

0 3 4

## ADEMÁS DE LA TERCIARIZACIÓN, ¿QUÉ NUEVAS PRÁCTICAS SE ESTÁN UTILIZANDO EN EL PAÍS Y EN QUÉ CONSISTEN?

# 15%

de las empresas europeas recurren al *offshore*. El Reino Unido es el país que más lo utiliza, seguido de Alemania.

Fuente: Forrester Research Inc., 2007.

Más que nuevas prácticas o tendencias las empresas de este sector tendrán que enfocarse en la especialización, tanto de los distintos sectores de la industria del país, de personal, de perfiles de puestos específicos y conocimiento, como de los procesos operativos de los clientes.

El mercado mexicano muestra una tendencia positiva para los siguientes años en el área de terciarización. El mercado actual busca socios de negocio que ofrezcan soluciones integrales con alto grado de especialización y con un menor costo.

Se han adoptado distintas prácticas derivadas de la especialidad antes descrita:

**Business Process Outsourcing (BPO):** consiste en la relocalización de funciones de procesos de negocios, en proveedores de servicio externos, usualmente con menores costos. Hoy muchas de las funciones comunes de las empresas se externalizan, de modo que éstas se puedan concentrar en su negocio.

**Knowledge Process Outsourcing (KPO):** es la subcontratación por parte de una empresa de aquellas funciones de mayor valor y procesos intensivos en conocimiento.

**Partnering:** se trata de evolucionar de un contratista a un socio de negocio, ofreciendo servicios de clase mundial, experiencia certificada, mejores prácticas e información tecnológica que lleven una relación a largo plazo basada en la confianza, participando en la estrategia y buscando beneficios mutuos, no a través de la gente sino con la gente. Para ser socio de negocio hay que estar involucrado con la empre-



sa y la estrategia, hay que llevar una relación de confianza con la compañía para orientarse a los objetivos y para saber en qué momento y cómo hay que apoyarse.

**Offshoring:** consiste en subcontratar servicios de empresas localizadas en países cuya mano de obra es más económica que en el país en el que se sitúa la compañía que terciariza el servicio. Según datos de Forrester Research Inc. la primera razón para elegir esta opción -en el 86% de los casos- es el ahorro. A medida que el cliente adquiere experiencia con este modelo su motivación va cambiando hacia la calidad del trabajo hecho -75% después de 2 años trabajando bajo este modelo-.

Fuente utilizada por el autor: <http://www.forrester.com/>

*El mercado mexicano muestra una tendencia positiva para los siguientes años en el área de terciarización.*

### José D. Sáinz González

DIRECTOR GENERAL DE ADSOURCING.

ESTUDIOS: Licenciatura en Contaduría Pública por la Universidad Intercontinental.

