

# ¿Cómo Administrar Outsourcing?

Septiembre 21, 2010

# Agenda

**1**

**Biografía**

**2**

**Tipos de Contratos de Servicios**

**3**

**¿Donde esta mi empresa con respecto a outsourcing?**

**4**

**Decisión operativa, el reto del outsourcing**

**5**

**Valor Agregado: Socio Estratégico ó Proveedor**

**6**

**Métricas de Evaluación (KPI's)**

**7**

**Preguntas y Respuestas**

# Biografía



- Licenciado en Administración de Empresas con énfasis en Marketing del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- Ha trabajado y asumido puestos de dirección y gerencia en varios países, Estados Unidos, España y Republica Dominicana para empresas de desarrollo de Software y servicios de globalización como Ilanguage Inc .
- Actualmente es gerente regional de la empresa **Pacific West Site Services**, empresa directamente relacionada con el área de outsourcing y procesos de subcontratación. Lidera labores asociadas al alto desempeño, estándares de eficiencia, lealtad y satisfacción al cliente.

# Tipos de Contratos de Servicios

## Recurso Humano y Materiales (T&M)



- Recurso humano y materiales.
  - Pintura General.



- Solo recurso humano/horas hombre.
  - Labores de oficina, asistentes administrativas.

# Tipos de Contratos de Servicios

## De Servicio. (Performance/Outcome Based)



### – Producto Terminado.

- Tarimas para Embalajes.

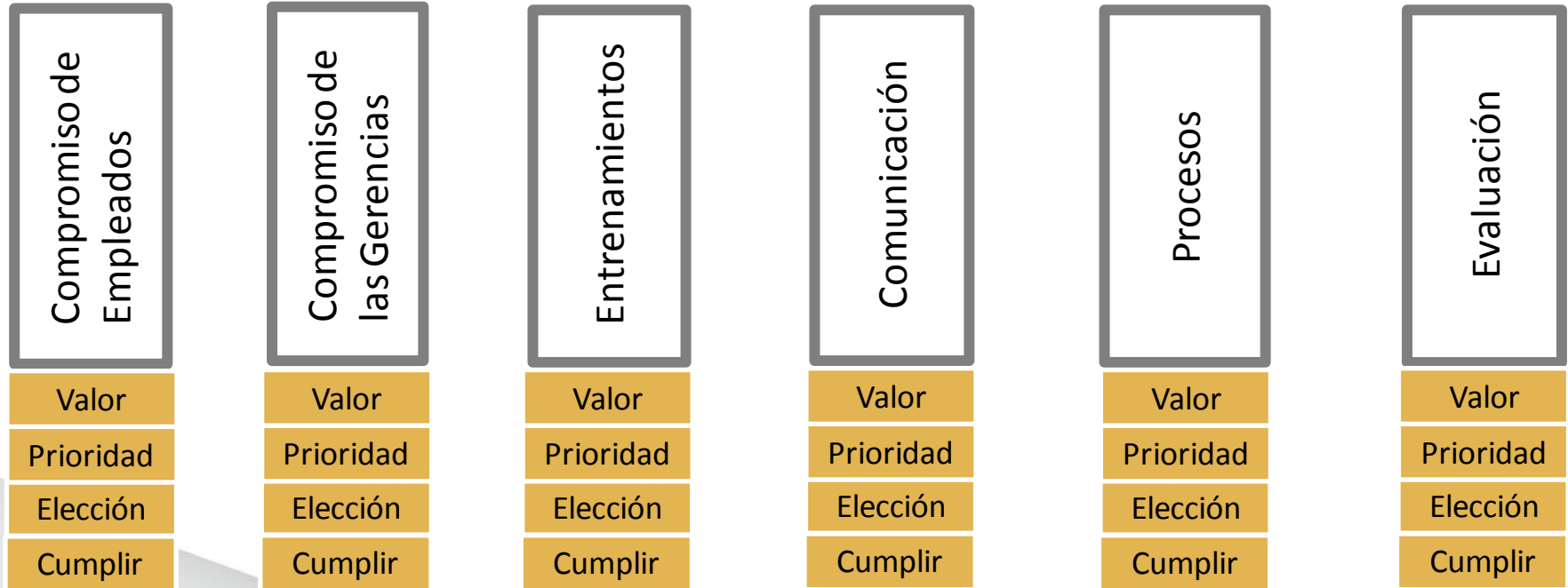


### – Control y Administración (outcome) del servicio.

- Jardinería en plantas industriales.

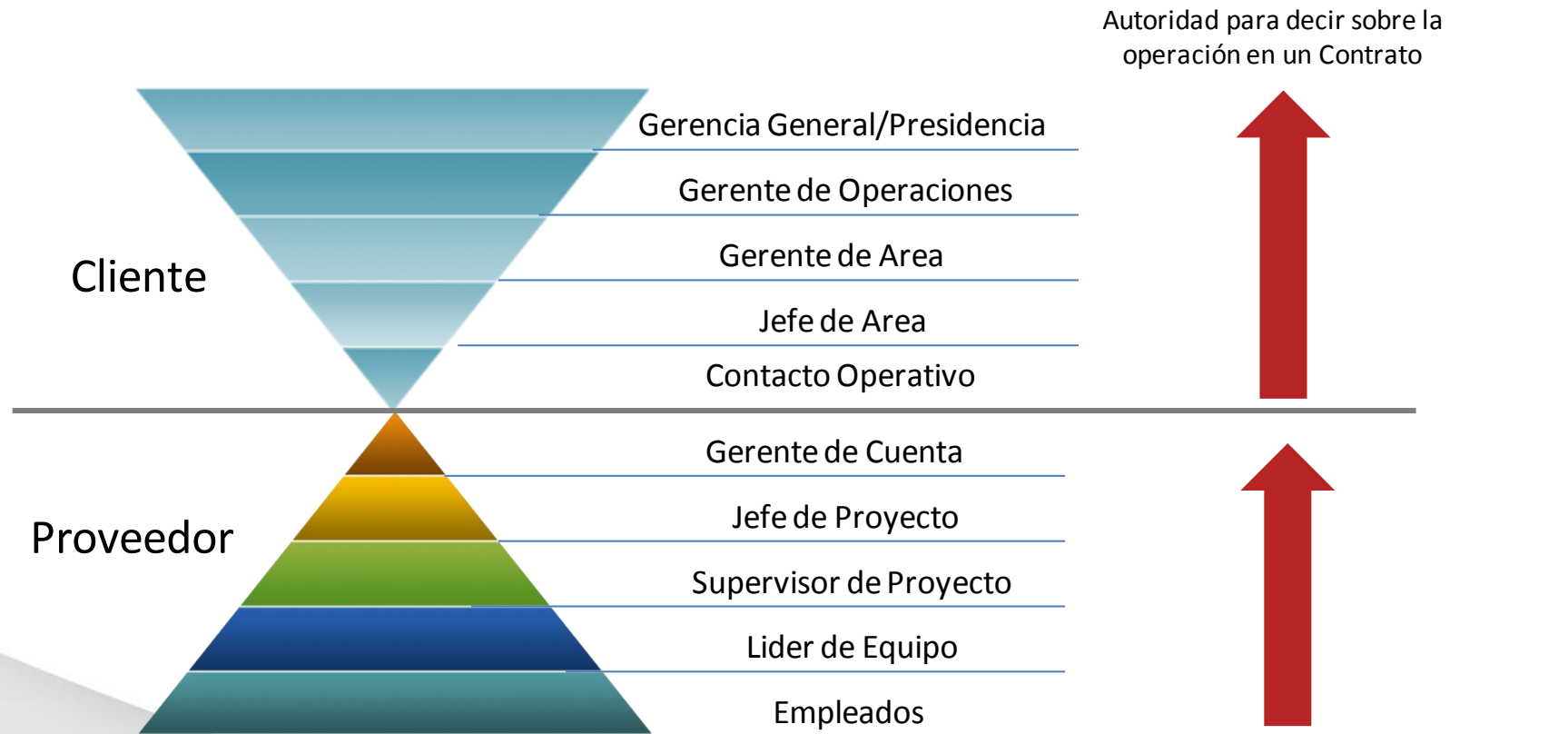
# ¿Donde esta mi empresa con respecto a outsourcing?

## Outsourcing

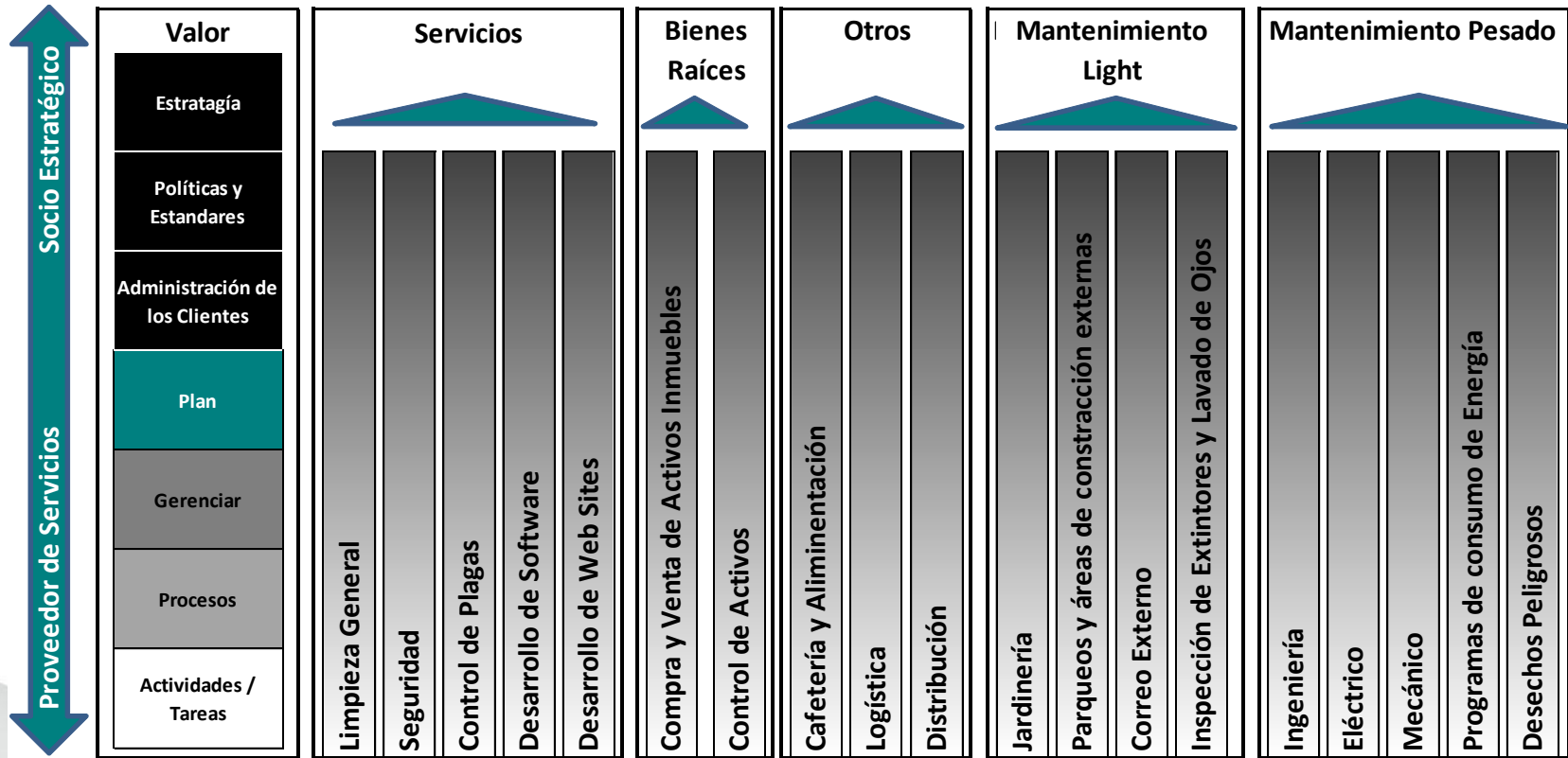


Fuente: SBM Site Services LLC.

# Decisión operativa, el reto del outsourcing.



# Valor Agregado: Socio Estratégico ó Proveedor?



# Métricas de Evaluación (KPI's)



Medir las actividades y revisar el comportamiento en el tiempo permite la mejora continua.

## ¿Qué debemos de medir?

- **Precio/Costo.**
  - Precio vs. Calidad. Costo - Beneficio.
- **Calidad.**
  - Satisfacción de usuarios, satisfacción y control en los procesos, auditorias, calidad de trabajo terminado, Seguridad Ocupacional, Ambiente y Reciclaje.

## ¿Cómo se debe de reportar la información?

- **Reuniones semanales y mensuales. Revisar Scorecards y métricas.**
- **Revisión periódicas de los proyectos, trimestrales y semestrales.**

# Preguntas y Respuestas

Rafael Campos  
Gerente Regional  
Pacific West Site Services  
[rcampos@sbmcorp.com](mailto:rcampos@sbmcorp.com)