



6

Outsourcing y su impacto en la economía

ANTOLIN TORRES CUAHUA

Índice

El Outsourcing	3
Proceso de Outsourcing	5
Outsourcing a nivel mundial.	7
Crecimiento del Outsourcing en México de acuerdo con el IMSS.	9
La perspectiva de México en América latina y el Outsourcing	10
Mercados de subcontratación en América Latina	12
El Outsourcing, la importancia y su impacto en México	13
Conclusiones	14
Propuesta de Tesis:	15
Agradecimiento	15

El Outsourcing

Outsourcing es el proceso de creación y gestión de una relación contractual con un proveedor externo para el suministro de capacidad que anteriormente se proporcionaba por la empresa contratante. (Momme, 2001)

El término Outsourcing, también conocido como tercerización, refiere al proceso que ocurre cuando una organización contrata a otra para que realice parte de su producción, preste sus servicios o se encargue de algunas actividades que le son propias. Las organizaciones recurren al Outsourcing para abaratar costos, mejorar la eficiencia y concentrarse en aquellas actividades que dominan mejor y constituyen la base de su negocio.

El Outsourcing abarca una amplia gama de áreas pero actualmente es mas en común en recursos humanos (manejo de nóminas), atención al cliente, contabilidad, telemarketing, diseño gráfico, generación de contenido, manufactura e ingeniería. Por lo general, involucra especialidades ajenas a las funciones fundamentales de la organización contratante.

En el Outsourcing la organización cede al proveedor el control de los procesos necesarios para la prestación del servicio. En cambio, cuando una empresa se relaciona con otra bajo la figura de la contratación externa, mantiene ingerencia en todos y cada uno de los detalles de la actividad requerida.

Tipos de Outsourcing

Deslocalización: También conocido como Off-shoring, Implica la contratación de servicios a terceros radicados en países que ofrecen costos menores a causa de la legislación laboral, entre otros factores.

In-house: Es el outsourcing que se produce en las instalaciones de la organización contratante del servicio.

Off-site: Cuando el servicio de outsourcing se produce en las instalaciones de la propia empresa que lo presta.

Co-sourcing: Modalidad en la cual el prestador del servicio de outsourcing ofrece algún tipo de valor añadido a su cliente, como compartir los riesgos.

Colaborativo: Se aplica a la utilización de la capacidad ociosa en las operaciones para producir artículos o prestar servicios a un tercero. El termino enfatiza las oportunidades de colaborar con jugadores en los que tradicionalmente no se había pensado.

Evolución del Outsourcing

Antes del fin de la segunda guerra mundial (1945) y salvo contadas excepciones, las compañías concentraban la mayor cantidad de actividades con la intención de garantizar la eficiencia. Al pasar el tiempo, la estrategia se hizo obsoleta. La atención a una demanda creciente, entre otros factores, hicieron que los departamentos de las empresas se vieran en dificultades para mantenerse tan afinados como las organizaciones especializadas.

El concepto de Outsourcing se afianzó cuando en la década de los 70, grandes compañías lo aplicaron con éxito. Tras al acuñación del término a principios de los 80, la práctica muestra cifras importantes y un alcance global.

Beneficios del Outsourcing

Abarata los costos de producción.

Facilita la obtención de productos de mejor calidad.

Reduce el número de tareas rutinarias.

Permite a la organización dedicarse a tareas de mayor rentabilidad.

Desventajas del Outsourcing

Genera poca lealtad hacia la organización a la cual se presta el servicio.

Fomenta irregularidades en la contratación de los trabajadores.

Elimina puestos de trabajo en el país de origen de la organización contratante, especialmente cuando se aplica la deslocalización .

Proceso de Outsourcing

A pesar de una intensa investigación del proceso de externalización, sólo hay unas pocas líneas de trabajo que representan las etapas reales y la disposición de todo el proceso de externalización.

El proceso de externalización es una estructura compleja que consiste en numerosas actividades y las actividades secundarias, esto lleva muchos dilemas gerenciales.

No es de extrañar que muchas teorías se han utilizado para ayudar a los académicos para comprender la naturaleza de esas actividades, y para ayudar a los profesionales de éxito gestionar el proceso. Es de conocimiento común que cada fenómeno puede ser descrito por varias líneas de trabajo que están incrustados en diferentes enfoques teóricos. Desde su aparición, el Outsourcing ha sido abordado por diferentes teorías.

A continuación se presenta una visión general de algunos de las actividades dentro del proceso del Outsourcing. (Perunovic, 2007)

Fase:

Preparación

Actividades clave

Estrategia Opciones Acercamiento Configurar Proyección de
posibles proveedores Relaciones preferidas Longitud preferida del
contrato Redacción del contrato

Selección del proveedor

Actividades clave

Anunciar la contratación externa Elegir al proveedor Negociación
Finalización del contrato

Transición

Actividades clave

Definir la comunicación y el intercambio de conocimientos e información.
Transferencia de activos, gente, información, el conocimiento, hardware, software

Gestión de la relación

Actividades clave

Tipo de relación Mantenimiento de la relación Manejo de las reuniones y la
comunicación El seguimiento y la evaluación del desempeño
La aplicación de incentivos y sanciones Solucionando problemas
Re-negociación y gestión de las variaciones Gestión de los factores de éxito

Reconsiderar

Actividades clave

Reconsiderando la relación Continuar Cambio de proveedor

Costo de un cambio de proveedor.

Economía de Costos de Transacción

Economía de los costos de transacción (TCE) ha sido la teoría más utilizada del Outsourcing. TCE es concebida para proporcionar las mejores herramientas de toma de decisiones para ayudar a las organizaciones a decidir la utilización del Outsourcing y prepararse para próximos acuerdos de subcontratación.

Outsourcing a nivel mundial.

La tercerización ha generado ganancias del orden de 415 billones de euros (unos 470 millones de dólares) en ingresos de venta en este sector, de acuerdo con el reporte “Staffing, una Visión Global 2015” elaborado por la Confederación Internacional de Agencias Privadas de Empleo (CIETT, por su sigla en inglés).

Lo anterior, gracias a la participación de 1.66 millones de consultores de reclutamiento y personal administrativo y más de 60 millones de trabajadores, quienes han logrado acceder a un empleo a través de una agencia laboral.

En este estudio ya se incluyen cifras sobre el mercado que las empresas de tercerización formales han reportado, pues ya se encuentra regulada la actividad en la Ley Federal del Trabajo, y refiere que este sector se ha mantenido en 0.3 por ciento.

La tasa de penetración de las agencias privadas de empleo en la contratación es de 1.6% a nivel global; en Estados Unidos, de 2.1%; en Japón, 2%, y en Europa, 1.6 por ciento.

“Muchos mercados se mantienen relativamente estables, pero por lo general muestran una mejoría después del 2012. Los mercados más grandes son Estados Unidos, Japón y Europa”, detalla.

Cabe destacar que México ha logrado ingresos de alrededor de 857 millones de euros (casi 970 millones de dólares).

La facturación total en el mundo en el 2013 fue de 282 billones de euros (320 millones de dólares), de los cuales 25% lo integran las 10 principales agencias. Estados Unidos, China y Japón son los líderes mundiales en ventas anuales, con 22.7, 17.8 y 13.3% respectivamente.

Líderes

El reporte publicado por la Asociación Mexicana de Empresas de Capital Humano (AMECH), en el top 10 de las agencias están Adecco, Randstad, Manpower, Allegis Group, Recruit, Hays PLC, Kelly Service, Robert Half, USG People y Tempstaff.

En el 2013 existían casi 260,000 agencias privadas de empleo en el mundo ofreciendo una amplia gama de servicios, muchas de ellas trabajan in-house o en línea sin tener sucursales. En México hay 800 agencias.

Y en un mercado más amplio en México, según Irma Flores de Red Ring, el número de agencias podría llegar a 2,000 de las 100 que existían hace 15 años, “ha crecido muchísimo y existe un grupo de empresas que pagan a través de esquemas fiscales agresivos, cooperativas, sindicatos y diversos esquemas que existen y que no pagan impuestos”.

Vale la pena destacar que en México el grueso de la población empleada en agencias es de entre 21 y 45 años de edad.

Crecimiento del Outsourcing en México de acuerdo con el IMSS.

SON 0.83% DEL CRECIMIENTO EN EL IMSS

La AMECH¹ informó que la generación de empleos a través de la subcontratación en el país creció 7.4% durante el presente año, comparado con el mismo periodo de un año antes. En tanto, en el 2014 la generación de empleos que reportó la AMECH fue de apenas de 4.8 por ciento. (Martinez, 2015)

Así, hay 150,160 empleos nuevos reportados por empresas de Outsourcing al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), cuyo porcentaje representa 0.83% de la totalidad de nuevos empleos que reporta el IMSS y 0.28% de los de la Población Económicamente Activa. A finales del 2014, poco más de 3 millones de trabajadores, 16% del universo total del país, estaban empleados a través de la subcontratación.

Aun cuando la tercerización es una actividad que va en crecimiento, es cierto que existen muchas empresas que no están registradas en el IMSS e INFONAVIT y utilizan diversos esquemas con los que buscan evadir el pago de impuestos, expuso en entrevista Héctor Márquez, director comercial de Manpower México y Centroamérica.

Según la AMECH, el crecimiento del empleo en este sector va en línea con los dos años anteriores, y no se ha alcanzado el crecimiento de dos dígitos que se reportó antes del 2008.

Cabe indicar que en el país se calcula que hay 900 empresas de outsourcing, pero sólo 4.4% de ellas paga los impuestos correspondientes, lo cual refleja una gran informalidad en el sector, reveló la consultora Staffing Industry Analysts.

En meses recientes, la AMECH inició un proceso para dignificar y regularizar la subcontratación de personal mediante la creación de estándares de calidad en la proveeduría de trabajadores donde sus miembros deben aplicar

¹ Asociación Mexicana de Empresas de Capital Humano

(cumplimiento de las obligaciones fiscales, laborales y de seguridad social), a efectos de diferenciarlos de la competencia desleal.

De tal manera que se realice una certificación y se otorgue una licencia donde participe la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) y con ello reducir los abusos de este esquema.

Cabe recordar que el régimen de subcontratación, conocido como outsourcing o tercerización, es un proceso en el que se delegan los procesos de administración de personal y desde el 2012 se encuentra regulado por la Ley Federal del Trabajo.

La alianza entre la STPS y la AMECH tendrá como meta ir alineando el comportamiento de los terciaristas y empezar a desplazar del mercado laboral las empresas que hacen las cosas inadecuadas, además de conocer la verdadera intención de un patrón de darle la vuelta a la ley, en caso de que contrate a una empresa no certificada.

La AMECH informó que el salario promedio que se paga en el país es de 9,128 pesos, situación que “es necesario que revisen las empresas, pues un mejor salario a los profesionistas permite desarrollar un mejor talento para la compañía”, dijo Márquez.

La perspectiva de México en América latina y el Outsourcing

De acuerdo con un artículo publicado en El economista, nuestro país está lejos del mercado brasileño, el primero de la zona, y también es superado por Colombia, Chile y Perú, a pesar de que la mexicana es la segunda economía regional. (MARTÍNEZ)

México tiene un valor de mercado por 1,457 millones de dólares en la industria del outsourcing, que lo ubica en el quinto lugar en América Latina, a pesar de ser la segunda economía de la región, revela el reporte “La

subcontratación de empresas en América Latina”, que realiza la firma Staffing Industry Analysts.

El primer lugar lo tiene Brasil con 35,400 millones de dólares y le sigue Colombia con 4,450 millones. El caso de México está vinculado con la informalidad que opera en el país en este sector, pues se tiene detectado que “la industria es altamente regulada y se estima hay alrededor de 900 empresas, de las cuales sólo 100 están registradas en el IMSS² y de éstas sólo 40 paga impuestos correspondientes”.

De acuerdo con datos del INEGI³ la informalidad en el país asciende a 58% de los trabajadores.

Según la firma Staffing, las estimaciones de ingresos que trae la contratación de personal bajo este esquema son de 47.8 millones de dólares en el 2014, y las 30 principales firmas representan aproximadamente 10% de la totalidad mercado, lo que significa que “hay un mercado muy inmaduro”.

Pese a que en toda la región se utiliza el Outsourcing como una forma de contratación, misma que está en crecimiento, Uruguay es la única nación que ha ratificado el Convenio 181 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que reconoce los derechos de las agencias de empleo privadas. Hay países que tienen regulaciones específicas para el empleo temporal, tales como Argentina, Chile, Uruguay, Brasil, Perú, Colombia y México. A otros países, en particular los ubicados en América Central, la falta regulaciones específicas.

Asimismo, destaca que la informalidad laboral afecta profundamente la región, pues 47.7% de la población activa trabaja sin contrato formal, de acuerdo con la OIT y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (Cepal). Y añade que hay una falta de cooperación entre los servicios de empleo públicos y privados de la región.

² Instituto Mexicano del Seguro Social

³ Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática

Asimismo, destaca que el mercado de tercerización apenas representa 38% del tamaño del que tiene Estados Unidos.

Agrega que hay alrededor de 37,000 empresas de personal y Outsourcing en América Latina, la mayoría de las cuales operan en Brasil (35,000), a pesar de que sigue siendo un mercado complicado dada la legislación restrictiva y el ambiente de negocios.

La empresa que se ubica en el primer lugar en América Latina es Manpower, que tiene operaciones en todos los países de la región. El segundo lugar lo ostenta Adecco y le siguen dos compañías colombianas, Activos y Acción, mientras el quinto lugar es para Randstad.

Mercados de subcontratación en América Latina

MERCADOS DE SUBCONTRATACIÓN		
La quinta posición de México en la industria del outsourcing se vincula con la informalidad en el país, que incluye a 58% de los trabajadores, según el Inegi.		
TOP 10 DE OUTSOURCING EN LATINOAMÉRICA		
País	Valor de mercado** (millones de dólares)	Población***
Brasil	35,400	204'519,000
Colombia	4,450	48'218,000
Chile	2,750	18'006,000
Perú	2,200	31'153,000
México	1,457	125'400,000
Argentina	870	43'218,000
América Central *	310	47'055,000
Venezuela	200	30'620,000
Uruguay	75	3'310,000
Ecuador	65	16'279,000
Total	47,777	442'378,000
*BELICE, COSTA RICA, EL SALVADOR, GUATEMALA, HONDURAS, NICARAGUA Y PANAMÁ		
** CIFRAS AL 2014		
*** CIFRAS AL 2015		
GRÁFICO: EE FUENTE: STAFFING INDUSTRY ANALYSTS.		

El Outsourcing, la importancia y su impacto en México

El outsourcing o subcontratación representa un modelo laboral de **19,000 millones de pesos anuales en México**, informó Manpower Group. (Notimex, 2015)

Al asegurar que lidera este mercado con una participación de 37% a escala nacional, la firma especializada en recursos humanos y detección de talento precisa que **en 10 años el modelo de subcontratación creció 48%** y sólo 100 firmas de Outsourcing están registradas ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

El concepto añejo del Outsourcing, que promueve este esquema como una medida para reducir costos a las empresas, está cambiando. Hoy es una estrategia de negocios para atraer talento, además de ser un mercado con ingresos nada despreciables para el país, equivale a 19 mil millones de pesos”, puntualiza en una tarjeta informativa.

Explica que con **2.8 millones de personas que laboran bajo el esquema de subcontratación**, son muchas las firmas en busca de ser una opción para ofrecer la tercerización de colaboradores.

Sin embargo, dijo, de acuerdo con la consultora Global Research, en México existe alrededor de 900 empresas, de las cuales **sólo 100 están registradas ante el IMSS** y sólo el 40% de éstas cubre los impuestos correspondientes.

Conclusiones

Las empresas a nivel mundial están practicando Outsourcing, ya que estas buscan alcanzar la mejor eficiencia al menor costo posible, esto debe ir de la mano de la calidad exigible y de la interacción con los clientes de la mejor forma.

En todo lo anterior están involucradas actividades administrativas, mismas que deberán responder para descubrir o adaptar nuevas estrategias para cada una de las áreas de desarrollo de la empresa.

Asi mismo las empresas deben clarificar su estrategia a seguir en cada una de las etapas y no perder de vista nada importante en el proceso.

Como se hace mención, algunos de los beneficios potenciales de utilizar el Outsourcing son la disminución de los costos, un enfoque más dedicado a actividades competitivas de la empresa, mayor flexibilidad y rapidez de respuesta así como el uso de tecnología y materiales de clase mundial.

Por otra parte existen algunas desventajas posibles como son el decline de la innovación por proveedores, pérdida de control del proceso de producción y una eventual competencia por parte de los mismos que al conocer el proceso a plenitud pasan de ser proveedores a competidores.

Actualmente el outsourcing es una herramienta para que las empresas hallen una nueva forma de aumentar sus ingresos a costos menores y ofrecer mejores servicios.

Propuesta de Tesis:

Outsourcing en México, ventajas y desventajas. Perspectiva a futuro.

Agradecimiento

Agradezco al tecnológico, a la inspiración del Doctor que conduce y dinamiza la materia y con ello se fortalece el Área de Posgrado en su rama de la Maestría en Ingeniería Administrativa. A mis compañeros que son siempre fuente de motivación con sus aportaciones.

Bibliografía

Martinez, M. d. (29 de Diciembre de 2015). *El Economista*. Obtenido de [www.eleconomista.com.mx: http://eleconomista.com.mx/industrias/2015/12/29/nuevos-empleos-outsourcing-crecen-74](http://eleconomista.com.mx/industrias/2015/12/29/nuevos-empleos-outsourcing-crecen-74)

MARTÍNEZ, M. D. (s.f.). *El Economista*. Obtenido de [eleconomista.com.mx: http://eleconomista.com.mx/industrias/2016/01/21/mexico-baja-penetracion-outsourcing](http://eleconomista.com.mx/industrias/2016/01/21/mexico-baja-penetracion-outsourcing)

Momme, J. (2001). *Outsourcing Manufacturing to Suppliers, PhD dissertation*. Aalborg.

Notimex. (24 de 08 de 2015). Cuatro cifras explican la importancia del outsourcing en México. *NOTIMEX*.

Perunovic, Z. &. (2007). Outsourcing Process and Theories. *Proceedings of the 18th annual conference of the Production and Operations Management Society 2007*. S. Gupta, & J. Coelho.