

Tercerizar Servicios ¿Para Qué?

La tercerización les permite a las empresas concentrarse en su negocio principal. Hace algunos años en un mercado mucho menos competitivo las empresas se ocupaban no sólo de su negocio principal sino también de todas las actividades indirectas de la organización y probablemente esto en líneas generales era eficiente.

La creciente tecnología de información y de informática fue creando la posibilidad de descentralizar las unidades de las empresas y comenzó una creciente carrera por la calidad.

Junto con esto creció la variedad de ofertas que las empresas hacían al mercado para ser elegidas por el cliente. Todos los miembros de organizaciones exitosas se concentraron en el cliente.

Recuerdo que hace no mucho tiempo en una empresa donde trabajaba como directivo de Recursos Humanos, teníamos la seguridad, la limpieza y el comedor a cargo; por supuesto que la liquidación de haberes y la capacitación. Nos reuníamos semanalmente con la alta dirección donde buena parte del tiempo la dedicábamos a analizar quejas del gremio sobre problemas con la comida, por ejemplo.

Por una parte es necesario concentrarse en el negocio principal pero también por otro lado es imprescindible estar tranquilo con la tercerización en el sentido de saber fehacientemente que esas tareas se harán de forma tal que se integren plenamente con el negocio.

Volviendo a nuestro ejemplo, si el Comedor es tercerizado, debemos estar tranquilos que no recibiremos quejas y si las hubiere, saber que estas serán manejadas autónomamente por el proveedor.

Otro elemento importante en la dinámica de la tercerización es la especialización que seguramente tiene el proveedor de servicios. El comedor tercerizado tiene tecnología y economía de escala dado que muy probablemente lo hace para varias compañías.

Es así que -por una parte- el mercado obliga a las empresas a dar respuestas más satisfactorias, y por otra parte, las dimensiones de las organizaciones son cada vez más reducidas, más atomizadas por la facilidad que brinda la tecnología y por último -en el otro extremo casi en espejo- las empresas que pueden brindar servicios especializados se desarrollan fuertemente.

En materia de Recursos Humanos se han desarrollado técnicas relativamente sofisticadas en cuestiones de desarrollo de personal, plan estratégico de recursos humanos para alinear a la gente con el negocio, evaluaciones de personal, estudios de clima organizacional entre otras, prácticas a las que puede acceder una PyMe por medio de una dinámica de tercerización.

Cuando hablamos de tercerización y en particular con el área de Recursos Humanos, nos estamos refiriendo a una actividad continua puesta en manos de un consultor especializado que la desarrolla de una forma similar a que estuviese dentro de la organización.

La ventaja adicional para la empresa es que en el momento de decidir una disminución del servicio o por cualquier motivo la discontinuación del mismo, no resulta traumático dado que esta es una regla del juego y que el proveedor acepta de antemano esta posibilidad.

Este es uno de los caminos que actualmente están tomando las empresas para reducir costos y ahorrar tiempo de manera considerable. Pero para que la tercerización funcione, los gerentes de hoy deben incorporar lo nuevo y desarrollar métodos de control e integración flexible de los servicios tercerizados. Si la empresa que decide tercerizar encuentra a un socio de confianza que trabaje por alcanzar los mismos objetivos esperando un resultado común, los beneficios de la tercerización serán muchos e imperdibles. Existe una tendencia a enfatizar aquello que

representa el negocio principal de cada compañía. En otras palabras, si mi negocio es fabricar ciertos productos o brindar determinados servicios, nos podríamos concentrar en eso si tuviéramos a terceros que cumplan con las funciones administrativas, impositivas, de liquidación de haberes, capacitación, coaching para un mejor liderazgo, por ejemplo.

[Oscar V. Petkevicius](http://www.nova.com.ar)
<http://www.nova.com.ar>