

UNIDAD 9. EXTERNALIZAR PROCESOS

9.1. La Externalización de Servicios o Procesos

9.2. Fases de la Externalización

9.3. Caso Práctico I. Externalización de Nómina

9.4. Caso Práctico II. Externalización del Marketing Digital



Externalizar permite a las empresas centrarse en su actividad

Los Servicios más Subcontratados

Auxiliar de limpieza: Toda empresa precisa de personal de limpieza para mantener limpias sus instalaciones. Este servicio sin embargo, no aporta valor añadido a la empresa, es por ello que, la subcontratación de esta área ayuda a ahorrar tiempo, pues la contratación de ese personal estará en manos de la empresa subcontratada.

Servicio de azafatas: Cubrir externalizando al personal en eventos, reuniones y congresos. Se consigue buscar a los mejores según el tipo de evento y que se adecuen a la imagen que requiere.

Recepcionistas: Una adecuada atención al cliente hará ganar a tu empresa en materia de calidad.

Un cliente bien atendido e informado, siempre vuelve. La contratación del personal adecuado y que mejor se adapte a tu empresa corre a cargo de la subcontratación en la mayoría de los servicios.

Servicio de mantenimiento:

Las labores de mantenimiento no siempre son las mismas. Este servicio va variando en función de las reparaciones o servicios a mantener en las instalaciones.

9.1. La Externalización de Servicios

La Externalización u Outsourcing, consiste en confiar a un proveedor especializado actividades relacionadas con otras áreas como recursos humanos, contabilidad, limpieza, mantenimiento informático, etc.

Ventajas de la externalización de procesos de negocio

- **Reducción de costes.** El ahorro es una de las principales ventajas del outsourcing. Al externalizar ciertos procesos de negocio la empresa evita costes innecesarios como pueden ser la contratación de personal o la inversión en equipos de trabajo para desarrollar funciones que no son su principal área de trabajo.
- **Ahorro de tiempo.** Al externalizar ciertos trabajos la empresa ahorra en tiempo, ya que lo dedica a otras actividades más importantes, dejando en manos de profesionales especializados el resto. De esta forma se incrementa también la eficiencia.
- **Asegurar la calidad del trabajo.** El outsourcing permite derivar ciertos trabajos a personal cualificado, con mayor conocimiento y experiencia. Un equipo de informáticos siempre sabrá cómo actuar en caso de avería de un ordenador mejor que un trabajador de otro sector empresarial, por ejemplo.
- **Aumentar la productividad y competitividad.** Al derivar trabajos secundarios, la empresa puede centrar sus esfuerzos y recursos a mejorar los servicios que ofrece. De esta forma es posible poner en marcha nuevos proyectos.
- **Reducción de riesgo.** Al dejar de manos de profesionales cada trabajo concreto nos aseguramos su correcto desarrollo y ejecución. De esta forma evitaremos errores innecesarios.

9.2. Fases para Externalizar Procesos

A la hora de externalizar procesos, debemos seguir estas fases:

- **Análisis**

Esta fase permitirá definir un criterio de lo que es o no externalizable. Para algunas empresas su criterio es el core business y la confidencialidad inherente al mismo. Para otras, lo que buscan es la rentabilidad por lo que siguen exclusivamente criterios económicos.

A continuación se debe establecer el alcance de la externalización. Para ello hay que hacer un análisis de puestos y departamentos para identificar todas las tareas. Una vez hecho hay que saber cuánto nos cuesta, para lo que hay que computar los salarios, el coste y amortización de los equipamientos necesarios, al alquiler de edificios, el coste de funcionamiento y de los materiales necesarios para realizar las distintas tareas, además del management de esas personas.

Llegados a este punto debemos saber qué hacemos, qué podemos externalizar y el coste que nos supone actualmente, por tanto, es el momento de documentarse para conocer qué soluciones nos ofrece el mercado y cuáles cubren nuestras necesidades.

Si encontramos proveedores que puedan satisfacernos es interesante conocer para qué otras empresas trabaja y si colabora con la competencia.

- **Negociación**

Cuando se externalizan operaciones y/o procesos se debe documentar de forma rigurosa aclarando bien el alcance del acuerdo. La forma de hacerlo es definiendo Service Level Agreement (SLA) a través de Key Performance Indicator (KPI) y potenciales penalidades. Un ejemplo de SLA es, por ejemplo, el número de artículos, si hablamos de producto, que hemos pactado recibir mensualmente.

- **Implantación**

Lo primero es nombrar un responsable que asuma el liderazgo del plan de externalización y será quien supervise y verifique el cumplimiento de los SLA siguiendo la evolución de los KPI que se hayan establecido.

Con independencia de que una empresa decida externalizar por razones de rentabilidad o eficiencia, lo que está claro es que no debe perjudicar al correcto funcionamiento de la empresa y para conseguirlo es fundamental saber qué se está haciendo, qué se puede externalizar y con qué proveedor y con qué garantías.



El área laboral, por su complejidad suele estar externalizado

9.3. Caso Práctico. Externalización de Nóminas

Muchas empresas incorporan a su organización a trabajadores cuyo cometido es la confección nóminas, y cuyo campo abarca todo lo relativo a las obligaciones en materia laboral (contratación, despidos, finiquitos...).

La externalización de nóminas es una actividad que las empresas desarrollan habitualmente para descargar de trabajo el departamento de recursos humanos. La gestión de las nóminas es un trabajo complicado y que requiere de tiempo y dedicación para hacerlo de la mejor forma posible.

En muchas ocasiones los departamentos de recursos humanos no cuentan con personal suficiente para esta tarea o tienen mucho trabajo para asumirla. En estas ocasiones se lleva a cabo servicios de outsourcing de nómina, es la forma de externalizar la nómina, con el mínimo riesgo en la seguridad de datos, manteniendo la productividad del área de RRHH y el control del proceso en la gestión de nóminas.

El área laboral es una de las más externalizadas dado que la administración de personal y la gestión de nómina tienen un coste mucho más elevado del que a simple vista puede parecer (costes ocultos, pérdidas de productividad, riesgos por eventualidades,...).

La externalización de nóminas y contratos también tiene la ventaja de que al confiar esta sección de tu empresa a expertos, también te puedes beneficiar de su asesoramiento a la hora de decidir que tipo de contrato realizar o los trámites a la hora de realizar un despido.

Estos expertos, a diferencia de tus trabajadores, son expertos que se actualizan constantemente con lo que se minimizan los riesgos para la empresa.

Ventajas de Externalizar Nóminas

Las principales ventajas para tu empresa son:

- **Competitividad:** los procesos de tu empresa a nivel interno se reducen. Se centraliza la ejecución de acciones de la estrategia de negocio. Es una forma de ganar en competitividad.

- **Reducir problemas:** te aseguras que una empresa estará 100% centrada en evitar riesgos. Al dejar en manos de otra compañía la gestión de tus nóminas, es menos probable que se te pasen determinados plazos de la administración del estado y que evites gastos innecesarios en retrasos. Esto permite ser más transparente en los costes las nóminas.

- **Más información:** aunque no lo parezca, tendrás más conocimiento sobre tus nóminas. Las empresas que se encargan de estos procesos envían informes que te permiten conocer el estado de todas las funciones que realizan. También te mantienen al tanto de situaciones especiales como absentismo laboral.

Experiencia: las empresas que se dedican a estas tareas están ampliamente formadas y son capaces de desarrollar su labor a un nivel muy alto.

9.4. Caso Práctico II. Externalización del Marketing Digital y Web

Tu empresa puede optar por la contratación de un experto digital o de un especialista en el diseño web, sin embargo, la opción más adecuada, puede ser externalizar este servicio y confiar en expertos en este campo a los que únicamente vas a pagar por cada servicio y no un salario mensual.

Las herramientas de marketing digital van mejorando continuamente. Por eso, los profesionales en esta área deben mantenerse actualizados para seguir siendo competitivos. La mayoría de las agencias de marketing online se toman la actualización de su personal muy en serio.

No solo basta con la capacitación y la certificación en algunas herramientas o softwares. También es necesario estar al tanto de las tendencias del mercado y de los cambios de hábito del consumidor. A ello, se suma que contratar a una agencia externa de marketing permite disponer de la tecnología más novedosa sin tener que hacer una gran inversión.

Mejorar los procesos internos es vital para obtener un rendimiento óptimo. Las agencias de marketing digital cuidan mucho sus procesos porque eso les permite dar un mejor servicio al cliente.

Las agencias de marketing digital suelen tener establecido qué herramientas son más útiles para cada objetivo. De este modo, son capaces de automatizar ciertas tareas para poder enfocar esfuerzos y creatividad en otras. Todo esto enfocado en obtener buenos resultados en el tiempo adecuado para satisfacer al cliente.

Algunas razones de externalizar el marketing de tu empresa son :

- Mayor eficiencia: en tu empresa puedes tener a un trabajador interno que se encargue del marketing digital, pero por muy bueno que sea, no puede ser experto en todas las áreas.
- Ahorro económico: por el mismo coste de un trabajador interno (incluso menos), puedes externalizar el servicio. Además, ahorrarás todos los costes relacionados con los trámites de altas y bajas de los empleados.
- Rapidez: las agencias de marketing tienen herramientas y recursos para detectar de una forma más rápida y eficaz cualquier variación que se pueda producir en el mercado. Están siempre pendientes de las nuevas tecnologías, tendencias, errores. Esto permite que puedan poner en marcha cualquier campaña y adaptarse antes.
- Adaptación: el marketing cambia a cada día. En estos últimos años ha habido una revolución en cuanto a herramientas, técnicas y tendencias. Las agencias de marketing están mejor preparadas para poder adaptarse a estos cambios.
- Mejores resultados: además, las agencias cuentan con la experiencia y las habilidades para conseguir los mejores resultados. Como ya hemos comentado, cuentan con las mejores tecnologías.
- Ayuda a que a marca tenga identidad corporativa, puesto que los procesos son iguales siempre.