**Outsourcing Resumen.**

**¿En qué consiste?**

Consiste en la delegación de la gestión y ejecución de una actividad o proceso dentro del desarrollo empresarial a una empresa externa proveedora de servicios, con el principal objetivo de reducir costos y permitir a la empresa contratante focalizarse en sus funciones de negocio principales.

Para que esto pueda funcionar de manera óptima es necesario transferir parte de control administrativo y operacional, manteniendo un vínculo de confianza y coordinación indispensables para alcanzar el éxito del cumplimiento de la tarea.

**Ventajas:**

Entre los argumentos a favor de realizar el proceso de outsourcing podemos encontrar los siguientes:

* Permite centrarse en el producto o servicio de la compañía(Mayor tiempo e importancia al core-business) pudiendo brindar un mejor producto o servicio, o bien brindar un producto o servicio más personalizado.
* Al hacer outsourcing, si se redacta de manera correcta el SLA (Service Level Agreement - Contrato de Niveles de Servicio), se puede obtener tecnología de punta con recursos capacitados para ella de la mejor manera y sin inversión directa.
* Se puede contar con personal experto realizando parte de las funciones de la empresa sin la necesidad de contar con un compromiso a largo plazo.
* El mayor beneficio que se produce cuando se lleva a cabo un proceso de outsourcing es el económico. Tercerizar trae una reducción de costos, la cual ayuda claramente a obtener una ventaja competitiva, ya sea ofreciendo productos más baratos o aumentando el margen de ganancia.
* Relación empresa-cliente estable y basada en alianzas estratégicas.
* No sólo se reduce el costo de tener dichos empleados en planta permanente, sino además el costo de tener el espacio en que trabajan los mismos.
* Permite una mayor flexibilidad, al ahorrar tiempo y costos de entrenamiento y capacitación si algún proceso o tecnología cambia rápidamente.
* Outsourcing permite ahorrar muchos costos ocultos, normalmente no tenidos en cuenta. Por ejemplo la renuncia súbita de un empleado, puede traer muchos costos ocultos como tiempo y costos perdidos por no tener al empleado trabajando, costos burocráticos, de inscripción y dada de baja, búsqueda de un nuevo empleado con sus características, capacitación y entrenamiento, etc.
* Al hacer outsourcing, se puede exigir que las empresas a prestar servicios cuenten con normas de calidad certificadas, por ejemplo ISO 9000/9001, COBIT, etc, por lo que agregaremos calidad a nuestro proceso de forma indirecta.

**Desventajas:**

A pesar de sus grandes argumentos a favor y la cantidad de organizaciones que están llevando a cabo procesos de outsourcing en la actualidad, no podemos dejar de nombrar ciertas posibles desventajas que tiene este proceso:

* Debido a que al hacer Outsourcing es necesario compartir cierta información con la empresa que brinda el servicio, si esta información es sensible existe el riesgo de que dicha información sea robada y entregada a la competencia poniendo en riesgo así cualquier ventaja competitiva que se posea.
* En el caso de que el prestador no cumpla satisfactoriamente con nuestros requisitos, caemos en una situación de desventaja permanente si no contamos con un plan de contingencia. Lo mismo puede suceder si la empresa subcontratada quiebra, o decide no prestarnos más servicios.
* Muchas veces se realiza para abaratar costos, lo que significa que normalmente esta tercerización es del tipo deslocalizada, es decir se lleva fuera del país, y de esta forma se eliminan empleos afectando a la economía.
* Los contratos no suelen ser muy estudiados, y tampoco actualizados cuando hay que renovarlos.
* Como los trabajadores son externos a la organización, éstos no tienen el objeto de pertenencia hacia la empresa a la que le brindan el servicio.
* Con el tiempo los servicios subcontratados suelen desgastarse.
* Si la empresa que nos presta el servicio es única en el mercado, puede suceder que eventualmente esta relación se convierta en una dependencia obligatoria.
* Si la selección de la proveedora de servicios no se realiza de manera adecuada, la organización puede acabar con una prestadora no adecuada para llevar a cabo la misión/visión de la empresa.
* Muchas veces la prestadora de servicio, presta no solo a nuestra empresa sino también a la competencia. Esto puede llevar a perder la diferenciación sobre los competidores.

**Ciclo de Vida:**

* **Revisar la estructura de la empresa.**
  + Contar con una buena administración del proceso de abastecimiento.
  + Determinar habilidades principales e identificar cuellos de botella.
  + Cambiar la cultura organizacional.
  + Contar con la tecnología de información adecuada.
* **Determinar a cuáles actividades aplicar Outsourcing y a cuáles no.**
  + Dentro de una organización existen diversos tipos de actividades que dependiendo de su naturaleza pueden o no someterse a un proceso de Outsourcing. Dentro de las actividades de una empresa se tienen las actividades estratégicas, las altamente rentables y las rutinarias y/o de apoyo. Las dos primeras actividades deben conservarse internamente más, la última es recomendable que se subcontrate.
* **Identificar y evaluar las relaciones y contratos con proveedores.**
  + Se deben identificar los proveedores y sus contratos asociados y categorizarlos por tipo, relevancia y criticidad. Se debe establecer un criterio de evaluación de contratos y proveedores actuales, que permita una revisión general del rendimiento de los proveedores de manera consistente. También se deberá evaluar y comparar periódicamente el rendimiento de los proveedores actuales y alternativos para identificar oportunidades de mejora, o la necesidad de considerar algún cambio en el contrato actual.
* **Seleccionar proveedores.**
  + Seleccionar proveedores de acuerdo a prácticas justas y formales que aseguren la selección del que mejor se adapte a los requisitos. Los requisitos deberían estar optimizados con las aportaciones de nuevos proveedores potenciales. Para seleccionar a los proveedores se generan solicitudes de información y peticiones de propuestas, estas deberán definir claramente los requisitos, incluir un procedimiento para clarificar los requisitos, dar a los proveedores suficiente tiempo para realizar las propuestas y definir claramente los criterios y el proceso de decisión. El proveedor seleccionado es el que mejor cumpla la petición de propuesta. Esto se documenta y se comunica la decisión alcanzada y se firma el contrato.
* **Gestionar contratos y relaciones con proveedores.**
  + Se deberá formalizar y gestionar las relaciones con cada proveedor. Gestionar, mantener y supervisar los contratos y la entrega de servicios y asegurar que los nuevos contratos o los cambios son conformes a las normas de la empresa, las leyes y las regulaciones. También se asignará propietarios de la relaciones para cada proveedor y se los hará responsables de la calidad del servicio proporcionado. Además se incluirá en los contratos con los proveedores de servicios clave disposiciones para revisar los lugares de trabajo y las prácticas y controles de la dirección o de terceras partes.
* **Gestionar el riesgo en el suministro.**
  + Para que una organización sea eficiente es necesario gestionar los riesgos. Identificar y gestionar los riesgos relacionados con la capacidad de los proveedores de proporcionar de manera continua una entrega del servicio segura, eficaz y eficiente. A la hora de definir el contrato, para los riesgos potenciales, incluir una descripción clara de todos los requisitos de servicio, incluyendo depósitos de garantía, proveedores alternativos o acuerdos en suspenso para mitigar el riesgo de un posible fallo del proveedor; los aspectos de seguridad, la propiedad intelectual y los requisitos legales y regulatorios.
* **Supervisar el cumplimiento y el rendimiento del proveedor.**
  + Una vez que el proveedor esté a nuestra disposición y trabajando bajo un contrato se deberá revisar periódicamente el rendimiento general del mismo, el cumplimiento con los requisitos contractuales y el valor de lo pagado, además de tratar las incidencias identificadas.
  + También se deberá revisar el rendimiento y el coste de los proveedores para asegurar que son competitivos y fiables, en comparación con proveedores alternativos y condiciones de mercado.