresa en el cual es contratada otra empresa para ayudar a desarrollar una determinada área de la empresa contratante.

La subcontratación tiene como propósito el encontrar fuentes externas que puedan funcionar en un área de la empresa de manera más eficiente, obteniendo más tiempo y recursos para centrarse en los aspectos clave de la gestión empresarial.

(Wayne & Robert, 2005) consideraron al Outsourcing como: ” el 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.”

Para (Chase & Aquilano, 2005) “la subcontratación es la acción de mover algunas de las actividades internas y responsabilidades de decisión de la compañía a otros proveedores externos. La subcontratación implica más que los contratos comunes de compra y consulta, ya que no solo se transfieren las actividades sino también los recursos que permiten llevar a cabo dichas actividades, incluyendo personal, instalaciones, equipo, tecnología y otros activos. “

El outsourcing es una práctica común utilizada hoy en día en empresas tanto públicas como privadas y es considerado uno de los mayores elementos de la estrategia de negocios, las empresas esperan que al utilizar esta herramienta sus prácticas se vean beneficiadas sin embargo hay una serie de riesgos que las empresas deben enfrentar si las practicas de outsourcing no tienen éxito dentro de estas.

Mucha de la literatura señala que el outsourcing se lleva a cabo principalmente para bajar costos y la segunda causa es debido a que las empresas dedicadas a esto tienen la experiencia y las maquinas y herramientas para llevar a cabo las tareas de manera especializada.

Sin embargo existen tanto riesgos como beneficios de esta práctica entre los que se encuentran:

Beneficios:

1. Bajar los costos
2. Incrementar la calidad de las actividades al contratar personal especializado
3. Aumento de personal

Riesgos

1. Ingreso de personal desconocido a la empresa
2. Dificultad para seleccionar proveedores
3. Costo alto del servicio

(Kremic, 2006)

Algo de historia

Con la creciente globalización de hoy en día y los evidentes cambios y avances tecnológicos, las empresas se han visto en la necesidad de utilizar el outsorcing cada vez más.

La práctica del Outsourcing tuvo sus inicios desde el inicio de la era moderna. Sin embargo este concepto no es nuevo, pues es sabido que algunas compañías competitivas lo realizaban usándolo como una estrategia de negocios.

Fue al inicio de la era post-industrial donde se inició la competencia en los mercados, lo cual detonó la práctica de las primeras formas de outsorcing. Anteriormente del fin de la segunda guerra mundial la mayoría de compañías realizaban la mayor cantidad de actividades para que no dependieran de los proveedores.

Sin embargo esta práctica, fue haciéndose obsoleta con los constantes cambios tecnológicos debido a la dificultad de los departamentos de una empresa para mantenerse tan actualizados y competitivos como lo hacían las agencias independientes que solo se especializaban en un área. (Martinez & Fernandez, 2015)

El término Outsourcing fue introducido en 1980 con el propósito de describir la creciente tendencia de que algunas de las grandes compañías estaban transfiriendo sus sistemas de información a proveedores, un ejemplo claro de la amplitud de su crecimiento son las numerosas empresas que utilizan este servicio, entre las cuales está la (CODETEL)[1], esta empresa fue una de las primeras en implementar esa forma de trabajar.

Con el surgimiento del outsorcing, empresas como Dell y AT&T Wireless, que fueron las pioneras en call centers, utilizaban recursos de India y Pakistán para resolver sus servicios técnicos y de atención

[1] Compañía Dominicana de Teléfonos

al cliente, mediante sistemas informáticos que les permitía a los operadores tener disponible la información necesaria para atender a sus clientes.

Sin embargo esta forma de trabajar acarrearon ciertos problemas ya que tuvieron quejas por problemas de comunicación entre los clientes y la plantilla sustituta, pues como podría esperarse los acentos eran por de mas diferentes, además del vocabulario empleado.

En la actualidad las empresas deben estar aun más interesados en lograr satisfacer a los clientes y es por esto que hay empresas que no sólo ofrecen la atención en el idioma del cliente, sino que van más allá, ya que tienen un sistema que identifica la región del mundo de la que se habla y con esto permite que el telefonista que presta el servicio conteste utilizando el acento y modismos de la zona donde se genera la llamada...

Tipos de outsourcing

Existen diferentes tipos de Outsourcing y a la vez estos se clasifican según las áreas de la empresa en las que se puede recibir apoyo externo, a continuación se enlistan los tipos más comunes.

- 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 actividades secundarias.

Si se habla de recursos humanos los servicios de outsourcing en recursos humanos con mayor demanda son el outsourcing puro y el outsourcing fiscal, a traves de estos se realiza la contratación del personal.

El outsourcing puro y el outsourcing fiscal como comúnmente son conocidos ponen al alcance de las empresas diferentes tipos de servicios en el área de recursos humanos.

Outsourcing Puro:

Es conocido como el uso de recursos ajenos a la empresa para llevar a cabo funciones tradicionalmente realizadas por el personal y recursos internos. Es pues una forma de administrar por medio de la cual una organización delega la ejecución de algunas actividades a empresas que son especialistas en esa actividad o actividades.

A la vez este servicio está conformado por una serie de pasos como lo son el reclutamiento, selección y contratación del personal que se encargara de realizar las tareas especificas que la empresa demande

y cuyo objetivo es hacerlo más rápido y de una mejor forma ahorrándoles tiempo a las empresas para poder dedicarse a sus principales actividades.

El Outsourcing puro es ofrecido en mayor medida por empresas que se encargan del proceso completo del área de personal, facilitando casi a las grandes empresas trasnacionales el manejo de dicha área.

Entre los servicios que proporcionan esta clase de empresas son los siguientes:

- Reclutamiento,
- Selección
- Evaluación continua del personal

Un ejemplo de este tipo de servicio es Manpower, la cual es una empresa líder en el suministro de personal temporal para las empresas y entre sus principales clientes se puede mencionar a Sabritas.

Outsourcing fiscal

Este tipo de outsorcing es también conocido como outsourcing estratégico de nómina en el cual se transfiere parcialmente al personal que ya existe en las empresas contratantes a la prestadora de servicios de outsourcing bajo diferentes condiciones y planes para

que así el cumplimiento de las obligaciones fiscales puedan realizarse con el menor costo posible.

Al realizar esto la empresa de outsourcing queda manejando completamente la nómina del cliente y se logra reducir así la carga administrativa y fiscal que tuviera la empresa , ayudándola a eliminar en algunos casos las retenciones de ISR, además de las cuotas de Seguridad social, aportaciones al fondo para la vivienda y el impuesto sobre nóminas.

El lado oscuro del outsorcing

Sin embargo algunas investigaciones sobre el tema aseguran que al menos en México la subcontratación, *outsourcing,* sustitución patronal o contratación por honorarios, da pie a que se realicen uno de los fraudes sociales y actividades más crueles contra millones de mujeres y hombres que en nuestro país viven de su trabajo.

Y de esta manera se les priva de sus derechos más indispensables como lo son: el salario que por ley les corresponde y que es relativo a su trabajo, además de una jornada de trabajo digna, la tan importante en nuestros días seguridad social y estabilidad laboral. Todo esto es lo que cada trabajador necesita para enfrentar los retos de una sociedad en crecimiento.

Sin embargo estas investigaciones no hacen referencia al *outsourcing* como servicio temporal y especializado que una empresa presta a otra. Ya que es lógico decir que si se adquiere un televisor Sony las labores de mantenimiento las pueda llevar a cabo esa misma compañía con personal de la propia empresa.

Estas investigaciones más bien se refieren al creciente número de contrataciones que se llevan a cabo con el fin de privar a los trabajadores de sus derechos, abusar muchas veces de la ignorancia en cuanto a derechos laborales y leyes que defienden al trabajador dándoles contratos precarios, además de omitir el pago del reparto de utilidades que es una práctica empresarial que poco a poco ha ido disminuyendo y es en la actualidad una prestación constitucional que está en vías de extinción.

Además muchas empresas con estas prácticas también incumplen obligaciones fiscales y de seguridad social. Esta situación se ha visto alentada con la complicidad de las autoridades que lejos de tomar medidas al respecto dejan que muchas empresas del país realicen estas prácticas con plena libertad.

Cabe mencionar que debido a esta situación estas formas de outsourcing disfrazado han ganado fama en todas las ramas de la

industria, con la dispensa de que era la mejor manera para lograr una mayor competitividad y productividad en la organización.

“La iniciativa de Felipe Calderón para reformar la ley laboral en 2012 planteó :crear el régimen de subcontratación mediante el cual, el patrón denominado contratista, ejecuta obras o presta servicios con sus trabajadores en favor de un contratante que fija las tareas de las obras contratadas. Calderón, de manera irresponsable y atrapado por la camarilla que lo asesoraba en estos temas, estableció tan solo dos condiciones para autorizar esta forma de suministro de personal: que el contrato fuese por escrito y que se registrara a los trabajadores en el régimen de seguridad social, nada más.” (Alcalde, 2013)

Sin embargo esta propuesta dio libertad a que se cometieran abusos todavía mayores de los que ya existían convirtiendo el outsourcing en una forma más de perjudicar a millones de personas que día con día se ganan la vida y cuyas condiciones avanzan a ser aun peores en México .

Es de suma importancia regular las practicas del outsourcing en el mundo ya que podría convertirse en una forma de explotación laborar disfrazada de estrategias de negocios utilizada por los gigantes corporativos.

Conclusión:

El outsorcing es una herramienta de negocios que permite a las empresas ahorrar tiempo, dinero y esfuerzo al realizar sus actividades de rutina, sin embargo muchas veces se utiliza esta técnica para perjudicar a los empleados pues al utilizar al outsourcing se les priva de los derechos que les corresponde por ley y que son tan necesarios para una calidad de vida.

Existe una delgada línea entre ser una empresa a la vanguardia y competitiva que utilice el outsourcing para mejorar y eficiente sus procesos y ser una empresa que lucre y explote a los trabajadores, la regularización de las leyes que vigilen esta actividad en países en vías de desarrollo es elemental para mantener el orden y la integridad de los trabajadores del mundo.

Referencias bibliográficas

Alcalde, J. A. (27 de julio de 2013). *La Jornada*. Obtenido de La Jornada: http://www.jornada.unam.mx/2013/07/27/opinion/013a1pol

Chase, & Aquilano. (2005). *Administracion de operaciones , produccion y cadena de suministros.* McGraw Hill.

Kremic, T. (2006). Outsourcing decision support: a survey of benefits, risks, and decision factors. *NASA Glenn Research Center, Cleveland, Ohio, USA.*, 482.

Martinez, M. A., & Fernandez, E. A. (2015). *El Outsorcing y la planeacion fiscal en México.*

Wayne, M., & Robert, N. (2005). *Administracion de Recursos Humanos.* México: Pearson Prentice/hall.