



Sistemas organizacionales y gerenciales 2[N]

José Luis Reynoso Tiú

Día, Fecha:	Sábado, 28/03/2025
Hora de inicio:	08:00AM



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Clase 9



Información de contacto



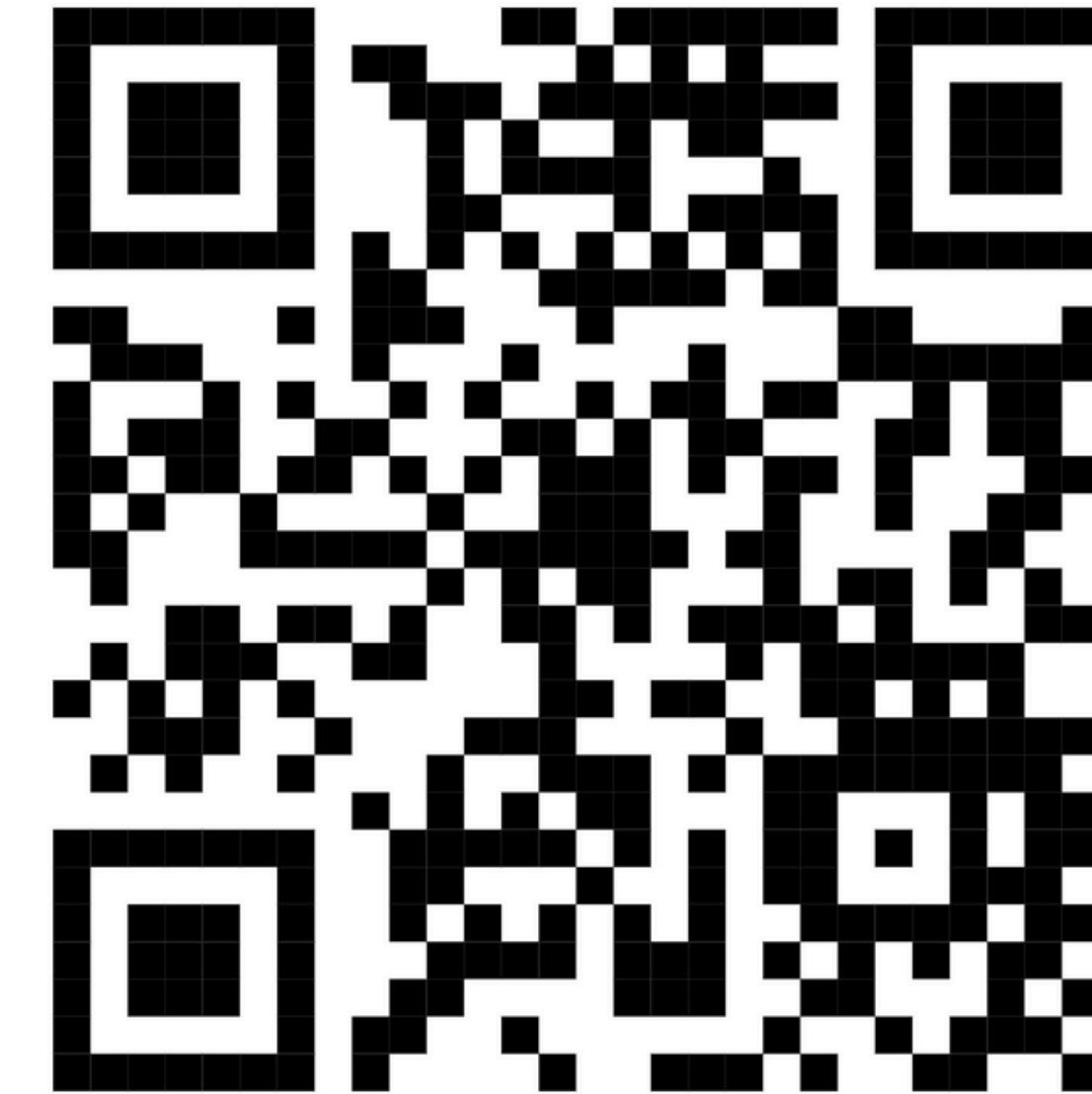
FOROS DE UEDI

Foro semanal para la resolución de dudas

2655896221401@INGENIERIA.USAC.EDU.GT

[SOG2] Asunto

Horario de calificación



<https://docs.google.com/spreadsheets/d/19giqDqX2sYs4gf4M57Ld2QxhnBqlY4ta-CVMnElFZhY/edit?gid=0#gid=0>



Business Process Outsourcing

BPO

El BPO, o subcontratación de procesos de negocios, es una estrategia que permite a las empresas delegar tareas específicas a proveedores externos especializados.

En lugar de realizar estas funciones internamente, se externalizan, liberando recursos y tiempo para enfocarse en las actividades estratégicas que realmente generan valor.

A través del outsourcing, los negocios liberan recursos y pueden enfocarse en aquellas funciones estratégicas que generan valor. De esta forma, logran reducir costes, además de aumentar la productividad, la calidad y la eficiencia. Más adelante detallaremos a fondo las ventajas y desventajas de BPO.

¿EN QUÉ SERVICIOS SE APLICA BPO?

- + **Funciones empresariales internas.** Aquellos servicios de administración que tienen un alto componente tecnológico como la facturación, los procesos de compra o la implantación y mantenimiento de recursos TI.
- + **Servicios relacionados con el cliente.** Los servicios que están relacionados con los clientes como el marketing, la publicidad o el servicio técnico entran dentro del BPO, buscando aumentar la calidad y eficiencia de los mismos, mientras se reduce su coste.

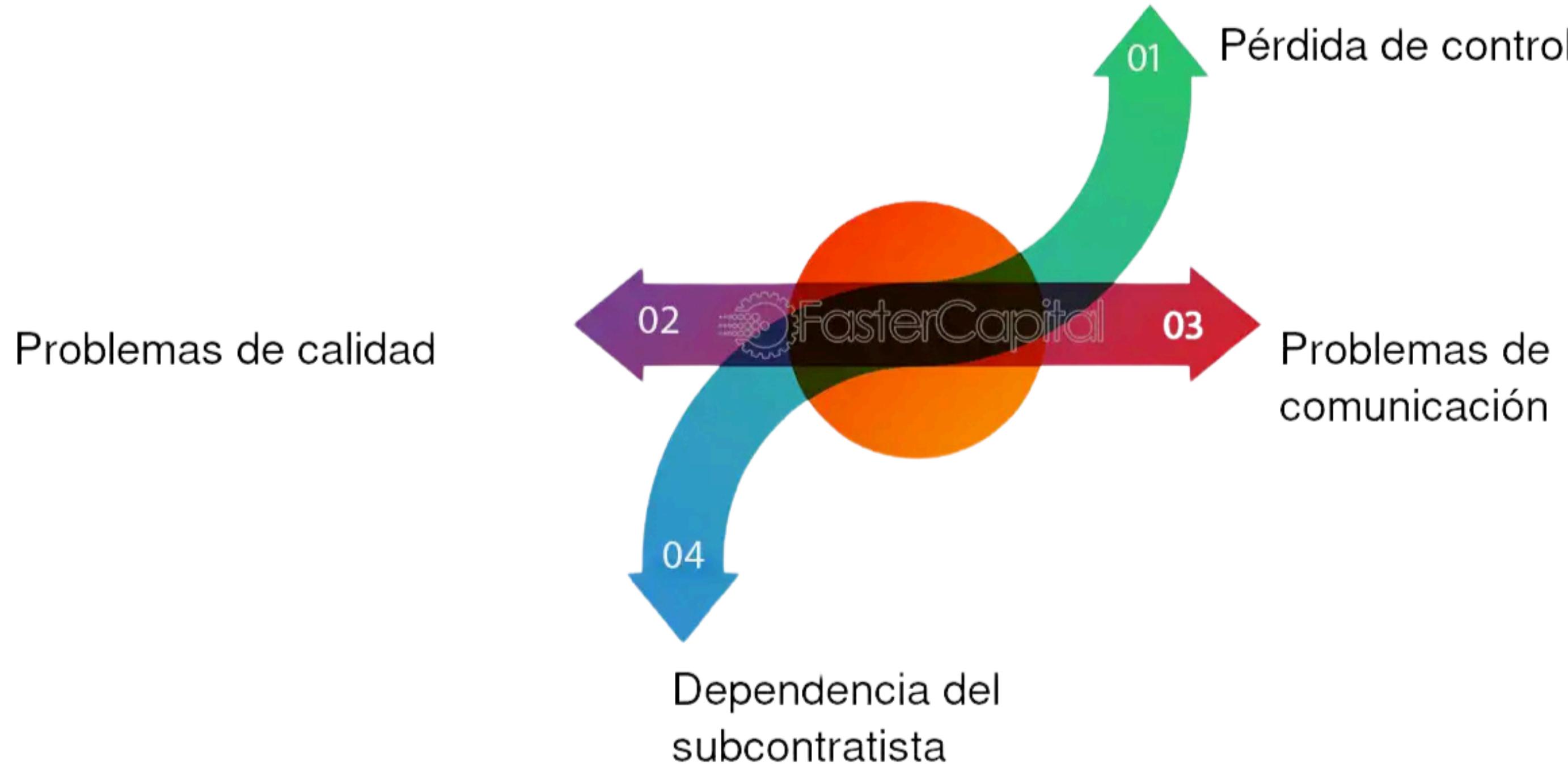
Si se realiza dentro de las instalaciones de la empresa que contrata el servicio se trata de un BPO in-house y si no se lleva a cabo en las instalaciones del proveedor de servicios, se conoce como BPO off-site.

VENTAJAS DEL BPO



- Reducir costos
- Enfocarse en operaciones que generan valor
- Fijar nuevos objetivos
- Acceso a la experiencia
- Escalabilidad
- Mejorar la eficiencia

DESVENTAJAS DEL BPO



- + El BPO surge como respuesta a la necesidad de aumentar la productividad y las ganancias, a la vez que se reducen costos sin sacrificar calidad.
- + Se encarga de tareas que no son el núcleo del negocio, pero que son importantes para la organización.
- + Puede realizarse en la sede del cliente o en la empresa de BPO.
- + Se establece un acuerdo de servicio con reglas y objetivos para la entrega y ejecución del trabajo.



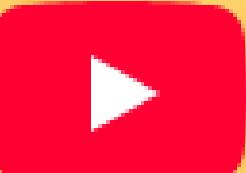
¿Qué son los Acuerdos de Niveles de Servicio o Service Level Agreements? | ManageEn...



Share



¿Qué son los acuerdos de niveles de servicio (SLA)?



Watch on YouTube

¿EN POCAS PALABRAS QUE ES UN SLA?

es un Acuerdo de Nivel de Servicio entre un proveedor de servicios y un cliente. Este documento establece los términos y condiciones bajo los cuales se prestará un servicio.

Los SLAs son comunes en servicios de TI, telecomunicaciones y otros servicios empresariales, asegurando que el cliente tenga garantías claras sobre el rendimiento del servicio contratado.

ASPECTOS CLAVE

- **Disponibilidad:** El tiempo que el servicio estará operativo (por ejemplo, 99.9% del tiempo).
- **Tiempo de Respuesta:** El tiempo máximo para responder ante incidentes o problemas.
- **Tiempo de Resolución:** El tiempo esperado para resolver un problema una vez detectado.
- **Métricas de Desempeño:** Indicadores clave para medir la calidad del servicio.
- **Responsabilidades:** Obligaciones tanto del proveedor como del cliente.
- **Penalizaciones:** Consecuencias por el incumplimiento de los acuerdos.

SECTORES QUE SE PUEDE CONTEMPLAR CON BPO

- Administrativo
- BPO de RR.HH.
- BPO de contabilidad

- Transporte
- Legal
- TI

DIFERENCIAS ENTRE BPO Y LA SUBCONTRATACIÓN REGULAR

La distinción entre el BPO y la subcontratación convencional radica en sus enfoques y alcances. Aunque la traducción literal de BPO se refiere a la tercerización de procesos, su naturaleza va más allá de la simple delegación de tareas. Mientras que la subcontratación regular se centra principalmente en la externalización del trabajo, abarcando actividades como seguridad, limpieza, mantenimiento y algunos servicios administrativos, entre otros, el BPO implica una evaluación exhaustiva de los procesos de la organización del cliente por parte de la empresa contratada.

ASPECTOS A CONSIDERAR A LA HORA DE QUERER IMPLEMENTAR BPO



Implementar un BPO no solo se trata de trasladar responsabilidades a un tercero, sino de construir una relación estratégica que aporte valor a la organización y permita enfocarse en el núcleo del negocio.

ANÁLISIS ESTRATÉGICO

- **Objetivos del BPO:** Definir claramente qué se espera lograr (reducción de costos, eficiencia operativa, acceso a tecnología, etc.).
- **Procesos a Externalizar:** Identificar qué procesos son adecuados para el outsourcing (por ejemplo, servicios de TI, atención al cliente, contabilidad).
- **Evaluación de Riesgos:** Analizar los riesgos asociados, como la pérdida de control, problemas de calidad o riesgos de seguridad.

SELECCIÓN DEL PROVEEDOR

- **Experiencia y Capacidad:** Verificar la experiencia del proveedor en el sector y su capacidad para manejar el volumen de trabajo.
- **Reputación y Solidez Financiera:** Evaluar la estabilidad financiera y referencias de clientes anteriores.
- **Infraestructura Tecnológica:** Asegurarse de que el proveedor cuente con la tecnología necesaria para prestar el servicio.

CONTRATO Y ACUERDOS

- **SLA (Service Level Agreement):** Definir los niveles de servicio esperados, tiempos de respuesta y resolución, métricas y penalizaciones.
- **Aspectos Legales:** Garantizar el cumplimiento de normativas legales y políticas de protección de datos.
- **Propiedad Intelectual:** Aclarar la titularidad de los productos o servicios generados.

GESTIÓN DE LA RELACIÓN

- **Comunicación Continua:** Establecer canales de comunicación eficientes para mantener alineados los objetivos.
- **Supervisión y Control:** Implementar mecanismos para monitorear el desempeño del proveedor.
- **Colaboración y Transparencia:** Fomentar una cultura de colaboración y compartir información relevante.

MONITOREO Y EVALUACIÓN

- **KPIs y Métricas:** Definir indicadores clave para medir el rendimiento y el cumplimiento de objetivos.
- **Auditorías Periódicas:** Realizar revisiones periódicas para asegurar el cumplimiento de los términos acordados.
- **Planes de Mejora Continua:** Desarrollar estrategias para mejorar los procesos externalizados con base en los resultados obtenidos.

GESTIÓN DEL CAMBIO

- **Capacitación del Personal:** Preparar al equipo interno para la transición.
- **Gestión de la Resistencia:** Abordar posibles preocupaciones o resistencia al cambio dentro de la organización.
- **Plan de Contingencia:** Tener un plan de respaldo en caso de fallas o problemas con el proveedor.

SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO

- **Protección de Datos:** Implementar políticas robustas de seguridad de la información.
- **Cumplimiento Normativo:** Asegurarse de que el BPO cumpla con regulaciones locales e internacionales.



La historia de Dell y el outsourcing - Qué es Outsourcing

¿Qué es Outsourcing?

Share



Watch on YouTube

Lectura proyecto único



Grupos proyecto



[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1DnfKnte8-g7rlGcRaYVSwWscSUKytUCgxZKIQhNrow4/edit?
gid=0#gid=0](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1DnfKnte8-g7rlGcRaYVSwWscSUKytUCgxZKIQhNrow4/edit?gid=0#gid=0)