

Eco
nomía
Real

Outsourcing, una alternativa estratégica para maximizar la eficiencia



EconomíaReal

Martes 25 de febrero de 2025

www.baenegocios.com

La tercerización dejó de ser una opción secundaria para tomar prioridad para fortalecer la posición competitiva en un entorno global

Outsourcing, una alternativa estratégica para maximizar la eficiencia



El outsourcing, también conocido como externalización o tercerización, es una práctica empresarial en la que una empresa contrata a otra empresa o individuo externo para realizar ciertas tareas, funciones o procesos de negocio. En lugar de llevar a cabo estas actividades internamente, la empresa las de-

lega a un proveedor de servicios especializado.

Sin importar el tamaño de su estructura, para las empresas del siglo XXI la tercerización ha evolucionado como una herramienta esencial al momento de repensar la estrategia de posicionamiento frente a un mercado altamente competitivo.

En su esencia, esta práctica permite que las organizaciones puedan enfocarse en su actividad principal. El outsourcing ha evolucionado significativamente en las últimas décadas, impulsado por la globalización y el avance de las tecnologías de la información.

Según un informe de Grand

View Research, el mercado global de servicios de tercerización alcanzó un valor de USD 334 mil millones en 2021 y se espera que crezca a una tasa compuesta anual (CAGR) del 8,3% hasta 2030. Este desarrollo refleja una progresiva adopción de este servicio a medida que las empresas buscan mejorar su eficiencia y

reducir costos operativos para enfocarse en su core business sin descuidar áreas vitales.

“El outsourcing brinda soluciones a las necesidades de la empresa y aporta valor en áreas que no son del core de la compañía, pero son fundamentales para la administración y gestión del negocio”, señala Ser-

gio Verón, Socio Líder de Business Process Solutions (BPS) de Grant Thornton Argentina. "A través de un servicio profesional, personalizado y especializado en la industria en la que se desenvuelve, la empresa puede obtener una ventaja competitiva que la impulse a ir más allá y le permita innovar y escalar rápidamente ante cambios del mercado".

Esta práctica es utilizada tanto por empresas medianas y grandes que quieren enfocar sus esfuerzos en el desarrollo y ejecución de sus estrategias, como por startups de rápido crecimiento que deben escalar su operatoria sin perder calidad.

Qué funciones pueden ser delegadas

La tercerización se extiende a diversos campos, desde la atención al cliente hasta procesos

La elección de un proveedor adecuado es crucial para forjar una alianza estratégica

tecnológicos, y se puede clasificar en dos grandes áreas:

1) Por finalidad:

■ **Táctico.** Refiere a la subcontratación para tareas complementarias a la actividad principal o una tarea específica, con el objetivo de reducir costos y mejorar la eficiencia.

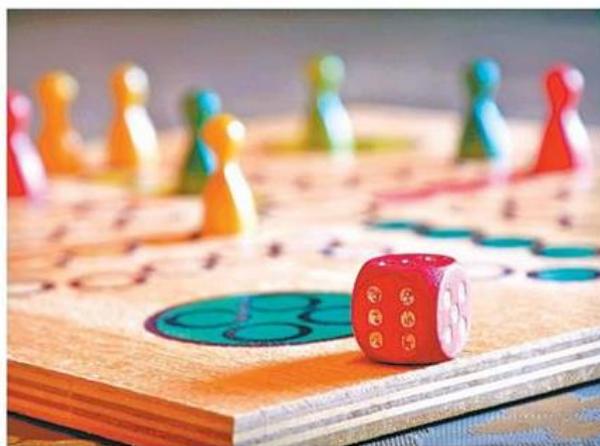
■ **Estratégico.** Se delegan funciones clave para optimizar la calidad del servicio.

2) Por área de actividad

■ **Procesos de negocio (BPO).** Se delegan procesos tanto del front como de back office. Inclu-



Se debe garantizar que el trabajo se entregue según las expectativas



ye áreas como: facturación, cobranzas, soporte técnico, ventas, atención al cliente y gestión de recursos humanos.

■ **Finanzas y contabilidad.** Subcontratación de funciones como la gestión de cuentas (contabilidad, facturación, cuentas por pagar y cuentas por cobrar) y reportes financieros.

■ **Recursos humanos.** Gestión

de nómina, búsqueda y selección de colaboradores, on-boarding, capacitaciones y más.

■ **Tecnología de información.** Gestión de la infraestructura TI, soporte técnico y software (SaaS).

■ **Producción.** Externalización de la actividad productiva para reducir costos de infraestructura (alquiler de instalaciones, inversiones y mantenimiento de equipos y máquinas) y recursos.

Áreas con mayor aplicación

Algunos de los sectores donde el outsourcing es más prevalente incluyen:

■ **Tecnología de la información (TI):** Este es uno de los sectores más comunes para el outsourcing. Las empresas a menudo externalizan el desarrollo de software, el soporte técnico, la gestión de redes y la seguridad cibernética.

■ **Recursos humanos (RR.HH.):** El outsourcing de RR.HH. incluye la gestión de nóminas, el reclutamiento, la selección de



Esta práctica es utilizada tanto por empresas medianas y grandes

ENFOQUE

Outstaffing: las diferencias clave

■ El outstaffing, a diferencia del outsourcing, no se trata de contratar a una empresa para la realización de ciertas tareas, sino de la contratación a través de una empresa de personal externo con ciertas habilidades y conocimientos. Los colaboradores contratados mediante este modelo (Loan staff), a pesar de pertenecer a la nómina del prestador, son gestionados por la empresa contratante y pueden ser integrados a los equipos de trabajo.

Este método de contratación desliga a la empresa de las responsabilidades asociadas a la contratación de personal, ya que es el prestador quien gestiona la liquidación de sueldos e impuestos de los colaboradores subcontratados.

El outstaffing es una buena opción para aquellas compañías que tienen bien definidos sus procesos, una gerencia media capaz de supervisar el trabajo y la capacidad de manejar equipos más grandes.

personal y la administración de beneficios.

■ **Finanzas y contabilidad:** Muchas empresas externalizan la contabilidad, la auditoría, la gestión de impuestos y el procesamiento de pagos.

■ **Servicio al cliente:** Los centros de llamadas, el soporte en línea y la atención al cliente son frecuentemente externalizados para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente.

■ **Manufactura:** La producción, el ensamblaje y la logística son áreas comunes de outsourcing en el sector manufacturero.

■ **Marketing y ventas:** Las empresas a menudo externalizan el marketing digital, la publicidad, la gestión de redes sociales y las ventas.

■ **Salud:** En este sector se externalizan servicios como la facturación médica, la transcripción y el soporte de TI para hospitales y clínicas.

La comunicación clara y los estándares de calidad son factores esenciales

Desafíos y desarrollo de la tercerización

Aunque el outsourcing ofrece numerosas ventajas, también plantea desafíos. La elección de un proveedor adecuado es crucial, ya que la relación con éste se convertirá en una alianza estratégica para el éxito del negocio.

La confianza, la comunicación clara y los estándares de calidad son factores esenciales para garantizar que el trabajo se entregue según las expectativas.

"En un entorno cambiante y normativamente complejo como es el mercado argentino, los procesos de outsourcing permiten a las organizaciones centrar sus esfuerzos en el desarrollo y gestión de sus actividades principales y las exime de la realización de determinadas tareas sin comprometer el negocio ni perder el control de este", agrega Verón.

En definitiva, la tercerización ha dejado de ser una opción secundaria para convertirse en una alternativa estratégica para las empresas modernas que buscan maximizar su eficiencia y fortalecer su posición competitiva en un entorno global.

[...] inda soluciones a las necesidades de la empresa y aporta valor en áreas que no son del core de la compañía, pero son fundamentales para la administración y gestión del negocio", señala Sergio Verón, Socio Líder de Business Process Solutions (BPS) de Grant Thornton Argentina. "A través de un servicio profesional, personalizado y especializado en la industria en la que se desenvuelve, la empresa puede obtener una ventaja competitiva que la impulse a ir más allá y le permita innovar y escalar rápid [...]"

Outsourcing, una alternativa estratégica para maximizar la eficiencia

La tercerización dejó de ser una opción secundaria para tomar prioridad para fortalecer la posición competitiva en un entorno global

El outsourcing, también conocido como externalización o tercerización, es una práctica empresarial en la que una empresa contrata a otra empresa o individuo externo para realizar ciertas tareas, funciones o procesos de negocio. En lugar de llevar a cabo estas actividades internamente, la empresa las delega a un proveedor de servicios especializado.

Sin importar el tamaño de su estructura, para las empresas del siglo XXI la tercerización ha evolucionado como una herramienta esencial al momento de repensar la estrategia de posicionamiento frente a un mercado altamente competitivo.

En su esencia, esta práctica permite que las organizaciones puedan enfocarse en su actividad principal. El outsourcing ha evolucionado significativamente en las últimas décadas, impulsado por la globalización y el avance de las tecnologías de la información. Según un informe de Grand View Research, el mercado global de servicios de tercerización alcanzó un valor de USD 334 mil millones en 2021 y se espera que crezca a una tasa compuesta anual (CAGR) del 8,3% hasta 2030. Este desarrollo refleja una progresiva adopción de este servicio a medida que las empresas buscan mejorar su eficiencia y reducir costos operativos para enfocarse en su core business sin descuidar áreas vitales.

El outsourcing brinda soluciones a las necesidades de la empresa y aporta valor en áreas que no son del core de la compañía, pero son fundamentales para la administración y gestión del negocio, señala Sergio Verón, Socio Líder de Business Process Solutions (BPS) de Grant Thornton Argentina. A través de un servicio profesional, personalizado y especializado en la industria en la que se desenvuelve, la empresa puede obtener una ventaja competitiva que la impulse a ir más allá y le permita innovar y escalar rápidamente ante cambios del mercado.

Esta práctica es utilizada tanto por empresas medianas y grandes que quieren enfocar sus esfuerzos en el desarrollo y ejecución de sus estrategias, como por startups de rápido crecimiento que deben escalar su operatoria sin perder calidad. Qué funciones pueden ser delegadas La tercerización se extiende a diversos campos, desde la atención al cliente hasta procesos

tecnológicos, y se puede clasificar en dos grandes áreas: 1) Por finalidad:

n Táctico. Refiere a la subcontratación para tareas complementarias a la actividad principal o una tarea específica, con el objetivo de reducir costos y mejorar la eficiencia.

n Estratégico. Se delegan funciones clave para optimizar la calidad del servicio. 2) Por área de actividad

n Procesos de negocio (BPO). Se delegan procesos tanto del front como de back office. Incluye áreas como: facturación, cobranzas, soporte técnico, ventas, atención al cliente y gestión de recursos humanos.

n Finanzas y contabilidad. Subcontratación de funciones como la gestión de cuentas (contabilidad, facturación, cuentas por pagar y cuentas por cobrar) y reportes financieros. n Recursos humanos. Gestión de nómina, búsqueda y selección de colaboradores, onboarding, capacitaciones y más.

n Tecnología de información. Gestión de la infraestructura TI, soporte técnico y software (SaaS).

n Producción. Externalización de la actividad productiva para reducir costos de infraestructura (alquiler de instalaciones, inversiones y mantenimiento de equipos y máquinas) y recursos. Áreas con mayor aplicación Algunos de los sectores donde el outsourcing es más prevalente incluyen:

n Tecnología de la información (TI): Este es uno de los sectores más comunes para el outsourcing. Las empresas a menudo externalizan el desarrollo de software, el soporte técnico, la gestión de redes y la seguridad cibernética.

n Recursos humanos (RR. HH.): El outsourcing de RR.HH. incluye la gestión de nóminas, el reclutamiento, la selección de personal y la administración de beneficios.

n Finanzas y contabilidad: Muchas empresas externalizan la contabilidad, la auditoría, la gestión de impuestos y el procesamiento de pagos.

n Servicio al cliente: Los centros de llamadas, el soporte en línea y la atención al cliente son frecuentemente externalizados para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente.

n Manufactura: La producción, el ensamblaje y la logística son áreas comunes de outsourcing en el sector manufacturero.

n Marketing y ventas: Las empresas a menudo externalizan el marketing digital, la publicidad, la gestión de redes sociales y las ventas.

n Salud: En este sector se externalizan servicios como la facturación médica, la transcripción y el soporte de TI para hospitales y clínicas.

Desafíos y desarrollo de la tercerización Aunque el outsourcing ofrece numerosas ventajas, también plantea desafíos. La elección de un proveedor adecuado es crucial, ya que la relación con éste se convertirá en una alianza estratégica para el éxito del negocio.

La confianza, la comunicación clara y los estándares de calidad son factores esenciales para garantizar que el trabajo se entregue según las expectativas.

En un entorno cambiante y normativamente complejo como es el mercado argentino, los procesos de outsourcing permiten a las organizaciones centrar sus esfuerzos en el desarrollo y gestión de sus actividades principales y las exime de la realización de determinadas tareas sin comprometer el negocio ni perder el control de este, agrega Verón.

En definitiva, la tercerización ha dejado de ser una opción secundaria para convertirse en una alternativa estratégica para las empresas modernas que buscan maximizar su eficiencia y fortalecer su posición competitiva en un entorno global. La comunicación clara y los estándares de calidad son factores esenciales. La elección de un proveedor adecuado es crucial para forjar una alianza estratégica.

ENFOQUE Outstaffing: las diferencias clave. El outstaffing, a diferencia del outsourcing, no se trata de contratar a una empresa para la realización de ciertas tareas, sino de la contratación a través de una empresa de personal externo con ciertas habilidades y conocimientos. Los colaboradores contratados mediante este modelo (Loan staff), a pesar de pertenecer a la nómina del prestador, son gestionados por la empresa contratante y pueden ser integrados a los equipos de trabajo.

Este método de contratación desliga a la empresa de las responsabilidades asociadas a la contratación de personal, ya que es el prestador quien gestiona la liquidación de sueldos e impuestos de los colaboradores subcontratados.

El outstaffing es una buena opción para aquellas compañías que tienen bien definidos sus procesos, una gerencia media capaz de supervisar el trabajo y la capacidad de manejar equipos más grandes.

Se debe garantizar que el trabajo se entregue según las expectativas. Esta práctica es utilizada tanto por empresas medianas y grandes