

# ¿Cómo Administrar Outsourcing?

Octubre 13, 2010

# Agenda

- 1** **Biografía**
- 2** **Descripción de la Compañía.**
- 3** **Nuestros Servicios – SBM.**
- 4** **Tipos de Contratos de Servicios**
- 5** **¿Donde esta mi empresa con respecto a outsourcing?**
- 6** **Decisión operativa, el reto del outsourcing**
- 7** **Valor Agregado: Socio Estratégico ó Proveedor**
- 8** **Métricas de Evaluación (KPI's)**
- 9** **Conclusiones Finales**

# 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 **SBM**, 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.



# Descripción de la Compañía

**27** Años en el mercado

**\$250** Millones en ventas al año.

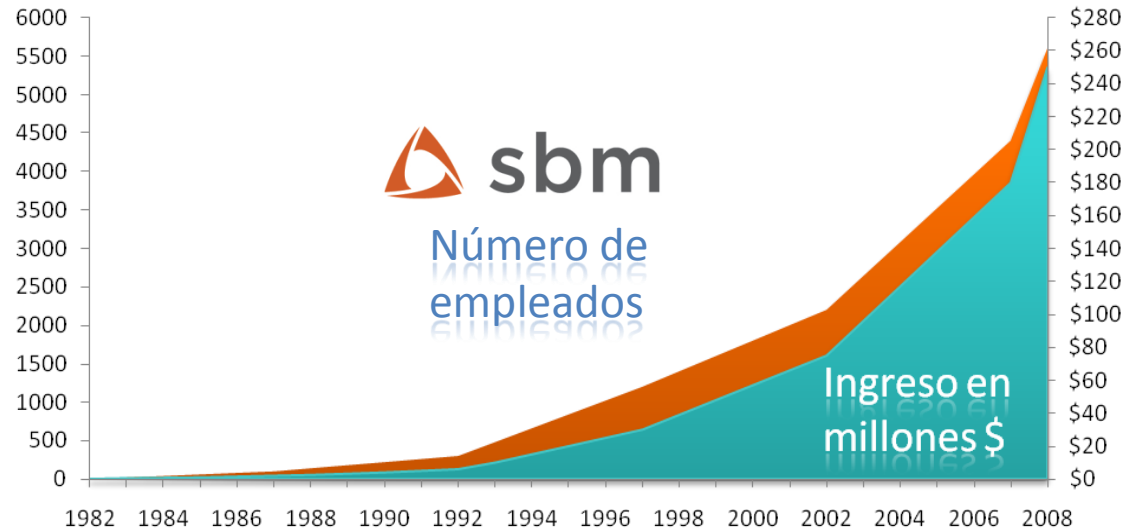
**38** Estados en EEUU

**3** Países

**300** Millones de pies cuadrados atendidos al día

**5600+** Empleados

**95%** Tasa de retención de clientes



## Diversidad de Clientes

- Oficinas Corporativas
- Alta tecnología
- Industria
- Farmaceutica
- Distribución
- Hospitalaria
- Educación
- Defensa

## Afiliaciones

- Miembro de ISSA.
- Miembro del US Green Building Council.



# Nuestros Servicios



Limpeza en  
Áreas Generales



Limpeza Cuarto  
Limpio/Ambiente  
Controlado



Manejo de  
Desechos Sólidos



Mantenimiento  
General



Jardinería



Mudanzas de  
Oficinas



Administración de  
Contratistas



Call Center  
Interno



Correo Interno

# ¿Cómo Administrar Outsourcing?

# 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.

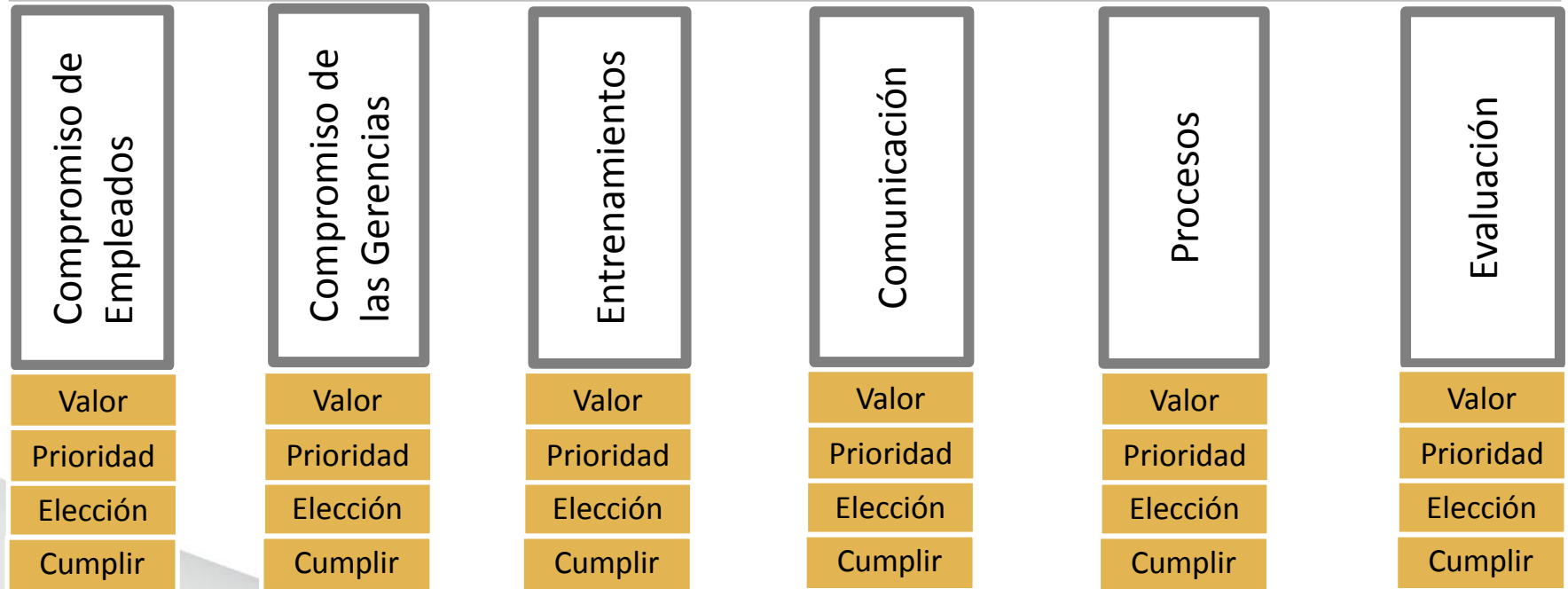


– Control y Administración  
(outcome) del servicio.

– Jardinería en plantas industriales.

# ¿Donde esta mi empresa con respecto a outsourcing?

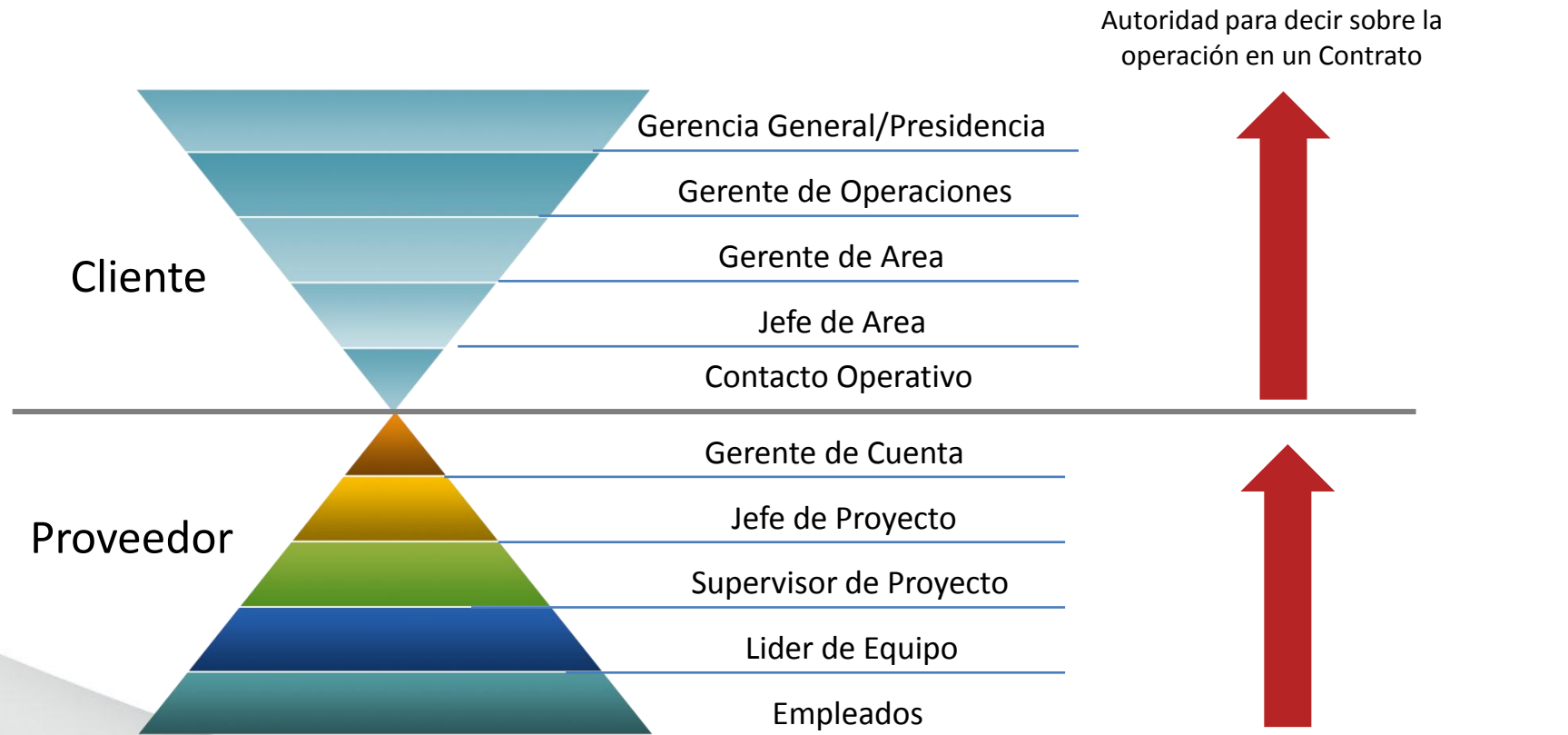
## Outsourcing



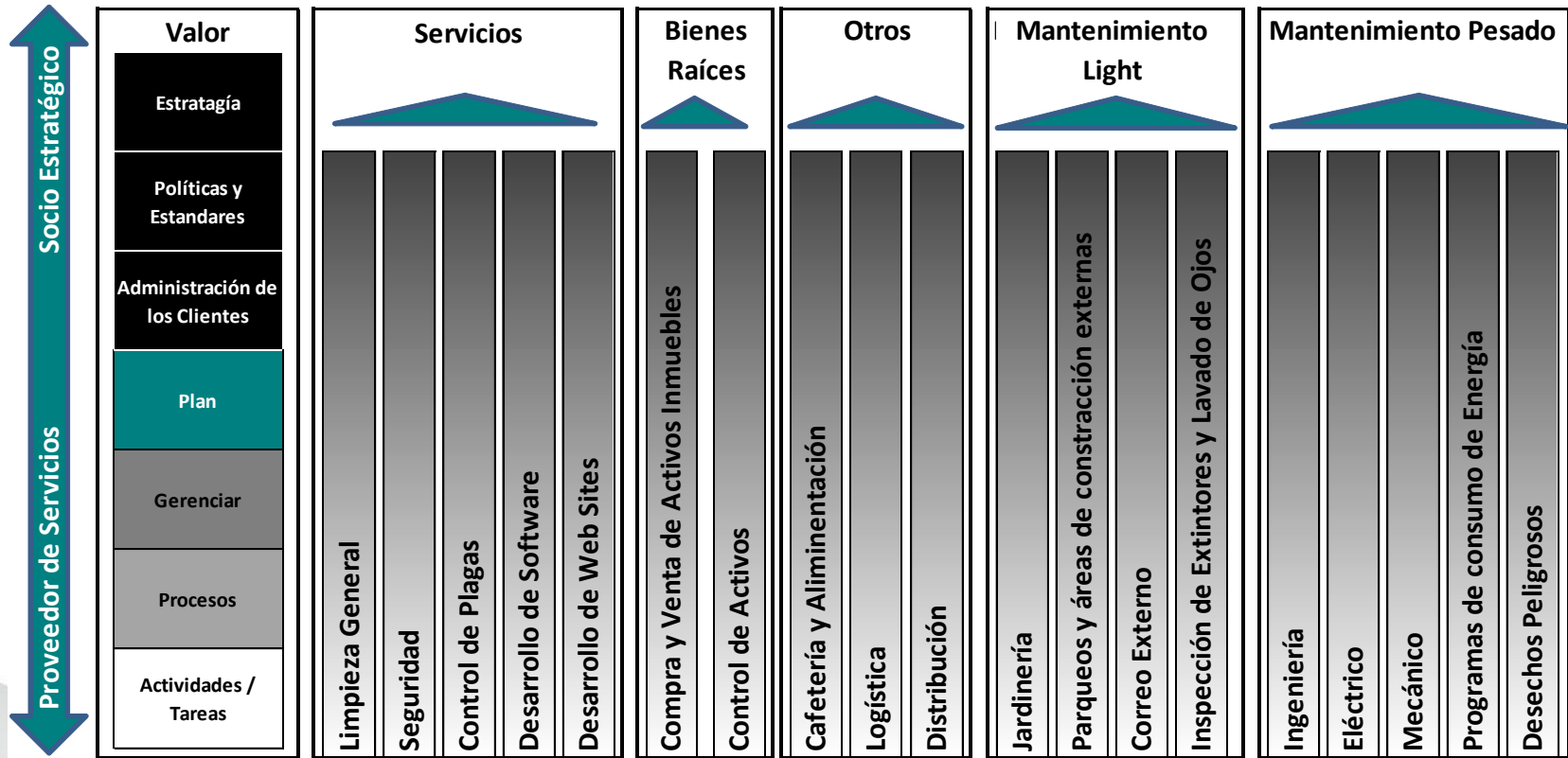
Fuente: SBM Site Services LLC.



# 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.

## ¿Como se debe de reportar la información?

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

# Conclusiones Finales

- He definido el tipo de contrato que necesito?.
- Donde me veo, con respecto a Outsourcing.
- Quien administrará el Outsourcing al Interno de nuestra empresa?
- Ando en busca de un socio estratégico o un proveedor de servicios?
- He definido las métricas con nuestro proveedor/socio estratégico?



# Preguntas y Respuestas

Rafael Campos

Gerente Regional

[rcampos@sbmcorp.com](mailto:rcampos@sbmcorp.com)

