

FUNDAMENTOS DE INGENIERIA ADMINISTRATIVA

OUTSOURCING Y SU IMPACTO EN LA ECONOMÍA

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ORIZABA

KEILA ROJAS GUTIERREZ

16

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
Definición de Outsourcing.....	3
DESARROLLO	4
Historia	4
Objetivos	4
Áreas de implementación	5
Áreas en las que no se debe aplicar outsourcing.....	5
Tipos de outsourcing	6
Beneficios	6
Desventajas	7
Fases para la implementación de Outsourcing	9
Factores críticos del éxito en una transacción de outsourcing	10
Empresas que emplean Outsourcing	11
Legislación del Outsourcing en México	11
Impacto en la economía global	12
Impacto en la economía de México	13
CONCLUSIÓN	15
AGRADECIMIENTOS.....	15
PROPUESTA DE TESIS	15
Bibliografía.....	16

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo amplió el horizonte de conocimiento respecto al “outsourcing”, a través de los distintos temas expuestos a continuación y bajo diferentes enfoques, se pretende que el lector comprenda y analice el impacto en la economía del outsourcing, con el fin de que pueda presentar un juicio propio.

Definición de Outsourcing

Acción de recurrir a una agencia externa para operar una función que anteriormente se realizaba dentro de la compañía. (Chacon, 2009)

Según el artículo "La gota que derramó el petróleo" de la revista Producto Outsourcing es: "Transferencia a terceros de actividades no medulares".

De acuerdo a la Asociación Mexicana de Empresas de Capital Humano (Amech) Outsourcing o Tercerización: “Es un proceso mediante el cual una empresa, sin importar su giro ni su tamaño, delega los procesos propios de la administración de personal a un tercero experto en la materia; esto incluye desde la contratación, el cálculo y pago de sueldos, entero de cuotas obligatorias a las diferentes instancias gubernamentales, hasta el cálculo y pago de finiquito para concluir la relación laboral”. (Humano, 2014)

Outsourcing es un término inglés muy utilizado en el idioma español, pero que no forma parte del diccionario de la Real Academia Española (RAE). Su vocablo equivalente es subcontratación.

Según la RAE subcontratación es: práctica llevada a cabo por una empresa cuando contrata a otra firma para que preste un servicio que, en un principio, debería ser brindado por la primera. (Española, 2016)

DESARROLLO

Historia

Después de la revolución Industrial (Siglo XIX), se dio una competencia en los mercados globales, con ello las empresas decidieron que “otros” asumieran algunas de sus responsabilidades, ya que no eran capaces de por sí solos de lograr que estas crecieran.

El outsourcing tiene sus orígenes en los mercados de E.E.U.U. y Europa, en los inicios de los sesenta. En el Reino Unido comenzó como práctica en la década de 1980 y luego se propago rápidamente por el mundo.

Las primeras empresas en implementar modelos de Outsourcing fueron EDS, Arthur Andersen, Price Waterhouse y otros.

En 1998, el Outsourcing alcanzó una cifra a nivel mundial de cien mil millones de dólares. De acuerdo con estudios recientes, esta cantidad se disparará hasta 282 mil millones de dólares.

El outsourcing inicio con trabajos de mantenimiento simples y ahora se ha convertido en una industria integral. (Santos, 2012)

Objetivos

En un principio el outsourcing era empleado para ahorrar costos, contar con alguien que pudiera hacer el mismo trabajo mejor, más rápido, más barato, o las tres cosas.

Posteriormente el outsourcing se convirtió en una estrategia, este enfoque se centra en reinvertir los costos de oportunidad, derivados del ahorro por la subcontratación.

Actualmente con el outsourcing los ejecutivos buscan aunado a todo lo anterior que estos servicios se conviertan en fuentes de innovación, ayudándoles a crear nuevas formas de hacer negocios.

Áreas de implementación

Las áreas en las que una compañía puede emplear outsourcing son las siguientes:

- Sistemas financieros.
- Sistemas contables.
- Actividades de Mercadotecnia.
- Área de Recursos Humanos.
- Sistemas administrativos.
- Actividades secundarias.
- Sistema de transporte.
- Actividades del departamento de ventas y distribución.
- Outsourcing del proceso de abastecimiento.

Es importante mencionar cuales son las actividades secundarias, dentro de este tipo de actividades se encuentran la vigilancia física de la empresa, la limpieza, el abastecimiento de papelería y documentación, el manejo de eventos y conferencias, la administración de comedores, entre otras.

Igualmente estos servicios pueden ser totales o parciales.

- Outsourcing total: Involucra el traspaso de equipos, personal, redes, operaciones y responsabilidades administrativas al contratista.
- Outsourcing parcial: Solo se transfieren algunos de los elementos anteriores.

Áreas en las que no se debe aplicar outsourcing

Es relevante mencionar que en ciertos departamentos se recomienda no aplicar Outsourcing, por razones como mantener la confidencialidad de la información de la empresa, reconocer la jerarquía de mandos, igualmente debido a la naturaleza de algunos procesos en ocasiones el personal directamente involucrado conoce el proceso y puede tomar decisiones sobre él.

- Planeación estratégica.
- Tesorería
- Control de proveedores
- Administración de calidad
- Servicio al cliente
- Distribución y Venta

(Vicente, 2014)

Tipos de outsourcing

Off-shoring: Involucra la contratación de servicios a países que ofrecen costos menores a causa de la legislación laboral, normalmente países tercermundistas.

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

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

Co-sourcing: En esta 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.

Beneficios

Las ventajas de emplear outsourcing dentro de las organizaciones son múltiples, entre ellas se destacan las siguientes:

- Integración de pequeñas empresas a los procesos de manufactura
- Mayor demanda de personal técnico.
- Mejoramiento de la calidad al exigir estandarización a los proveedores

Rojas Gutiérrez Keila Yeritze.

- Reducción de gastos de operación.
- Flujo de dinero en efectivo
- Manejo fácil de funciones difíciles o que están fuera de control.
- Disposición de personal altamente capacitado.
- Mayor eficiencia.
- Disminución de las inversiones y la reducción de riesgos financieros.
- Flexibilidad en el proceso.
- Mejor control y mayor seguridad.
- Incremento en la competitividad.
- Empleo de nuevas tecnologías.
- Desarrollo de nuevas tecnologías.

Los beneficios desde el punto de vista trabajador son estos:

- Menor carga de trabajo
- Aprender a ser multifuncional
- Solución de problemas con mayor rapidez
- Disminución de errores cometidos

Desventajas

Dentro de las limitaciones del Outsourcing podemos encontrar: (economía, 2014)

- Los pagos generados a las empresas que brindan el servicio de Outsourcing por parte de la empresa contratista no se verán reflejados en los salarios de los trabajadores.
- Los trabajadores de la empresa que brinda el servicio de Outsourcing prestarán sus servicios en las mismas condiciones que los trabajadores de la empresa a la empresa sin derechos a las mismas prestaciones.

Para que una compañía pueda subcontratar se deben tomar en cuenta los siguientes factores, estos factores pueden considerarse una desventaja en ocasiones.

Rojas Gutiérrez Keila Yeritze.

- Conocer bien el proceso de la empresa.
- Tener conocimiento pleno de todas las estipulaciones que quedaran asentadas en contrato de prestación de servicios, suministro o el necesario.
- Analizar la flexibilidad que se pueda dar en el contrato.
- Contar con un respaldo económico en caso de tener que realizar un pago por efecto de alguna indemnización.
- Comunicación constante y de manera clara con la empresa subcontratada.

Otras de las limitaciones son:

- Posible mala calidad en el servicio prestado
- Incumplimiento en tiempos de entrega.
- Difícil elección del proveedor.
- Riesgos debido a fallos en los proveedores.
- Puede producirse una excesiva dependencia de empresas externas.
- Riesgos relacionados con el manejo de los Recursos Humanos.
- Pérdida parcial de la confidencialidad de la organización
- Temer que los contratistas se expandan en la compañía

Las desventajas desde el enfoque de trabajador son:

- Elimina puestos de trabajo en las ciudades de origen de las empresas.
- No se genera utilidades, aguinaldo con la empresa a la que se presta el servicio.
- Salarios bajos
- Incertidumbre
- Horarios poco flexibles
- Falta de incentivos y retribuciones.

Fases para la implementación de Outsourcing

FASE 1 EVALUACIÓN.

En esta etapa se evalúan las necesidades de las empresa, igualmente se analizan las áreas en la que se puedan desahogar trabajo.

FASE 2 PLANEACIÓN DETALLADA.

En este punto se realiza la búsqueda de los posibles proveedores, de la misma manera se realiza una descripción detallada de las funciones, actividades, responsabilidades que se busca que cumpla el prestador del servicio.

FASE 3 CONTRATACIÓN.

En esta fase se pacta con el proveedor seleccionado y se firma un contrato donde se establecen las responsabilidades, obligaciones, funciones, sanciones entre otros de ambas partes.

FASE 4 TRANSICIÓN DEL NUEVO SERVICIO.

Consiste en dar a conocer a los empleados las nuevas legislaciones de trabajo, si es que se realizan, a la par se realizan adaptaciones al área de trabajo si se requiere.

Si la tercerización es en un lugar fuera de la empresa, solo se le informa al personal de la nueva dinámica de trabajo.

FASE 5 ADMINISTRACIÓN Y REVISIÓN.

Se mide y se evalúa el desempeño del outsourcing, con el fin de implementar mejoras constantemente al proceso.

Factores críticos del éxito en una transacción de outsourcing

- Claridad de Objetivos

Debe existir una concordancia y explicación de las metas a conseguir.

- Expectativas Realistas

Estas metas deben de ser medibles y potenciales para ser realizadas.

- Compromiso del Cliente

El enfoque que debe de prevalecer sobre los intereses de ambas compañías, es el bienestar y satisfacción del cliente.

- Definición detallada de la Cartera de Servicios Incluidos:

Se debe de estipular correctamente y detalladamente costos, pagos, funciones, actividades, días de pago, alcance entre otros, en el contrato con el fin de evitar problemáticas a futuro.

- Flexibilidad Financiera

Debe existir un beneficio económico justo de ambas partes como medida de prevención frente a situaciones cambiante.

- Compromiso del Proveedor

El proveedor debe de contraer la responsabilidad de las funciones adquiridas.

- Conformidad Gerencial

La alta gerencia debe estar al tanto del servicio contraído, esta debe administrar, evaluar y tomar las decisiones finales del curso del outsourcing.

Empresas que emplean Outsourcing

Las siguientes empresas reciben servicios de Outsourcing en áreas como limpieza, seguridad y mantenimiento.

- Grupo Salinas
- TV Azteca
- Televisa
- PEMEX
- CFE
- Grupo FEMSA

Otro ejemplo de subcontratación es Amazon, tienda en línea que para su distribución emplea drones y aviones, que contrata en Wilmington, Ohio. (Amazon, 2015).

Igualmente es importante mencionar cual es la mejor empresa de Outsourcing en el mundo, la cual es ISS Facility Services, la multinacional danesa ocupa el primer lugar en el ranking Global Outsourcing publicado por la Asociación Internacional de Profesionales de Outsourcing (IAOP, 2015)

Legislación del Outsourcing en México

En la publicación de la ley federal de trabajo, con fecha del 30 de Noviembre de 2012, el Presidente Enrique Peña Nieto incorpora lo relacionado con el Outsourcing, en los Artículos 15-A al 15-D y 1004-A a 1004 C.

Artículo 15-A. “El trabajo en régimen de subcontratación es aquel por medio del cual un patrón denominado contratista ejecuta obras o presta servicios con sus trabajadores bajo su dependencia, a favor de un contratante, persona física o moral, la cual fija las tareas del contratista y lo supervisa en el desarrollo de los servicios o la ejecución de las obras contratadas. Este tipo de trabajo, deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- No podrá abarcar la totalidad de las actividades, iguales o similares en su totalidad, que se desarrollen en el centro de trabajo.
- Deberá justificarse por su carácter especializado.
- No podrá comprender tareas iguales o similares a las que realizan el resto de los trabajadores al servicio del contratante. De no cumplirse con todas estas condiciones, el contratante se considerará patrón para todos los efectos de esta Ley, incluyendo las obligaciones en materia de seguridad social.”

Artículo 15-B. El contrato que se celebre entre la persona física o moral que solicita los servicios y un contratista, deberá constar por escrito.

La empresa contratante deberá cerciorarse al momento de celebrar el contrato a que se refiere el párrafo anterior, que la contratista cuenta con la documentación y los elementos propios suficientes para cumplir con las obligaciones que deriven de las relaciones con sus trabajadores.

Art. 1004-B: Multa de 250 a 2500 veces el salario mínimo general, por incumplimiento del artículo 15-B

Artículo 15-D. No se permitirá el régimen de subcontratación cuando se transfieran de manera deliberada trabajadores de la contratante a la subcontratista con el fin de disminuir derechos laborales; en este caso, se estará a lo dispuesto por el artículo 1004-C y siguiente de esta Ley.

Artículo 1004-C. A quien utilice el régimen de subcontratación de personal en forma dolosa, en términos del artículo 15-D de esta Ley, se le impondrá multa por el equivalente de 250 a 5000 veces el salario mínimo general. (Herrera, 2014)

Impacto en la economía global

Tholons, una de las firmas consultoras más importantes del mundo en asesoría de inversiones y servicios de globalización para grandes compañías lleva siete años

publicando consecutivamente el ranking de los 'Top 100 de Destinos de Outsourcing', los resultados de 2015 son los siguientes:

ASIA Y PACIFICO

Esta región ocupa los nueve primeros lugares del ranking de Tholons, concentrados en India y Filipinas y China que aparece a partir de la posición 11.

AMERICA LATINA

En el ranking mundial aparecen 23 ciudades latinoamericanas, los países que mostraron un rápido ascenso son Guatemala, Perú, Costa Rica, Colombia y Uruguay.

Colombia se encuentra en el top 30 de los países que prestan servicios Offshore (servicios a distancia), según el ranking de la firma, compitiendo con otros de la región como México, Chile, Argentina y Costa Rica.

EUROPA

En el continente europeo, liderando el ranking Polonia (Cracovia, Varsovia y Wroclaw) al revelarse como uno de los destinos más dinámicos en la entrega de servicios.

AFRICA Y MEDIO ORIENTE

Medio Oriente aparece en el ranking para evidenciar un descenso los países por la inestabilidad política de la región. (Tholons, 2015)

Impacto en la economía de México

Para analizar el impacto en México se muestran dos enfoques el positivo y el negativo.

Positivo

En México, Manpower Group, Adecco y Kelly Services constituyen un 63% de las empresas del sector formal.

En México, el uso de outsourcing para la contratación de personal se ha duplicado durante la última década, al pasar de un millón 339 mil 264 en 2004, a 3 millones 578 mil 247 durante 2014. La cifra equivale a 16.6% de la población ocupada del país, de acuerdo con el Censo Económico 2014 del Inegi.

Los sectores que más empleo de outsourcing registran son: el comercio con 34% del total contratado en el país, y la manufactura, con 26%.

Los sectores que más crecen son el energético, oil and gas, por razones de la reforma energética conjuntamente con el automotriz.

Negativo

Según el Instituto Mexicano de Contadores Públicos existe una defraudación fiscal por partes de las empresas de outsourcing, esto sucede cuando se da la sustitución de figuras jurídicas por medio de la creación de cooperativas, uso de sindicatos y de otras sociedades de responsabilidad limitada que son constituidas con el único objetivo de transferir pagos en efectivo y la declaración de ingresos extensos.

Para el 2010 había abiertas 540 auditoria a empresas de Outsourcing en México, con 22 casos penales por defraudación fiscal, según datos del SAT, esta defraudación fiscal ascendía a 10,000 millones de pesos.

La defraudación fiscal en estas empresas repercute en la productividad de las compañías que contratan estos servicios y por ende daña a los trabajadores de estas causando daño colateral a los ciudadanos que dependen de esta economía para subsistir. (Merida, 2015).

CONCLUSIÓN

Con base en lo anterior se puede decir que el Outsourcing es una práctica que ha cobrado fuerza en los últimos años no solo en México sino a nivel mundial, a partir de esta ejecución han surgido posturas a favor y en contra, lo cierto es que todo en la vida tiene sus pros y sus contras, mientras el outsourcing se desarrolle en un ambiente de cooperación, respeto y mutuo acuerdo para esta servidora es apropiado.

AGRADECIMIENTOS

Agradecida con Dios por todas sus bendiciones, igualmente por la oportunidad de trabajar en el proceso de mejorarme a misma.

A mi “alma mater” el Instituto Tecnológico de Orizaba por su esmero en la formación de profesionistas de calidad, a mi Profesor M.A.E Fernando Aguirre y Hernández por su dedicación, esmero y compromiso al compartir sus conocimientos.

¡A Dios por la vida y por la ciencia!

PROPUESTA DE TESIS

Investigación del impacto social, económico, ambiental y emocional del outsourcing en la ciudad de Orizaba, Veracruz.

Rojas Gutiérrez Keila Yeritze.

Bibliografía

Amazon. (2015). *dirigentes digital*. Recuperado el 02 de 2016, de <http://www.dirigentesdigital.com/articulo/tecnologia/230194/amazon/encargara/sus/proprios/en-vios.html>

Chacon, D. (2009). *Instituto Politecnico Nacional*. Recuperado el 02 de 01 de 2016, de <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/5532/IF7.85.pdf?sequence=1>

economia, S. d. (2014). Recuperado el 02 de 2016, de <http://www.economia.gob.mx/>

Española, R. A. (ENERO de 2016). *RAE*. Recuperado el FEBRERO de 2016, de http://buscon.rae.es/drae/cgi-bin/aviso_dle.cgi?url=srv/search&id=NQVj5fClcDXX23sGZeE5

Herrera, A. G. (04 de 2014). *Gestiopolis*. Recuperado el 02 de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/outsourcing-y-su-impacto-en-la-economia-de-mexico/>

Humano, A. M. (2014). *AMECH*. Recuperado el 02 de 02 de 2016, de <http://www.amech.com.mx/#>

IAOP. (04 de 2015). *IAOP*. Recuperado el 02 de 02 de 2016, de <http://www.mx.issworld.com/noticias/news/2014/06/04/outsourcing>

Merida, M. (10 de 2015). *mundo ejecutivo*. Recuperado el 02 de 2016, de <http://mundoejecutivo.com.mx/management/2015/10/28/outsourcing-competitividad>

Santos, T. d. (2012). *ESTADOS UNIDOS MAS ALLA DE LA CRISIS*. Recuperado el 02 de 2016, de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/coediciones/20130206104027/EstadosUnidosMasalladelacrisis.pdf>

Tholons. (2015). *catalogo de outsourcing*. Recuperado el 02 de 2016, de http://www.catalogodeoutsourcing.com/BPO_tercerizacion_un_sector_de_primera.asp?Id_Tarea=_IDTAREA_&Email={{EMAIL}}

Vicente, D. D. (Mayo de 2014). *Impacto del outsourcing en el sistema económico de México*. Recuperado el 02 de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/impacto-del-outsourcing-en-el-sistema-economico-de-mexico/>