

LAS MÁS PEDIDAS

¿Qué es lo que más se terceriza en el Perú?

■ Cada día son más las empresas que tercerizan sus tareas complementarias para dedicar sus esfuerzos a su core business.

■ Las tareas cubiertas con estos servicios suelen ser informáticas, de limpieza, ventas y cobranzas, contabilidad, entre otros.

Toda empresa debe diferenciar claramente sus actividades principales de aquellas comunes a todos, como la contabilidad, la logística y la informática, que si bien son importantes, no son las que le permiten ganar espacio en el mercado. Estas últimas son las que, según la técnica gerencial del outsourcing, deben tercerizarse con firmas especializadas.

De esta manera, puede dedicarse por completo a cautelar, desarrollar e impulsar las actividades que la distinguen. Además, este sistema le permite conseguir una mayor eficiencia, estabilidad en la gestión, mejorar los costos y compartir el riesgo, según explica el ingeniero Ben Schneider, presidente ejecutivo de Indra en el Perú y autor del libro "Outsourcing: la herramienta de gestión que revoluciona el mundo de los negocios".

Gestión mejorada

El experto añade que en el campo de las ventas y el marketing se tercerizan, principalmente, los servicios de call center o centros de llamada, mientras que en el campo operacional, los servicios de logística y en el campo tecnológico, los servicios informáticos.

"Con la tremenda competencia y turbulencia en



FOTOS: SHUTTERSTOCK

los mercados y las exigencias de consumidores y ciudadanos, el pretender hacer todas las actividades uno mismo, y hacerlas bien, es, por decir lo menos, temerario. De ahí que tanto en el sector privado como

En el campo de las ventas y el marketing lo que más se terceriza son los servicios de call center.

en el público, en las empresas grandes, medianas o pequeñas se requiere implementar el outsourcing como una medida estratégica para responder a los retos. Al respecto, la prestigiosa revista de

negocios Harvard Business Review considera al outsourcing la revolución gerencial más importante de las últimas décadas", señala Schneider.

Asimismo, indica que, sólo en América Latina,

entre los años 2009 y 2010 los servicios de outsourcing informático crecieron en más de 22%, superando los US\$ 7,000 millones al año. "A nivel mundial, el mercado de outsourcing en general bordeó los US\$ 400,000 millones en el año 2010. Casi no existe empresa moderna que no aplique en algunas de sus áreas el outsourcing hoy en día", afirma.

En crecimiento

Gracias al sistema de planillas electrónicas, hasta junio de este año el Ministerio de Trabajo cuantificó en 367 las empresas de tercerización en el país y en 826 las empresas de intermediación laboral, según información publicada el 12 de setiembre en Gestión. Asimismo, las primeras emplean a 71,000 trabajadores y las segundas, a unos 134,800.

Según Jhony Ostos, Ph.D. y docente de la Universidad Esaan, hoy en día las empresas tercerizan con mayor frecuencia el apoyo técnico y el trabajo administrativo, dentro de los que se encuentran los servicios

LA CIFRA

22

por ciento crecieron, aproximadamente, los servicios de outsourcing informático entre los años 2009 y 2010 en América Latina.

La operaciones logísticas son tercerizadas, principalmente, por las grandes compañías.

de software y hardware, recursos humanos, nómina, limpieza, contabilidad, además de atención al cliente, ventas y cobranzas a través de call centers.

"De acuerdo al tipo de servicio que brinda la



empresa de tercerización, se solicitan empleados con un abanico de conocimientos que van desde los más elementales hasta los más especializados. Dentro de este rango podemos encontrar personal de lim-

pieza, vigilancia, operadores telefónicos, técnicos en computación, analistas y supervisores orientados a sistemas, finanzas, recursos humanos, ingeniería y ventas, entre otros", indica el experto.

Mantener la calidad

Según el ranking The 2011 Global Outsourcing 100 publicado por la International Association of Outsourcing Professionals, entre las mejores compañías proveedoras de servicios

outsourcing se encuentran Accenture, ISS, Sodexo, Infosys Technologies, Convergys, CB Richard Ellis, CSC, NCR Wipro Technologies y Johnson Controls.

La tercerización de las operaciones logísticas es un servicio al cual recurren principalmente las grandes compañías para transportar y almacenar sus productos. El profesor Ostos señala que las empresas dedicadas a este rubro suelen tener capacidad de adaptación para convertirse en parte de la cadena de suministro de sus clientes.

Los beneficios que obtienen las empresas contratantes son variados y fundamentales, tanto en calidad, eficiencia y rentabilidad.

En servicios de almacén, la mercadería se mantiene bien conservada. Además, se pueden disponer a tiempo de los stocks y se disminuyen los riesgos y robos. En cuanto al servicio de transporte, se garantiza que la carga llegue a su destino a tiempo y con el cuidado adecuado para ser distribuido en el mercado nacional e internacional. ♦