

## OUTSOURCING ¿DEL CEREBRO?

por Alfredo Esponda Espinosa

El outsourcing consiste en contratar externamente de manera temporal aquellos servicios que le son indispensables, pero que no forman parte de su proceso sustantivo (core business)

Al outsourcing en español se le puede llamar externalización o terciarización, las empresas han externalizado en forma creciente servicios legales, contables, fiscales, auditorías, contratación de personal, servicios de cómputo, alquiler de computadoras y hasta renta de oficinas.

Una empresa que terciariza se ahorra los gastos fijos que se derivan de los momentos en que no hay actividad o disminuye el nivel de sus operaciones; por otro lado, las empresas dedicadas a la terciarización se concentran en una especialidad y se esmeran en brindar el mejor servicio en aquello que han sido contratados. El gobierno federal en su decreto de austeridad estableció la prohibición de comprar equipo de cómputo y, a cambio, terciarizarlo con el propósito de no quedarse nunca con equipo obsoleto.

A las empresas y al gobierno mexicano les está costando mucho trabajo entrar a la externalización de servicios. El mejor ejemplo lo tenemos hoy en que los sueldos, prestaciones y muchos gastos relacionados con el personal nos ha llevado a un gasto corriente extremadamente elevado cuando la oportunidad de externalizar alguna de las funciones está a la mano. Recuerdo con claridad áreas gubernamentales que están paralizadas por falta de presupuesto (nada que hacer); pero eso sí, están al corriente de sueldos, prestaciones, gastos de oficina, choferes, Internet, etc,etc.

Thomas H. Davenport nos relata en un artículo de la Harvard Business Review “¿Debería usted terciarizar su cerebro?” que la filial de General Electric en la India comenzó a ofrecer los servicios de herramientas de decisión para el análisis de crédito y riesgo. Por ejemplo, están ayudando a un minorista a decidir donde construir nuevas tiendas. Una gran empresa de seguros para automóviles ha establecido las tarifas para los distintos grupos de clientes, etc., etc.

Las empresas que terciarizan la toma de decisiones reportan mejoras en los procesos y los resultados de las decisiones.

Una muestra de ello es que en CENCADE hemos creado INCAVIR, ([www.incavir.com](http://www.incavir.com)) cuyo propósito es proveer cursos de capacitación en línea a cambio de una renta mensual y evitarle al cliente la inversión en un LMS y la contratación de diseñadores instruccionales, diseñadores gráficos y programadores. Lo más importante es evitarle la curva de aprendizaje que se manifiesta en que durante los primeros 12 meses, apenas alcanzan a producir unos 3 cursos y de pésima calidad.

Con INCAVIR el cliente arranca con 20 cursos profesionalmente estructurados y espacio para montar los cursos de su especialidad, con todas las ventajas del reporte semanal o mensual según sus requerimientos.

Como corolario podríamos decir que el outsourcing es la mejor herramienta para hacer más productivos los recursos y las inversiones de una empresa; de otra manera, seguiremos inflando la nómina y contrayendo compromisos irrevocables que elevan los gastos fijos. Ha llegado la hora de modernizarnos.