

Riesgos relacionados con los servicios de Outsourcing



Generalmente, las funciones que pueden interrumpir el flujo de servicios entre una empresa y sus clientes son los que mas riesgos generan en los procesos de Outsourcing. Por ejemplo, el hecho de delegar los procesos de distribución y repartos de los productos de una empresa puede hacer que los clientes no reciban en el tiempo estimado dichos productos.

Otras actividades que generan efectos son las que relacionan la empresa contratante y sus empleados. Ejemplo, realizar outsourcing para las funciones relacionadas con las funciones de los RRHH, pueden afectar de manera negativa a la calidad de la contratación de los empleados.

En la siguiente lista, se reflejarán algunos riesgos comunes que se dan a la hora de realizar servicios de outsourcing ^[2]:

- **Bloqueo de proveedores:** Se produce cuando una empresa

que utiliza un software crece tanto que depende de él, que ni el mal servicio ni los aumentos de precios pueden convencerlo de cambiar a un competidor.

- **Calidad:** Cualquier acuerdo con los proveedores tiene elementos de riesgo involucrados con él; sin embargo, los riesgos asociados con el abastecimiento internacional son a menudo más altos. Con el abastecimiento, la empresa debe investigar los posibles mercados y proveedores de origen, realizar una evaluación de riesgos en profundidad y verificar las prácticas comerciales de los posibles proveedores para identificar cualquier posible problema.
- **Riesgos de la competencia:** Debido a que los procesos de deslocalización se producen a menudo, esto conlleva también la transferencia de la propiedad intelectual e información valiosa a otros países, lo que puede llegar a causar competencia. Cuando las compañías comparten información con los proveedores en países que tienen regulaciones menos estrictas sobre los derechos de propiedad intelectual, la información de propiedad privada a menudo se filtra.
- **Riesgos de retraso:** Debido a los retrasos en la cadena de suministros, el rendimiento de la entrega y la satisfacción de los clientes se puede ver gravemente afectada. Estos fallos pueden venir dados por desastres climáticos, fallos de desarrollo, conflictos laborales, aduanas, etc.
- **Riesgo de rendimiento:** Las empresas pueden perder el control y la visibilidad de su cadena de suministro. Debido a los cambios constantes de las condiciones comerciales, el Outsourcing puede resultar una pérdida de flexibilidad. Por ejemplo, si la empresa contratada sufre una demora por cualquier motivo, esta puede ser incapaz de tomar medidas para corregir el problema de

manera rápida y eficaz.

- **Riesgo de viabilidad financiera:** Los proveedores pueden no ser financieramente variables. Junto a esto, las empresas muchas veces no tienen en cuenta o no les dan importancia ni a costos ni riesgos ocultos. No siempre lo más caro es o mejor ni lo menos caro lo peor.
- **Riesgo de transición:** Puede fallar en caso de que no se cumplen los plazos establecidos ni los presupuestos, ya sea por falta de recursos, por una mala planificación, etc. Estos errores pueden entorpecer el compromiso de los contratantes del servicio con clientes y los accionistas, por lo que hay que tener sumo cuidado con la planificación y la disciplina.
- **Riesgo de confidencialidad y seguridad:** En caso de que una compañía este realice un servicio de outsourcing para realizar los procesos en los cuales intercambien información confidencial, hay que elegir con máximo cuidado tanto los procesos como el proveedor o proveedores.

Estos riesgos comentados anteriormente, se pueden clasificar en tres grupos ^[3]:

1. **Riesgo Programático:** Estos riesgos están relacionados con la actividad del Outsourcing, el contexto de negocio, la complejidad, etc. Se pueden manifestar también cuando el proveedor utiliza tecnologías nuevas sin testear, y cuando la implementación del servicio subcontratado incluye la colaboración y reestructuración de diferentes departamentos de la empresa.
2. **Riesgo Contractual:** Se trata de riesgos relativos al precontrato y contrato que ligan a proveedor de servicios y cliente. El riesgo precontractual suele comprender la posible representación incorrecta de sus aptitudes por parte del proveedor de servicios cuando el

cliente no está capacitado para detectar dicha incapacidad del proveedor para llevar a cabo la prestación con los niveles de calidad exigidos.

- 3. Otros Riesgos:** Puede suponer una pérdida de conocimientos y capacidades internas y una dilución de la ventaja competitiva de la empresa a largo plazo. Al mismo tiempo puede llevar a un coste total mayor y a una reducción de la calidad. En relación con los recursos humanos de la empresa puede determinar una desmoralización de los mismos, si la política de externalización no se lleva a cabo de forma inteligente, informando a los empleados sobre dicha política, etc.

Hoy en día la mayoría de las empresas solamente escogen a una sola empresa o proveedor para satisfacer con las necesidades relacionadas con las TI de la empresa. El hecho de escoger solamente un proveedor para el servicio de Outsourcing puede llevar a generar en la organización riesgo de concentración. El riesgo comentado anteriormente puede generar diferentes escenarios para la empresa que contrata ^[1]:

- Generar dependencia en una empresa proveedora puede tener graves impactos en la empresa, ya que, si esta fallase o decidiese cambiar nuestra empresa por otra de la competencia, causaría un gran impacto en la empresa contratante, ya que se quedaría sin recursos para la realización de ciertas actividades, tareas, servicios, procesos, etc.
- Los proveedores ofrecen productos útiles para una industria específica, de los cuales hacen uso la mayoría de las organizaciones relacionadas con esa industria. Eso quiere decir que la mayoría de las empresas dependen de la misma empresa proveedora, que en caso de fallo puede tener un grave impacto tanto en la industria como en la sociedad. Ejemplos: servicios como ERP, soluciones bancarias, SAP, etc.

- Las organizaciones y sus proveedores pueden sufrir impactos negativos debido a posibles incidentes o desastres si ambas están en áreas geográficas cercanas.

REFERENCIAS:

[1]

http://www.isaca.org/About-ISACA/-ISACA-Newsletter/Pages/@-isaca-volume-21-17-october-2018.aspx?cid=edmi_1233942&Appeal=EDMi&sp_rid=MTE4MTI5NjU2ODQ3S0&sp_mid=22595665&spMailingID=22595665&spUserID=MTE4MTI5NjU2ODQ3S0&spJobID=1324242908&spReportId=MTMyNDI0MjkwOAS2#1

[2]<https://www.knowledgeleader.com/knowledgeleader/content.nsf/web+content/nlthebulletin8v3>

[3]

http://www.rinconcastellano.com/trabajos/outsourcing/2_outsourcing.html