

Nuevo Management

Reconceptualización empresarial, innovación y cambio personal

Externalización de servicios (outsourcing)

La externalización de servicios tiene muchas ventajas y algunos riesgos que debemos conocer.

El progreso ha venido de la mano de la especialización basada en la división del trabajo propia de la Era industrial.

La creciente complejidad tecnológica en cualquier sector de actividad humana, hace difícil o imposible contar con buenos profesionales en todas y cada una de las especializaciones. Como respuesta a esta situación, numerosos fabricantes de bienes han ampliado sus propuestas incluyendo todos los servicios necesarios para la utilización de sus bienes. Por otro lado, han aparecido miles de empresas especializadas en proporcionar servicios de asesoría o consultoría, de venta de esos bienes y los servicios post venta necesarios para la utilización de esos bienes, compitiendo a veces con los propios fabricantes. Además, a menudo esos bienes requieren integrarse con bienes de otros fabricantes para su funcionamiento en entornos multifabricante, donde los servicios descritos los proporcionan firmas de integración de sistemas.

Las grandes consultoras y los grandes fabricantes suelen proporcionar servicios de outsourcing para evitar que sus grandes clientes estén desasistidos en la explotación de los productos que les adquieren. En los últimos tiempos estamos asistiendo a la externalización de los servicios públicos.

En los últimos años del siglo pasado, estuve colaborando con algunos de los mayores outsourcers (empresas de externalización de servicios) del mundo y del outsourcing, puedo afirmar lo siguiente, que igual que sucede con las consultorías, los outsourcers se aprovechan del cliente por los siguientes motivos:

- 1.- La externalización no suele decidirse en el área que va a externalizar sino desde el Consejo de Administración, por lo que el director que le toca negociarlo está en una situación de desventaja. Incluso a menudo los empresarios ya han elegido de antemano al outsourcer, a veces porque se llevan una comisión.
- 2.- Habitualmente, por la falta de profesionalidad de los directivos y trabajadores de las actividades que van a ser externalizadas, en el sentido

de falta de control de las mismas, la falta de control contable de las actividades puede llevar a los empresarios a desconfiar del personal interno y externalizar los servicios que no forman parte del core business.

3.- Los contratos de outsourcing suelen ser voluminosos y, a menudo, con numerosos tecnicismos que hacen que los empresarios tengan que delegarlo en los directores del área funcional de que se trate. En realidad estos contratos no suelen reflejar las necesidades reales de los clientes y suelen tener una gran ambigüedad intencionada en aspectos críticos que permiten a los outsourcers proporcionar un mal servicio y disminuir los costes respecto de los costes que ya tenía el cliente.

Yo nunca firmaría un contrato de tecnologías de la información en los términos que los grandes fabricantes, consultoras y outsourcers proponen, porque proporcionan un mal servicio y con una mala relación calidad/precio.

Recuerdo el caso de una de las mayores consultoras del mundo que ofertó a una empresa el outsourcing administrativo completo, es decir, el personal para llevar las tareas administrativas incluyendo la contabilidad, los sistemas y aplicaciones informáticas necesarios y hasta el papel de las impresoras. La consultora pidió oferta a uno de los mayores fabricantes de ordenadores del mundo, para la parte de las tecnologías de información y ésta nos solicitó oferta para la parte de redes y sistemas, exceptuando los sistemas de gestión. La oferta completa me pareció poco seria y un abuso hacia el cliente.

La integración de sistemas y el outsourcing son principios de la Nueva Conciencia, del Nuevo Orden Mundial (no conspirativo) y del **Nuevo Management**; es decir, de los modelos de la actual Era de la información.



@NuevoManagement



nm@nuevomanagement.com