

# Crterios para seleccionar un proveedor de Outsourcing

Jorge Oreamuno D. MBA

Presidente

 CONSULTORÍA  
ECONÓMICA  
MODERNA S.A.

# Elementos de éxito en una relación de Outsourcing.



Confianza entre las partes.



Calidad del servicio recibido.



Cumplimiento de las condiciones establecidas.



Compromiso del outsourcer con el negocio de su cliente.

outsourcing



## Confianza entre las partes.

- Al contratar servicios a terceros, conviene visualizarlos como “**socios estratégicos**”.
  - Contribución al logro de la estrategia.
  - Adaptabilidad al cambio.
  - Flexibilidad.
- También, como “**socios especialistas**”.
  - Cuentan con economías de escala.
  - Especialistas en lo que hacen.
  - Generan ahorro en costos.





## Calidad del servicio recibido.

- Los procesos tercerizados deben realizarse al menos con las mismas eficacia y eficiencia con las que venían siendo realizados por la propia empresa.
  - Si bien es cierto, no se terceriza el “core business”, esto no implica que lo tercerizado sea “intrascendente”.
- Fallas en la calidad de un proceso tercerizado pueden provocar exactamente lo contrario de lo que se pretendió lograr:
  - Mayores costos
  - Entrabamiento de procesos
  - Negación de los beneficios del outsourcing.



## Cumplimiento de las condiciones establecidas.

- Siempre se debe establecer un elemento **formal** en la relación de outsourcing:
  - Claras y precisas condiciones contractuales
    - Inicio y fin del contrato
    - Punto en el que se toma el proceso y punto en el que se deja. ¿Quién hace qué?
    - Forma de pago
  - SLA´s
    - Indicadores de desempeño
    - Supervisión , responsables por cada parte
    - Auditorías de cumplimiento
  - Relación Ganar-Ganar.



## Compromiso del outsourcer con el negocio de su cliente.

- Más allá del compromiso formal –contrato-, existe un nivel de compromiso que se encuentra en la **adaptabilidad del elemento humano** que la empresa de outsourcing asigna al proceso tercerizado.
  - Personal con claridad del interés estratégico de su cliente.
  - Personal que adopta los valores y protocolos de la empresa cliente.
  - Adaptabilidad al equipo de trabajo del proceso tercerizado.
  - Condiciones adecuadas a las necesidades de la empresa cliente.

De acuerdo  
con las 4 C's,  
¿qué debo  
pedir a mi  
proveedor  
de  
outsourcing?



**CEM**

# ¡ Muchas Gracias !

Jorge Oreamuno Díaz, MBA  
Tel. 8822-7824 / 2227-3095  
joreamuno@cemconsultores.co.cr

[www.cemconsultores.co.cr](http://www.cemconsultores.co.cr)  
Facebook: Consultoría Económica Moderna S.A.

