



# Sistemas organizacionales y gerenciales 2[N]

## José Luis Reynoso Tiú

Día, Fecha:	Sábado, 22/03/2025
Hora de inicio:	08:00AM



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

# Clase 8



# 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.

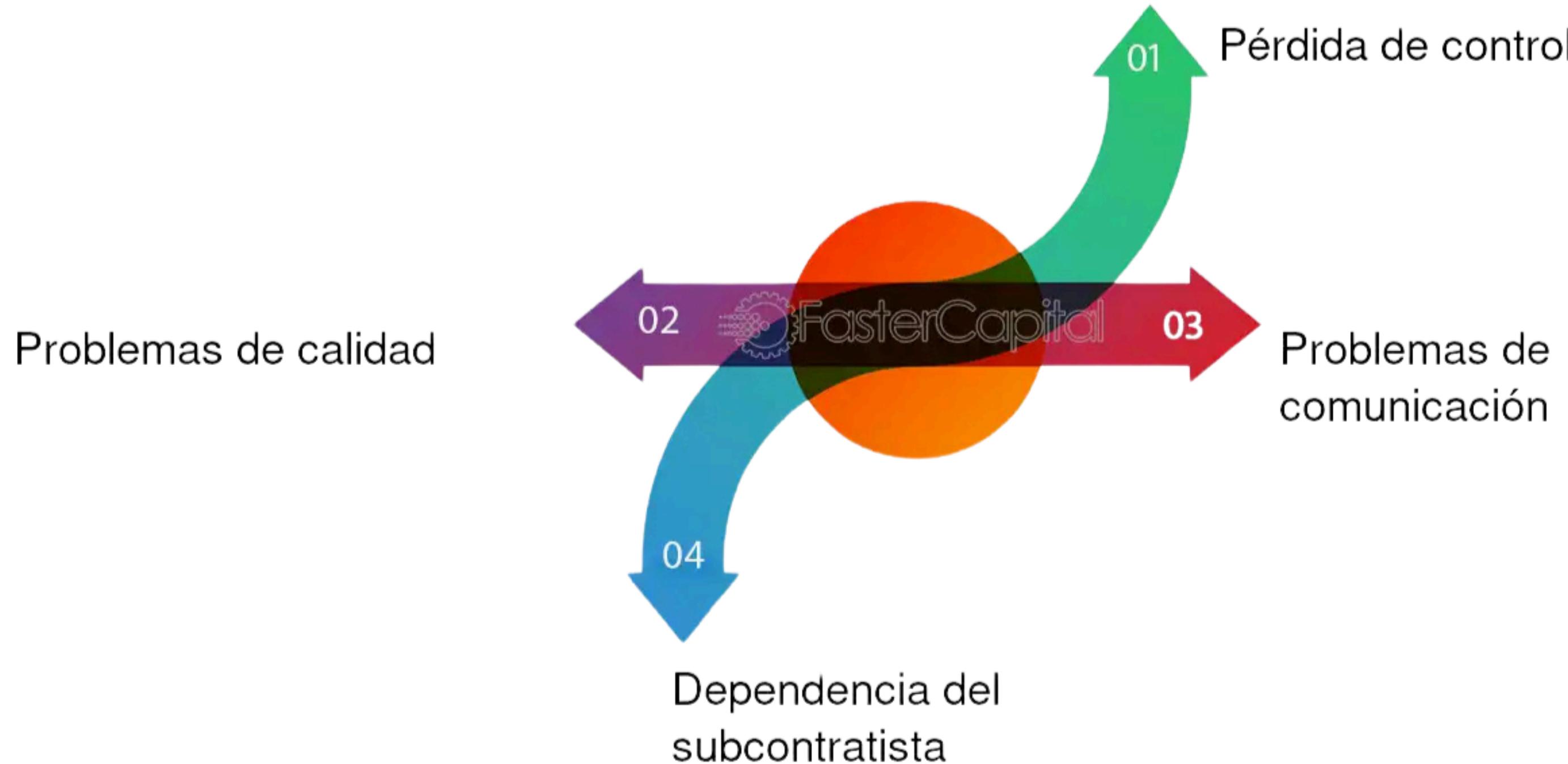
Si se realiza dentro de las instalaciones de la empresa que contrata el servicio se trata de un BPO in-house y si no se lleva a cabo en las instalaciones del proveedor de servicios, se conoce como BPO off-site.

# 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.



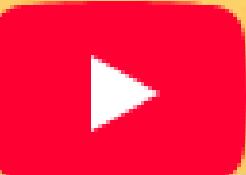
¿Qué son los Acuerdos de Niveles de Servicio o Service Level Agreements? | ManageEn...



Share



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



Watch on YouTube

# 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.

# 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)