



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

El outsourcing como ventaja competitiva en las empresas de Petén

(Artículo científico-Trabajo de graduación)

Jogly Rabsaris Moreno González

Guatemala, julio de 2020

El outsourcing como ventaja competitiva en las empresas de Petén

(Artículo científico-Trabajo de graduación)

Jogly Rabsaris Moreno González

Licda. Bilha Pineda (**Asesora**)

Mgtr. Emerson Corrales (**Revisor**)

Guatemala, julio de 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Mgtr. Jaime Rodrigo Mas Benítez

Coordinador

Guatemala, mayo de 2019

Señores

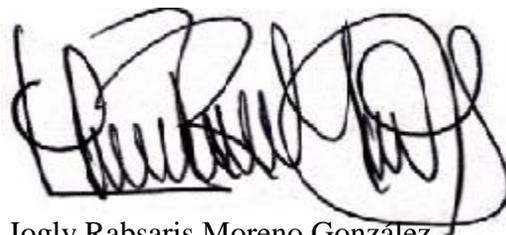
Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“El outsourcing como ventaja competitiva en las empresas de Petén”** y confirmo que respete los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigne las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jogly Rabsaris Moreno González', written in a cursive style.

Jogly Rabsaris Moreno González

Licenciatura en Administracion de Empresas

Carné No. 201304343

REF.: CCEE. LAE. 005-2020
SEDE SANTA ELENA

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 05 DE JUNIO DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN

Asesor (a): Licenciada Bilha Noemí Pineda Márquez

Revisor (a): Magister Emerson Antonio Corrales Lara

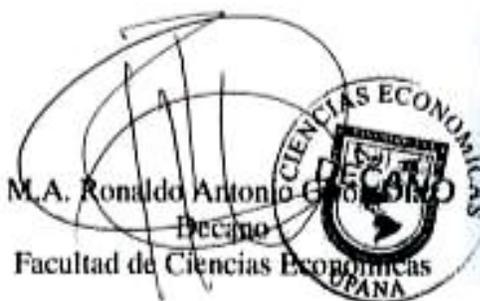
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo científico titulado: “El outsourcing como ventaja competitiva en las empresas de Petén”

Presentada por: Jogly Rabsaris Moreno González

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado


M.A. Ronaldo Antonio G. Gómez
Decano
Facultad de Ciencias Económicas
UPANA



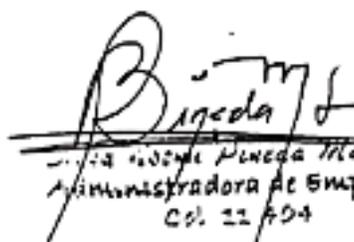
Santa Elena, Petén, 05 de Junio 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado **“El outsourcing como ventaja competitiva en las empresas de Petén”**, realizado por Jogly Rabsaris Moreno González, carné No. 201304343, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.
Al ofrecerme por cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Rigoberto Pineda Márquez
Administradora de Empresas
C.C. 22 454

Guatemala, 31 de enero de 2020

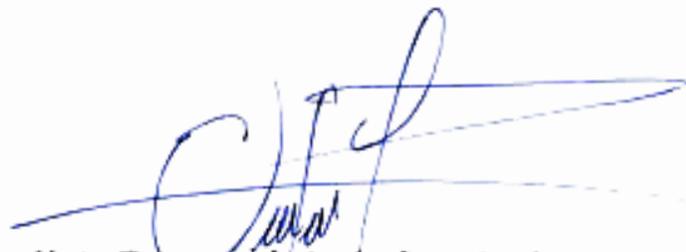
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En relación al artículo científico titulado: **"El outsourcing como ventaja competitiva en las empresas de Petén"**, realizado por Jogly Rabsaris Moreno González, carné 201304343, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extendiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Mgtr. Emerson Antonio Corrales Lara
Colegiado Activo 13,036

Dedicatoria

A Dios

Dador de vida y fuente de toda sabiduría, gracias a su misericordia y bondad permite su gracia en mi vida.

A mis hijos y esposa

Son ustedes la bendición más grande de mi vida, son los responsables de este éxito, gracias por su paciencia y comprensión.

A mis padres

Infinitas gracias por su apoyo sin condición, sus oraciones han tenido fruto en mi vida, espero que la vida me alcance para retribuirles todo lo que han hecho por mí.

A mis suegros

Gracias por su ejemplo de superación, lucha y humildad, su apoyo moral y espiritual han sido muy importantes en mi vida.

Universidad Panamericana, Santa Elena Petén

Por ser la casa de estudios superiores que me brindo la formación académica.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de la investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definir el tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Empleo muestra finita o infinita	4
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
2. Resultados	
2.1 Presentación de resultados	6
3. Discusión y conclusiones	
3.1 Extrapolación	16
3.2 Hallazgos y análisis general	25
3.3 Conclusiones	27
4. Referencias	28
5. Anexos	29

Abstract

El outsourcing se ha practicado en todo tipo de mercados, principalmente se observa en los servicios financieros, desarrollo de tecnología, telecomunicaciones, productos y servicios industriales y construcción. En general, las gerencias de las organizaciones sean ejecutivas, de nivel medio o de primera línea, son las encargadas de tomar la decisión de subcontratar algún bien o servicio o de realizarlo de forma directa con recursos propios. La subcontratación es un instrumento mediante el cual se pueden obtener muchos beneficios, razón por la cual las organizaciones deben definir, de antemano, sus necesidades, intereses y expectativas de forma clara y precisa para todas las partes implicadas. Con esto surge la importancia de que las organizaciones dispuestas a implementar el outsourcing como estrategia de gestión empresarial realicen un análisis cuidadoso de los oferentes disponibles en el mercado, puede existir la posibilidad que algunas de estas empresas no cumplan con las expectativas de la organización.

Introducción

La implementación de outsourcing para el reclutamiento y manejo del recurso humano en las empresas de Petén no es un método nuevo, ésta investigación conduce a la comprensión practica en la subcontratación en la gestión del recurso humano como ventaja competitiva, muchas pequeñas y medianas empresas están utilizando esta herramienta que les da muchas ventajas para sobresalir en el mercado local. Durante la investigación se recolecta información que permite verificar factores que las empresas deben de tomar en cuenta al momento de utilizar un outsourcing para llevar el control de su recurso humano.

En el primer capítulo se describe la metodología implementada en la investigación del outsourcing como ventaja competitiva en las empresas de Petén, donde guarda datos relevantes como el planteamiento del problema, donde se encuadra el conflicto por el cual se incentiva a la investigación. Entre sus objetivos se encuentra el análisis detallado de todos los procesos que conlleva la implementación de un outsourcing en la gestión del talento humano, este estudio no pretende aprobar o rechazar su implementación como una estrategia empresarial, sino evaluar las ventajas competitivas que esta ofrece a las empresas.

En el segundo capítulo segundo se presentan los resultados que se lograron evidenciar con base al artículo científico, para que se proceda al capítulo tercero donde se expone la discusión y conclusiones, finalizando con las referencias bibliografías y anexos, A nivel práctico, la investigación expone el uso de la subcontratación en un contexto de negocios real. Esto permite ver a través de la perspectiva de los usuarios cómo es la externalización, y poder obtener los sentimientos y efectos que posee esta herramienta en el personal contratado.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

La gestión del talento o capital humano es considerada como un conjunto de procesos integrados, que se han diseñado para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores, lo que garantiza a las organizaciones la obtención de mejores resultados de negocios, ejecución de las estrategias y el logro de metas organizacionales.

El reclutamiento del capital humano ha evolucionado considerablemente, la era digital, los programas digitales de gestión de talento y las redes sociales son medios masivos que hoy en día se han convertido en herramientas muy importantes para la gestión del talento humano en las empresas. Todas las empresas cualquiera que sea su modelo de negocio reconocen que el proceso de reclutamiento del talento humano es un proceso sumamente importante, de gran responsabilidad que tiene que ser realizado por profesionales para poder seleccionar el mejor talento humano que permitan a las empresas desempeñar sus estrategias corporativas con efectividad.

Como parte de la evolución empresarial y el ingreso de nuevas tendencias tecnológicas la implementación de outsourcing ha ido tomando mucha fuerza y este estudio plantea identificar si la implementación se debe a una tendencia o una estrategia. La necesidad de obtener mayor captación de mano de obra y la reducción de costos han hecho que las empresas implementen la subcontratación de servicios especializados, esto les permite delegar todo o parte del proceso de selección a un tercero, de este modo surge la necesidad de establecer si la implementación de outsourcing en la contratación de personal es más una estrategia o una tendencia. La administración moderna exige que las empresas se mantengan en constante innovación, mecanismos, técnicas, todo lo que proporcione ventaja competitiva lo deben de adoptar y ejecutar.

1.2 Pregunta de investigación

¿La implementación del outsourcing es una tendencia o una estrategia en las empresas?

1.3 Objetivos de investigación

Los objetivos de la investigación son las actividades para responder o resolver el problema de investigación. En este sentido, con los objetivos se busca concretar cuáles son las tareas imprescindibles para llegar a cabo el trabajo de investigación, en la presente investigación son los siguientes.

1.3.1 Objetivo general

Determinar por qué las empresas están utilizando outsourcing en el proceso de reclutamiento de capital humano en Santa Elena Petén.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Realizar un análisis detallado de todos los procesos que conlleva la implementación de un outsourcing en la gestión del talento humano.
2. Definir las ventajas y desventajas que se obtienen al emplear un outsourcing en una empresa.
3. Distinguir la influencia que tiene el outsourcing en la ejecución de la estrategia comercial de la empresa.
4. Comprender por qué el outsourcing se está implementando cada vez más en la gestión del talento humano de las empresas.

1.4 Definición del tipo de investigación

El tipo de investigación determinó los pasos que se aplicaron para el estudio, las técnicas y métodos que se emplearon en el mismo, el objetivo principal es el conocer por medio de la investigación por qué las empresas de Petén utilizan outsourcing en la gestión del talento humano.

1.4.1 Investigación descriptiva

La investigación descriptiva consistió en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limitaba a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existían entre dos o más variables. Los investigadores no eran meros tabuladores, sino que recogieron los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, expusieron y resumieron la información de manera cuidadosa y luego se analizaron minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. (Tafur P, 2010, p.81)

Se trabajó sobre las características observables y presentes en el fenómeno de la utilización de outsourcing en el reclutamiento de capital humano en las empresas de Petén.

1.5 Sujeto de investigación

Los sujetos que formaron parte del proceso de investigación fueron las empresas que utilizan el outsourcing para reclutar capital humano, tales como Tigo de Guatemala, las empresas que prestan servicios de outsourcing Arqco S.A y las personas que son contratadas bajo esta modalidad de outsourcing para prestar sus servicios laborales en Santa Elena Departamento de Petén.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La investigación se realizó conforme al cronograma de elaboración de artículo científico a partir del mes de octubre de 2018 al mes de abril de 2019.

1.6.2 Geográfico

La investigación tuvo lugar en el municipio de Flores, Santa Elena Petén, en donde se tiene identificadas a empresas que contratan capital humano por medio de outsourcing.

1.7 Definición de la muestra

Es una porción de la totalidad de un fenómeno, producto o actividad que se considera representativa del total de elementos del universo de la investigación.

1.7.1 Empleo muestra finita

Como objeto de estudio se consideró para la recolección de datos la muestra finita ya que, en el área de Santa Elena, Petén, existen pocas empresas que se dedican a la prestación de servicios de outsourcing que cumplan con los criterios establecidos para lograr el desarrollo de la investigación, los cuales son: ubicación, cantidad de colaboradores contratados, por lo que se tomó la totalidad de los empleados y la empresa de mayor representatividad en Santa Elena Peten.

En cuanto a la muestra de la representativa de los usuarios de este servicio se tomó en cuenta la empresa de Tigo Guatemala es la más importante en Petén por la cantidad de colaboradores que actualmente prestan sus servicios los cuales son 15 personas.

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Para fines de recolección de la información obtenida en la investigación de campo se aplicaron los siguientes instrumentos de investigación.

Encuestas, está compuesta por preguntas abiertas y cerradas que tienen como fin el de obtener la información más concreta posible de los sujetos de investigación, con el objetivo de establecer si el outsourcing se utiliza como una ventaja competitiva en las empresas de Petén.

Observación, se analizó el comportamiento de los sujetos al momento de estar llenando las encuestas, además voluntariamente hicieron comentarios en donde manifestaron sus apreciaciones con cada pregunta que la encuesta solicitaba.

1.9 Recolección de datos

Se aplicaron 15 encuestas a colaboradores que son contratados por un outsourcing, de donde se espera recabar información valiosa que ayude a determinar si la implementación de Outsourcing es una ventaja competitiva en las empresas de Santa Elena Petén.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Se encuestó al personal de la fuerza de venta directa Tigo en el área central de Santa Elena Petén, quienes están subcontratados por un outsourcing. Se visitó a cada colaborador en su área de trabajo con previa autorización de su jefe inmediato. La encuesta consta de ocho preguntas para obtener el resultado y analizar los factores que influyen en la contratación por medio de outsourcing. La investigación proporcionó mucha información la cual se tabuló y describió en gráficas para poder comprender e identificar el alcance de la investigación.

Capítulo 2

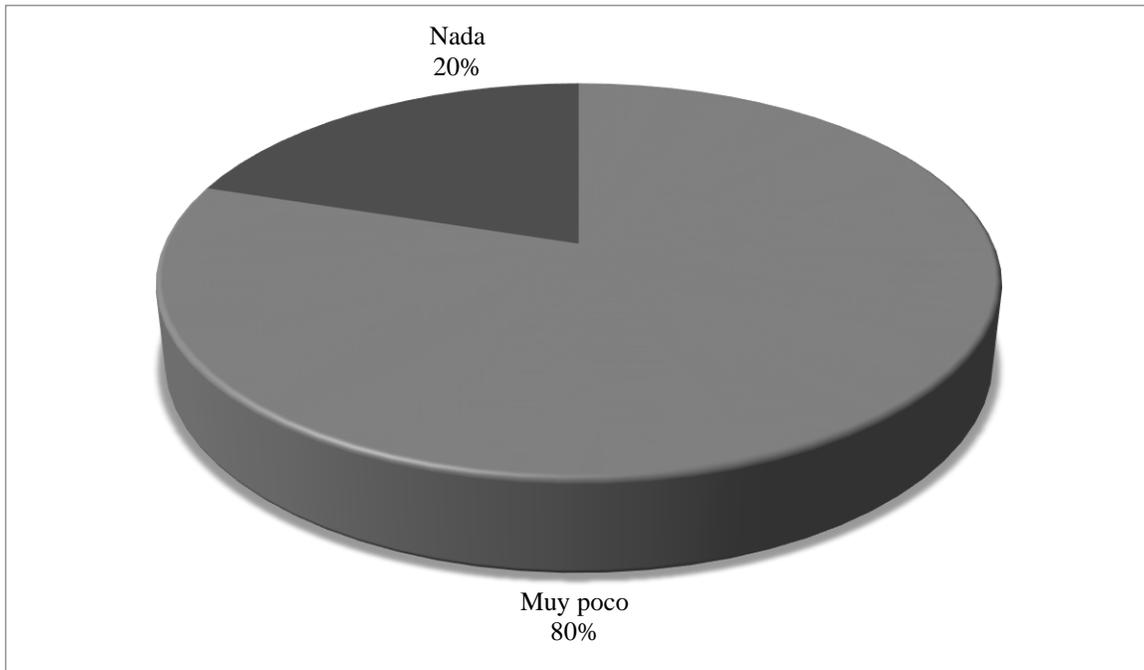
Resultados

2.1 Presentación de resultados

A continuación se presentan las gráficas y análisis de resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los colaboradores que prestan servicios por medio de outsourcing, quienes fueron los sujetos de investigación.

Gráfica No. 1

¿Sabe qué es la utilización de outsourcing en las empresas?



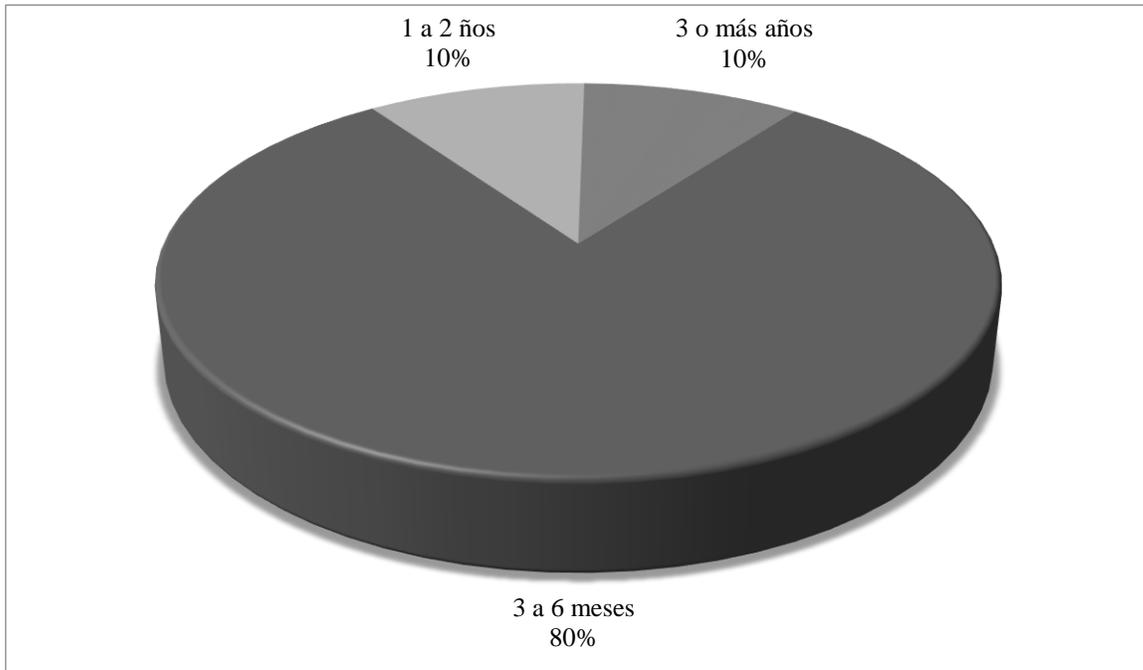
Fuente: elaboracion propia, año 2019

Análisis:

La mayoría de personas encuestadas respondieron que conocen muy poco la utilización de outsourcing con una participación del 80% y el otro 20% indicó que no conoce nada del tema y que tampoco identifican el concepto de outsourcing. Esta pregunta en específico tuvo que ser explicada, para que pudieran comprender lo que se estaba preguntando. Se considera que el personal contratado bajo esta modalidad debe de conocer el concepto por cultura general y para tener un desempeño óptimo en sus funciones. Es indispensable que las personas contratadas conozcan lo que implica trabajar para un outsourcing y el manejo de los términos que tendrán gran importancia para su trabajo.

Gráfica No. 2

¿Cuánto tiempo tiene de laborar para la empresa que lo contrató?



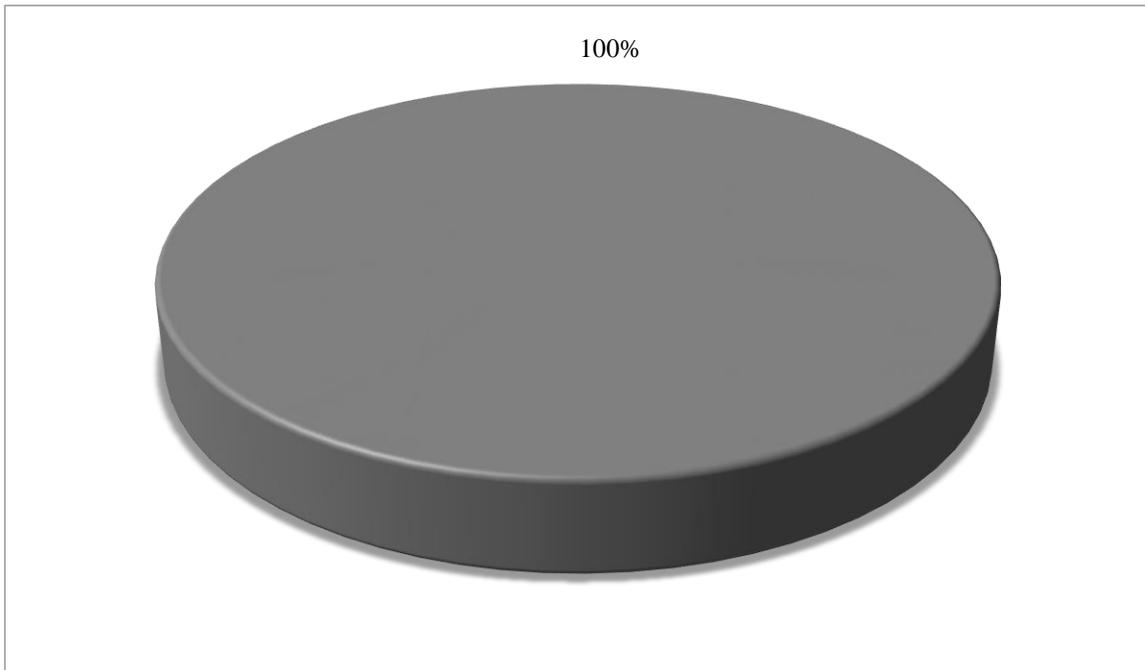
Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis:

Un porcentaje muy alto de los colaboradores encuestados son de nuevo ingreso, una participación que representa un 80%, solo un pequeño porcentaje; 10% tienen de uno a dos años, otro 10% tres o más años trabajando como prestadores de servicio en Tigo. Esto denota una alta rotación de personal en la empresa que está siendo objeto de estudio. El alto grado de rotación que se tiene en esta empresa puede estar asociado a la utilización de outsourcing en el reclutamiento y selección de personal.

Gráfica No. 3

¿Puede enumerar que beneficios laborales posee actualmente en la empresa donde presta sus servicios?



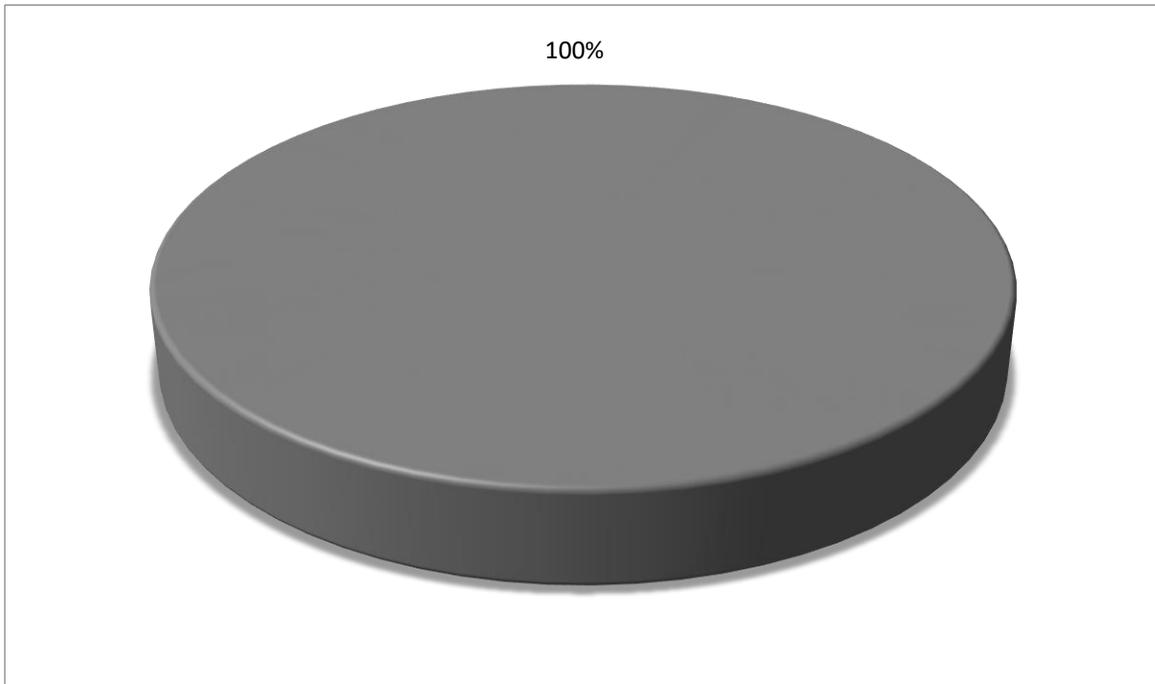
Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis:

El total de los colaboradores encuestados manifestaron que no poseen ningún beneficio de ley ni adicional de parte de la empresa que fueron contratados y tampoco en la que están trabajando. Mensualmente presentan su factura por servicios técnicos al outsourcing que los contrató y luego los colaboradores son los responsables de realizar el pago de impuesto por estar bajo el régimen de pequeño contribuyente 5%, algunos colaboradores llevan su contabilidad individualmente y otros contratan los servicios de un contador.

Gráfica 4

¿Siente que forma parte importante de la empresa a la que presta sus servicios laborales?



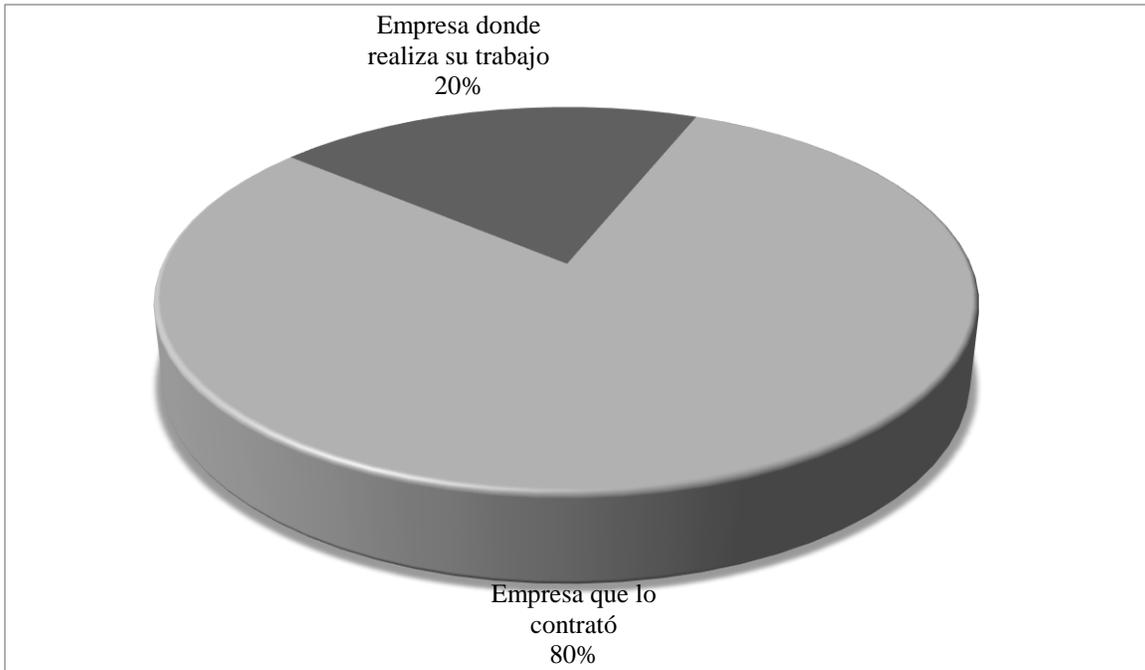
Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis:

El total de colaboradores encuestados; 100% sienten, que no forman parte importante en la empresa donde prestan sus servicios laborales, no solamente por no tener prestaciones de ley, sino que también se sienten excluidos porque en su uniforme aparece el logotipo del outsourcing que los contrata, aunque ellos cumplen y se rigen a las normas y políticas de la empresa en donde prestan sus servicios. Este porcentaje denota la carencia de sentido de pertenencia que genera el estar contratados con un outsourcing, esta pregunta en particular fue razón de muchos comentarios por parte de las personas encuestadas, son muchos los sentimientos que manifestaron para ampliar más a detalle esta pregunta.

Gráfica No. 5

¿Con qué empresa se identifica más?



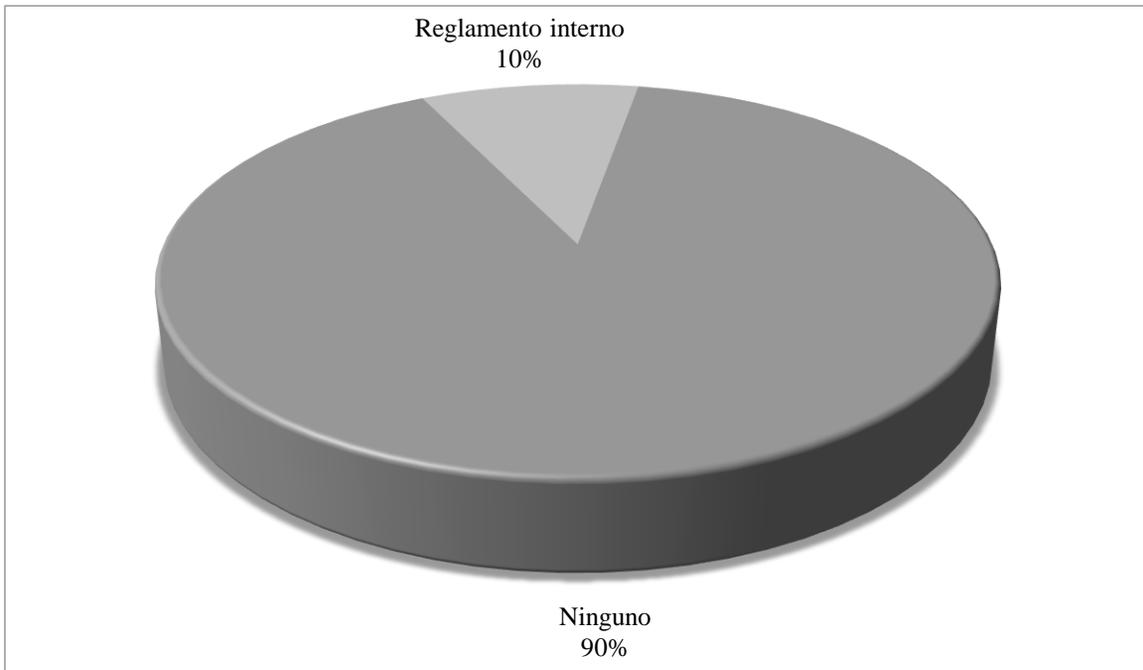
Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis:

Como se puede observar los colaboradores encuestados se sienten más identificados con el outsourcing que los contrató, 80%, un 20% con la empresa donde realiza todas sus actividades laborales, esto se debe a que la relación contractual es totalmente por aparte, todas las requisiciones que necesiten las deben de gestionar por medio del outsourcing. El contacto laboral que se tiene constantemente es con el outsourcing, esto da una gran separación y diferenciación de las personas que prestan sus servicios con los que están directamente laborando para Tigo.

Gráfica No. 6

¿De la empresa donde trabaja conoce lo siguiente?



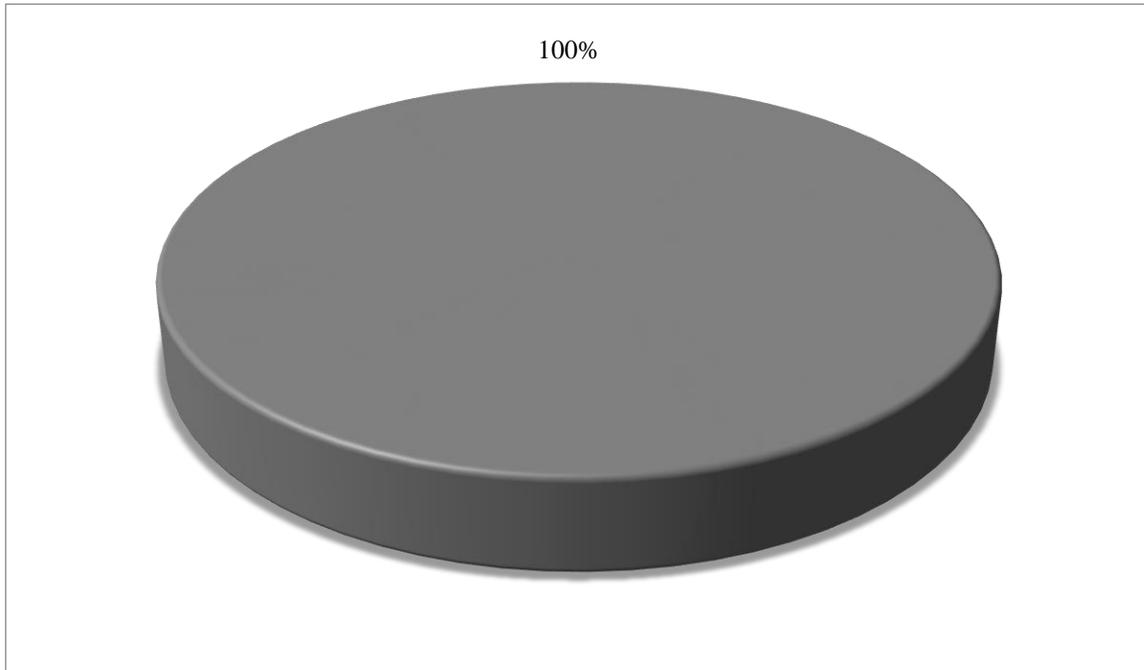
Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis:

El mayor porcentaje de los colaboradores encuestados, 90% no conoce el plan estratégico de la empresa, solo un 10% conoce el reglamento interno de la empresa. El conocimiento y aplicación del plan estratégico es sumamente importante en una empresa, está fuertemente relacionada con la capacidad de realizar una gestión más eficiente, establecer un vínculo de identidad lo que redundará en la eficiencia productiva para todos los colaboradores.

Gráfica 7

¿Al ser contratado le especificaron sus obligaciones y derechos como personal subcontratado?



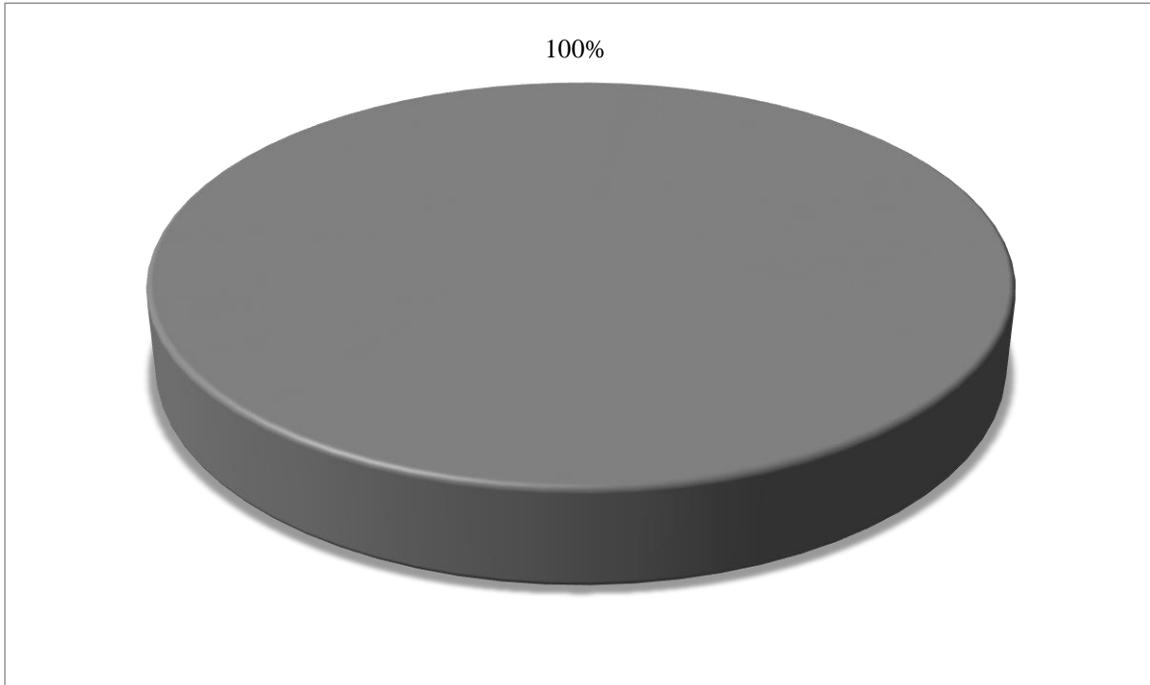
Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis:

El 100% de encuestados comentaron que al momento de ser contratados el outsourcing les da una capacitación en donde les especifican la obligación que tienen de presentar sus facturas de pequeño contribuyente por el salario que devengan mensualmente, además les indican que por ser contratados como servicios técnicos no tienen derecho a prestaciones que la ley establece. En el proceso de inducción se tiene establecido un contenido en donde se les menciona a todos los colaboradores las obligaciones que tendrán por ser contratados por un Outsourcing.

Gráfica 8

¿Cómo se siente al no ser considerado colaborador directo de la empresa Tigo?



Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis:

El total de los colaboradores indicó que les afecta en su desempeño laboral al no considerarse parte directa de la empresa Tigo. No hay un vínculo que los una a la empresa, sentido de pertenencia, se tiene muy marcado la diferencia que hay hasta con el uniforme que cada colaborador porta, el personal que labora directamente para Tigo porta un uniforme de mejor calidad y mayor coste, los colaboradores que portan es de menor calidad. El no sentirse parte importante de la compañía hace que su desempeño laboral sea mediocre e ineficiente. El tener constantemente relación directa con personal que trabaja directamente para Tigo hace que se puedan dar cuenta de los beneficios laborales que poseen estos.

Cuadro No. 1 Ventajas y Desventajas de la aplicación del outsourcing

Ventajas	Desventajas
Aumenta la rentabilidad de la empresa, con el soporte del outsourcing la empresa se puede dedicar a sus actividades clave y prioritarias.	Existe una mayor vulnerabilidad por parte de la información confidencial de la empresa frente a la contratación interna, ya que los datos son accesibles para fuentes externas al negocio.
Los costos por contratación de personal y recursos humanos representan un ahorro importante para la empresa	La comunicación con el equipo externalizado puede resultar menos fluida, hasta el punto de producirse malentendidos entre la empresa solicitante y la subcontratada.
Aumento de la ventaja competitiva al poder atender nuevas e interesantes demandas por parte de los clientes.	La calidad de los productos o servicios puede reducirse, como consecuencia de la falta de atención de la empresa externalizadora.
La utilización de outsourcing permite que la empresa sea más flexible y tenga mayor capacidad de adaptación, a la hora de experimentar cambios en el mercado	Nulo sentido de pertenencia por los colaboradores contratados, ya que no poseen los mismos beneficios que el personal que es contratado directamente por la empresa matriz.

Fuente: elaboración propia, año 2019

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

Basado en los resultados obtenidos en la investigación El outsourcing como ventaja competitiva en las empresas de Petén se procede a discutir el tema por medio de la extrapolación y resultados de la recolección de datos, además se presentan los hallazgos y su debido análisis para elaborar la conclusión del tema.

3.1 Extrapolación

En base a la investigación realizada se logra identificar que el outsourcing o tercerización es utilizado por muchas empresas en el departamento de Petén como estrategia para tener ventaja competitiva en el mercado, la utilización de este proceso de reclutamiento y selección del personal centra en sus principales ventajas la total o parcial responsabilidad del capital humano, en algunos casos especiales como el que ha sido sujeto de investigación la contratación del personal por medio de un outsourcing está totalmente desvinculado de toda relación jurídico laboral; el personal contratado solo presta sus servicios técnicos sin ningún tipo de vínculo que los una a la empresa que los contrato como a la que prestan sus servicios.

Forneas. (2008) introduce al tema de la externalización como “una forma de gestión estratégica encaminada a la modernización de la gestión pública tradicional” (p.108). La definición de la externalización o utilización de outsourcing como una forma de gestión estratégica comprueba que la implementación de un outsourcing está muy ligada a una cultura de modernización y desarrollo de la ejecución estratégica de las empresas.

Hoy, este concepto se extrapola a otros beneficios de igual importancia: el enfoque en funciones clave de la empresa, mejora en la gestión de dichas actividades, adaptación de mejores prácticas, entre otras. Se ha convertido en una buena alternativa tanto para las empresas como para los profesionales que buscan nuevas oportunidades laborales.

En definitiva; es positivo para todo aquello fuera del corebusiness de la empresa, pero que sí tiene relevancia para la consecución de buenos resultados y todo lo positivo que aporte para desarrollar con mayor eficacia la estrategia comercial. El gran aporte que brinda a la gestión administrativa el outsourcing hace que evaluar su funcionamiento deba ser sumamente detallado y específico, son tantas las aéreas que se ven afectadas con su aplicación que también es muy compleja su factibilidad en el sistema administrativo.

Morgan R & Bravar (2007) complementa sobre dicho concepto, cuando dicen que “la externalización de servicios, referidos a la administración, significa contratar todos o parte de la producción de dichos servicios a proveedores externos a fin de lograr -una mayor eficacia” (p.165).

La complejidad que determina la implementación de un outsourcing radica principalmente en definir con exactitud qué cantidad de autoridad o delegación de responsabilidades tendrá el outsourcing, esto para delimitar las atribuciones que estarán a cargo de la empresa matriz y así no generar confusión en la toma de decisiones.

Las pymes y porque no las grandes empresas han buscado nuevos métodos que les ayuden a lograr sus objetivos, haciendo uso de las herramientas que tengan a su disposición. Algunas de las empresas necesitan enfocar su atención en los procesos que son más importantes, es decir, invierten más recursos en las áreas que consideran más relevantes para el desarrollo de la organización. Esto da pie que algunas de las áreas con poca atención pasen a manos de agentes externos para que se ocupe de las actividades de esas áreas.

El mantener las funciones principales dentro de la organización utilizando recursos que son propios de la empresa y el contratar servicios externos para que ejecuten las actividades de apoyo o secundarias, es lo que se conoce como tercerización estratégica, el cual es considerado como un medio por el cual mantener e incrementar la competitividad. Un ejemplo muy simple puede ser el siguiente: una empresa A hace uso de los servicios o insumos de una empresa B, siendo esta extranjera, nacional, relacionada o no con la empresa.

A modo de ejemplo, los llamados call centers que son los sitios donde se brinda asistencia telefónica de maneras personal a los clientes. Esta asistencia se puede realizar desde países externos de donde originalmente es el cliente, dichos países pueden ser la India, Pakistán, Uruguay, Filipinas, entre otros. El hacer la subcontratación de este servicio externo, brinda una ventaja competitiva a la organización, las cuales buscan reducir costos en el área de atención al cliente, ya que resulta mucho más barato que tener un departamento interno que se haga carga de dicha actividad.

Muchos confunden la sub-contratación (outsourcing) con la contratación de servicios de una empresa externa, en donde la primera se hacen intercambios de información, coordinación y sobre todo confianza, incluso se realizan asignaciones de responsabilidad empresarial aunque estas sean mínimas; por otro lado en la contratación la empresa que contrata el servicio solo determina cual es el trabajo que desea adquirir y la contratista se limita a cumplirlo en tiempo y forma.

Lo que identifica el outsourcing como una práctica que realiza una organización, es que un tercero realiza una o unas funciones que antes eran propias de la organización que por diversos motivos decide dejar de realizarlas, por lo que las transfiere a un tercero.

Por otro lado, las empresas buscan reducir los costos y elevar sus niveles de competitividad de algunos de sus procesos, buscando personal profesional externo que facilite la ejecución de las actividades y al ser agentes de fuera de la organización los costos que se generan son más bajos que los que se pueden tener al utilizar recursos internos.

Para implementar una modalidad de outsourcing en la empresa, primero hay que analizar el impacto de esta decisión a corto y largo plazo. Como cualquier proceso empresarial los riesgos existen, por lo que es fundamental un buen análisis del negocio para definir en qué puntos el outsourcing va a ser productivo para el desarrollo empresarial. Es imperativo que esta decisión se deje plasmada en el plan estratégico de la empresa para poder determinar su eficiencia y el impacto que tendrá en la consecución de los objetivos.

Es importante definir la estrategia y establecer las metas que la compañía debe cumplir en un plazo de tres a diez años, para lo que el plan estratégico es fundamental. Tenerlo claro y definido ayudará a valorar la externalización de algunas funciones complementarias, pero básicas para el crecimiento, y la documentación necesaria para la toma de decisiones correctivas.

El outsourcing es una práctica que data desde el inicio de la Era Moderna. Este concepto no es nuevo en Latinoamérica, ya que muchas compañías competitivas lo realizan como una estrategia de negocio. Ha cobrado gran importancia en el mundo de los negocios por el alto impacto que tiene en la estrategia empresarial, no solo proporciona gran ventaja competitiva sino que da opciones de capitalización a las empresas que inician sus operaciones en determinado mercado.

Delegar responsabilidades y compromisos que no son inherentes a la esencia del negocio ha sido una constante en las organizaciones. Al comienzo de la era post industrial se inicia la competencia en los mercados globales, y es entonces cuando las empresas deciden que otros asuman responsabilidades, porque no parecía suficiente su capacidad de servicios para acompañar las estrategias de crecimiento.

La utilización de outsourcing se utiliza desde hace muchos años, pero en la actualidad se ha hecho muy atractiva, ya que nuestra economía se caracteriza por ser de recursos escasos y esto exige una reorganización de las empresas y con la implantación del outsourcing las empresas tienen esa facilidad. En vista de esta situación, las empresas que ofrecen los servicios de outsourcing, están siendo requeridas cada vez más por aquellas organizaciones que han decidido especializarse en sus operaciones de negocio. El Outsourcing se utiliza con muchas modalidades según el giro del negocio, por ejemplo el outsourcing offshore, que es cuando la transferencia de los recursos se realiza hacia otros países, ya sea con la participación de empresas extranjeras o con la instalación de una sede en la nación foránea. Ejemplos de este tipo de subcontratación suelen darse en el ámbito de la informática, cuando empresas estadounidenses o europeas tercerizan ciertos servicios (como el diseño web o la programación) en compañías latinoamericanas o asiáticas. El tipo de cambio hace que las empresas subcontratadas resulten baratas para la compañía contratante, lo que le

permite ahorrar costos (contratar en el extranjero es una opción más rentable que hacerlo en su propio país).

Las empresas buscan estrategias para aumentar las ventas, reducir los costos de producción y conseguir unos beneficios a corto plazo. Hay varias opciones, como pueden ser a través de un outsourcing o un offshoring.

Las críticas al outsourcing hacen referencia a la precariedad laboral de los subcontratados y a la destrucción de puestos de empleo de calidad en la economía nacional de la empresa contratante. Si bien nunca es correcto generalizar, estos y otros fenómenos negativos suelen tener lugar cuando una compañía decide delegar parte de sus responsabilidades en otra.

Una de las posibles desventajas de esta práctica empresarial es que se ponga en riesgo la calidad del producto final, ante la falta de comunicación entre las distintas sedes; además, se suman los potenciales malos entendidos que suelen darse entre personas de diferentes nacionalidades. Por otro lado, las diversas metodologías de trabajo pueden repercutir en los resultados, sea que generen retrasos o que impacten directamente en el producto.

Hacer outsourcing es bueno, pero hacerlo a la ligera, puede traer como consecuencia altos costos y posibles interrupciones del negocio. Otro factor a tener en cuenta tiene que ver con la parte legal del contrato, dejar bien sentadas las condiciones y las sanciones en caso de incumplimientos por parte de la firma contratista.

En la investigación se identificó que en la implementación de contratación de personal por medio de outsourcing unos de los mayores inconvenientes que presenta la empresa en estudio es en tema de derechos laborales, demasiadas demandas al ministerio de trabajo y esto afecta considerablemente la correcta ejecución de la cultura empresarial.

Los servicios de outsourcing son conocidos como servicios externos que una empresa requiere para completar funciones administrativas o de determinadas tareas técnicas que ya no puede realizar de manera interna por múltiples razones, y la mayoría de las veces estas son por razones económicas. (Morgan R & Bravar, 2007, p.115)

El outsourcing tiene mucho de subcontratación, pero no sólo es eso, se trata más bien de establecer alianzas con firmas colaboradoras que harán más eficientes las tareas no fundamentales. El término de servicio externo se debe a que la empresa que adquiere los compromisos legales y de contratación es el outsourcing.

El outsourcing es considerado como el abastecimiento externo cuyo proceso consiste en transferir la responsabilidad de un área de servicio y sus objetivos a un proveedor externo, impulsado por la necesidad de reducir costos ocasionados por ingresos escasos o presupuestos más limitados, fusiones y adquisiciones que han creado muchos sistemas redundantes. (Barrar, 2009, p.123).

Definir el outsourcing como un abastecimiento externo denota claramente la intención que las empresas tienen al momento de delegar estas funciones a otras personas, puede ser por no sentirse capaces de manejar los inconvenientes que representan el manejo de personal o por aspectos legales.

El outsourcing ha sido una de las técnicas más importantes a la que han recurrido compañías y organizaciones para mejorar la prestación de los servicios y reducir costes. Durante los diez últimos años se ha llevado a cabo con éxito el outsourcing de casi cualquier clase de proceso. Pero durante ese período también ha habido fracasos; proyectos que nunca alcanzaron sus objetivos o que tuvieron un impacto imprevisto en la empresa. (Barrar, 2009. p. 25).

La implementación del outsourcing para una empresa, es más que una estrategia diseñada para producir ganancias, sino es una tendencia que ha demostrado mucho éxito en su implementación,

de igual manera hay fracasos que han enseñado de las áreas que se deben de mejorar para reducir fracasos.

Se dice que existe un proceso de tercerización cuando una determinada actividad deja de ser desarrollada por los trabajadores de una empresa y es transferida para otra empresa. Esta otra empresa es una tercera, de ahí el nombre de tercerización u outsourcing, al proceso mediante el cual se le transfieren actividades. Dada la naturaleza de lo que ocurre en tales casos se podría encontrar otro nombre para bautizar este proceso: externalización. La actividad que antes se desarrollaba internamente, dentro de la empresa (y que por tanto estaba internalizada), pasa a externalizarse, o sea a desenvolverse en el exterior de la empresa.

El mundo de los negocios no descansa y se mantiene en constante cambio, la competitividad que se desata en el mundo empresarial demanda que se tomen estrategias que permitan asegurar el éxito de una empresa.

Cuando una compañía hace algo que otros pueden comprar o hacer de forma más eficiente, está sacrificando una ventaja competitiva. Las compañías deben de Concentrarse en aquello que proporciona a su empresa ventaja competitiva. El outsourcing es una de las herramientas de gestión más importantes de los últimos 75 años (Morgan R & Bravar, 2007, p. 32)

La implementación del outsourcing es una decisión que es sumamente importante para las empresas y que puede afectar positiva o negativamente las estrategias económicas de las empresas que lo utilicen, aquellas funciones que no son específicas ni críticas de la empresa podrían ser tercerizadas a efectos de mejorar su competitividad. Tomando en cuenta que realizando esto la empresa tendrá mucho más tiempo para ejecutar su plan estratégico, además se debe comprender que la mayoría de unidades productivas en Latinoamérica son empresas micro, pequeñas y medianas.

En este orden de ideas, se puede inferir, que la empresa sujeta de la investigación debe encaminarse hoy por hoy a la consecución de estrategias que les permita afrontar tales desafíos, desarrollando su capacidad interna a través de la innovación de sus estructuras

organizacionales. Por lo tanto, una de las aéreas donde se debe enfocar en la implementación de su cultura organizacional. Esto no significa que la gestión financiera no importa, sino que al darle prioridad a la implementación de la cultura organizacional, los colaboradores estarán comprometidos a dar mayores y mejores resultados para la compañía. (<http://blog.conducetempresa.com/2012/07/terciarizaciondeactividades.html#.VV8crFL77> YB. Recuperado 16.10-2018).

Los resultados obtenidos en la investigación contrastan significativamente con la teoría de la implementación de una adecuada estrategia competitiva, para tomar una decisión mucho más confiable sobre esta implementación se tienen que también tomar en cuenta los rasgos culturales que presenta las personas que van a ser contratados en modalidad outsourcing.

En Petén como en otros departamentos con similitudes culturales las personas buscan en un trabajo buscan los beneficios laborales y adicionales que las empresas comunes ofrecen, bajo esta premisa, se evidencia con seguridad que las personas están dispuestas a tener un ingreso un poco menor pero disfrutar de un seguro social, beneficios adicionales a las de ley, entre otros.

La importancia de la tercerización radica en que. Ésta pretende concentrar los esfuerzos de la compañía en las actividades principales del giro de negocios. De esta manera, se pretende otorgar mayor valor agregado para los clientes y productos mediante agilidad y oportunidad en el manejo de los procesos transferidos, una reducción en los tiempos de procedimientos e, inclusive en la mayoría de los casos, una reducción de costos y de personal, así como una poder potencializar el talento humano. (file:///udc.pri/UsuPasPdi/biblioteca/20091118215232446/noPerfil/Descargas/Dialn et- CaracterizacionDelOutsourcingEnLasEmpresasDeManiza-4398309.pdf/ Recuperado 16.10.2018)

Una de las áreas que las empresas que contratan outsourcing deben estar conscientes y atentas para no perder de vista la estrategia empresarial, es el área humanista, el recurso humano es el más valioso de cualquier compañía, sin importar el giro del negocio en el que se desempeñe, y al

tercerizar este departamento hay un alto riesgo de perder la oportunidad de potencializar a las personas, desarrollo personal, profesional, fomentar el vínculo de pertenencia y apreciación a la compañía.

Las empresas se han centrado mucho en la reducción de gastos del tipo recorte de fotocopias o salarios, pero hay muchas oportunidades de mejora en la reorientación de los negocios enfocándose más al corebusiness (la actividad principal) y abandonando negocios, productos o clientes no rentables”, hay determinados factores que aseguran que reduciendo la actividad de una empresa a lo esencial y externalizando el resto se puede conseguir un ahorro de un 30% en la estructura de costes. Todas las empresas sin importar su giro de negocios están enfocando sus estrategias en reducir costes, tanto como estrategia como parte de su responsabilidad social. (<<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=565287>. Recuperado 16.10.2018)

Muchos outsourcing han tenido que cambiar su modalidad de contratación y están contratando con las condiciones legales y adicionales a la ley, esto por supuesto que se ve beneficiado en el desempeño de los colaboradores al momento de ejecutar sus funciones en las empresas donde son solicitados, resultados de poca rotación, clima laboral agradable, oportunidad de crecimiento, y por supuesto empresas más rentables y enfocadas en desarrollar sus estrategias organizacionales. Tomando en cuenta todos los factores antes expuestos se procede a analizar los resultados obtenidos para poder concluir en base a los mismos.

3.2 Hallazgos y análisis general

3.2.1 Análisis general

El mundo de los negocios es tan dinámico, las estrategias empresariales no están alejadas de estos cambios tan globalizados, en la última década ha crecido la demanda de contratación de empresas que ofrecen servicios de Outsourcing para poder administrar parcial o totalmente la gestión del talento humano. El outsourcing tiene bajo su responsabilidad sus registros en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, contratos de trabajo y si la empresa lo desea, la custodia de las prestaciones laborales. Apegados estrictamente a las leyes laborales guatemaltecas.

En Guatemala, los servicios más solicitados de outsourcing son: tele mercadeo, cobranza, suscripciones y asistencia desde un escritorio. El auge de este tipo de negocios ha sido tal, que en 2013, la firma consultora de la India, Tholons, agregó a la ciudad de Guatemala en el ranquin de los cien principales destinos que ofrecen outsourcing o tercerización de servicios para diferentes sectores. Aunque haya quedado en el puesto 96 en aquel año, esto significó para el país, una gran oportunidad para atraer negocios, pues estos estudios son consultados por los inversionistas antes de tercerizar sus servicios. Esta colocación en el ranquin es de gran beneficio para Guatemala, la cataloga como un destino de tercerización importante.

El caso de outsourcing que ha sido sujeto de investigación es muy particular ya que el modelo que se utiliza posee características muy alejadas a las que normalmente se utilizan en otras empresas que contratan y ofrecen este servicio. El total de colaboradores que labora prestando sus servicios en Tigo de Petén no posee ningún tipo de prestación, beneficio adicional y además no poseen un contrato laboral que los respalde, su único vínculo laboral es presentar sus facturas contables a fin de cada mes en donde se cancela el total económico que reciben como pago, luego deben de realizar el pago del 5% sobre el salario devengado ante la Superintendencia de Administración Tributaria.

Resulta completamente importante que por medio de esta investigación se defina que la implementación de un outsourcing dependerá en gran medida del giro del negocio que se estará

laborando, cabe mencionar que la implementación de la estrategia empresarial resulta muy difícil implementar si el talento humano no es el primero en sentirse parte de ella y estar dispuestos a ser embajadores de la misma.

Con base a los resultados obtenidos en el trabajo de campo, se puede detectar que los colaboradores no se sienten estables realizando sus funciones de esta manera, no hay un sentido de pertenecía y este sentimiento se ve reflejado en la poca motivación que tienen para desempeñar sus funciones diarias.

3.3 Conclusiones

Dentro de la investigación se pudo realizar un análisis de todos los procesos que conlleva implementar un outsourcing en la gestión del talento humano, en términos de formalismos y de legalidad, los procesos son muy fáciles y permiten a las empresas otorgar gran parte de los procesos de gestión del capital humano, esto permite que la empresa enfoque su tiempo y esfuerzo en desarrollar su oferta comercial.

El uso de la herramienta del outsourcing representa una ventaja competitiva para el impulso de las pequeñas y medianas empresas en economías emergentes. Esto implica el delegar actividades de menor importancia a un tercero experto en dichos procesos, dirigiendo así los recursos de la empresa en el desarrollo de estrategias que impulsen a la organización a un nivel más alto de productividad.

La investigación permitió identificar que las empresas utilizan outsourcing en la gestión del talento humano por las muchas ventajas que proporciona, siendo las más importantes, factores económicos, factores legales, factor tiempo. Esto permite que no se vean afectados por la gran cantidad de tiempo y recurso económico que conlleva el reclutamiento y selección del personal si se maneja internamente dentro de la empresa.

La implementación de outsourcing conlleva un proceso en donde las empresas interesadas en utilizar esta modalidad identifican las competencias clave, evalúan las oportunidades, seleccionan proveedor y el modelo de outsourcing que implementaran y luego diseñan el contrato. Si se analiza el proceso es realmente muy sencillo y facilita en gran manera a las compañías para enfocar su tiempo a diseñar su estrategia corporativa.

Referencias

- Barrar Peter (2009). *Estrategias globales de outsourcing*. España: AENOR.
- Conduce tu empresa S.A.C. (2018, 16 de octubre). *Tercerización de actividades (outsourcing). Beneficios y Tipos Diferencias entre BPO, KPO, LPO*. Recuperado de <http://blog.conducetuempresa.com/2012/07/terciarizaciondeactividades.html#.VV8scrFL77YB>
- Forneas. C (2008). *Outsourcing saque el máximo partido de sus proveedores*. España: netbiblo.
- Ovalle Castiblanco, A.M. y Forero Páez, Y. (2018, 16 de octubre). *Caracterización del Outsourcing en las empresas de Manizales y municipios aledaños*. Recuperado de: <://udc.pri/UsuPasPdi/biblioteca/20091118215232446/noPerfil/Descargas/DialnetCaracterizacionDelOutsourcingEnLasEmpresasDeManiza-4398309.pdf>.
- R. Morgan & JL. Bravard (2007). *La externalización inteligente*. Barcelona España: Deusto.
- Tafur, P (2010). *Como hacer un proyecto de investigación*. México: Alfaomega.
- Rivo López, E. (2018, 16 de Octubre). *Externalización: Más allá de la subcontratación*. En J. C. Ayala Calvo, (Coord.) La gestión de la diversidad: XIII Congreso Nacional, IX Congreso Hispano-Francés, Logroño (La Rioja), 16, 17 y 18 de junio, 1999, Vol. 2 (pp. 725730) Recuperado de <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=565287>



Anexos

Encuesta

La presente encuesta es realizada para conocer si el outsourcing es una ventaja competitiva en las empresas, con presencia en el sector del área central de Petén, el desarrollo de la investigación brindara información para optar al grado de Licenciatura en administración de empresas, por lo que se le agradece contestar las siguientes interrogantes subrayando el inciso que más le convenga.

1. ¿Sabe que es la utilización de outsourcing en las empresas?
 - a) Bastante
 - b) Poco
 - c) Muy poco
 - d) Nada

 2. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar para la empresa que lo contrato?
 - 3 a 6 meses
 - 1 a 2 años
 - 3 años

 3. ¿Puede enumerar que beneficios laborales posee actualmente en la empresa donde presta sus servicios?
 - a) Aguinaldo
 - b) Bono Catorce
 - c) Vacaciones
 - d) Seguro social
 - e) Seguro Médico
 - f) IRTRA
 - g) Ninguno
- Otros _____
4. ¿Siente que forma parte importante de la empresa a la que presta sus servicios laborales?
 - a) Si
 - b) No

 5. ¿Con que empresa se identifica más?
 - a) Empresa que lo contrata
 - b) Empresa que realiza su trabajo

6. ¿De la empresa donde trabaja conoce lo siguiente?
- 1) Misión
 - 2) Visión
 - 3) Valores
 - 4) Manual de Puestos
 - 5) Planes
 - 6) Políticas
 - 7) Manual de Higiene y seguridad
 - 8) Reglamento Interno
 - 9) Ninguno
7. ¿Al ser contratado le especificaron sus obligaciones y derechos como personal subcontratado?
- Sí
- No
8. ¿Cómo se siente al no ser considerado colaborador directo de la empresa Tigo?
- 1) Me es indiferente
 - 2) Afecta mi desempeño laboral

Por su valiosa colaboración, Gracias.