UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA Y ADMINISTRACION

DIVISION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

OUTSOURCING:

NIVELES DE UTILIZACION Y SATISFACCION DE LAS EMPRESAS REGIOMONTANAS

T E S I S

Que para optar por el Grado de

MAESTRIA EN CONTADURIA PUBLICA

PRESENTA:

HILDA MARGARITA JASSO ARRAMBIDE

OCTUBRE DE 1998

TM
Z7164
.C8
FCPYA
1998
J3

OUTSOURCING

SATISFACCION DE MONTANAS

DAVID ARRAMBIDE

1020124515

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA
Y ADMINISTRACION

DIVISION DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

OUTSOURCING:

NIVELES DE UTILIZACION Y SATISFACCION DE LAS EMPRESAS REGIOMONTANAS

T E S I S

Que para optar por el Grado de

MAESTRIA EN CONTADURIA PUBLICA

PRESENTA:

HILDA MARGARITA IASSO ARRAMBIDE

OCTUBRE DE 1998

FONDO
TESIS

UNIVERSIDAD AUTONÓMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

OUTSOURCING :

NIVELES DE UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS EMPRESAS REGIOMONTANAS

T E S I S

Que para optar por el Grado de
MAESTRÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA

P R E S E N T A

HILDA MARGARITA JASSO ARRAMBIDE

OCTUBRE DE 1998

OCTUBRE DE 1998

TM
Z4164
.C8
F54f
1992
c.2

0132-51560

FONDO
TESIS

DEDICATORIA

A Dios, a quien le debo todo lo que soy, por haberme dado la fuerza y la salud para seguir adelante.

A mi esposo Refugio de Jesús Fernández Martínez, de manera muy especial con toda mi admiración y amor, por su gran comprensión y apoyo al haberme permitido compartir su tiempo y espacio con mis inquietudes y anhelos profesionales.

A mis hijos Ricardo y Rubén, quienes son el regalo más maravilloso que Dios me dió, a ellos entrego mi trabajo, como una prueba más de mi amor.

A mi madre Sara Arrambide Vda. de Jasso, le doy las gracias por la educación que me brindó y porque ha sido y continuará siendo la base de mi vida, por todo su amor y apoyo incondicional.

A la memoria inolvidable de mi padre Ricardo Jasso González (Q.E.P.D.), quien siempre quiso lo mejor para su familia.

A mis hermanas Ana Silvia y Sara Elizabeth, por su infinito amor.

A mis tías las Profesoras Silvia y Ma. Elvia Jasso Gonález, quienes son parte esencial de mi formación.

AGRADECIMIENTOS

El proceso de elaboración de este trabajo ha sido arduo y representa un gran esfuerzo, por el tiempo y la dedicación que ha requerido. Desde el principio recibí apoyos muy importantes, de tal manera que su culminación no hubiese sido posible sin la comunión y ayuda de personas a quienes quiero reconocer patentizándoles mi agradecimiento:

Quiero resaltar el apoyo invaluable que recibí del Lic. Benigno Benavides Martínez, por su gran entrega y dedicación que aunados a su experiencia profesional orientaron y enriquecieron este estudio.

Me es grato así mismo reconocer las valiosas aportaciones recibidas del C.P. Teófilo González González, Coordinador de la Maestría en Contaduría de la Facultad de Contaduría Pública y Administración de la U.A.N.L., en materia de selección final del tema de la tesis y recomendaciones para el desarrollo de la misma, además de su importante papel como "Asesor Principal".

De igual manera, quiero agradecer al Dr. Manuel Barragán Codina por su orientación académica para el desarrollo de la presente tesis.

Agradezco al Lic. Fernando Gutiérrez Peón por sus enseñanzas en materia del tema estudiado en este trabajo, por sus indicaciones y sugerencias siempre profesionales para mejorar esta tesis.

También es importante reconocer el gran apoyo otorgado por la Rectoría de la Universidad Autónoma de Nuevo León, ya que a través de ella se obtuvieron los recursos financieros necesarios.

Quiero patentizar, de manera muy especial a la C.P. Norma Trujillo Benavides que de manera tan amable y desinteresada me cedió parte de su tiempo para lograr la culminación de este tan anhelado proyecto.

Gracias a todos y cada uno de los entrevistados, los cuales formaron la parte medular de este trabajo y que de manera tan amable me cedieron su tiempo.

Finalmente quiero agradecer, de manera muy especial, mi profunda admiración al C.P. y M.A. José Magdiel Martínez Fernández, Director de la División de Postgrado de la Facultad de Contaduría Pública y Administración de la U.A.N.L. por su ayuda y su interés en la culminación de esta investigación.

OUTSOURCING:

NIVELES DE UTILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS EMPRESAS REGIOMONTANAS

Aprobación de la Tesis:

Asesor de la Tesis

Secretario de la División de Postgrado

TABLA DE CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: *PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA*	
1.1- El Outsourcing en la competencia actual	4
1.2- Antecedentes del Outsourcing en Monterrey	6
1.3. Formulación del problema	10
1.4. Justificación del estudio	12
1.5. Objetivos	13
CAPÍTULO 2: *FUNDAMENTOS DEL OUTSOURCING*	
2.1. Generalidades	15
2.2. Antecedentes	16
2.2.1 Conceptuales	16
2.2.2 Históricos	17
2.2.3 Antecedentes del entorno	19
2.2.3.1. Fuerzas impulsoras	20
2.2.3.2. Impacto en las empresas	21
2.2.3.3. Nuevo escenario de negocio	23
2.3. El porqué del Outsourcing	26
2.4. Condiciones para la aplicación del Outsourcing	27
2.5. Características del Outsourcing	28

Página

2.6. Principales razones para contratar el Outsourcing. 29

2.7. Arranque del proceso. 30

2.8. Ventajas del Outsourcing. 32

2.9. Desventajas del Outsourcing. 35

2.10. Tipos de Outsourcing. 38

2.11. Causas que justifican la terminación del Outsourcing. 39

CAPÍTULO 3: *ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN*

3.1. Población. 40

3.2. Muestra. 41

3.3. Diseño de la investigación e hipótesis. 42

3.4. Definición y operacionalización de variables. 44

3.5. Instrumentos. 50

3.6. Aplicación. 51

3.7. Prueba estadística. 52

CAPÍTULO 4: *RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO.*

4.1. Descripción. 53

4.1.1. Cambio. 54

4.1.2. Productividad 63

4.1.3. Entorno. 72

4.2. Centralidad y Desviación. 80

Página

CAPÍTULO 5: *ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE INFORMACIÓN RESULTANTE*

5.1. Población y muestra. 84

5.1.1. Puesto del informante. 85

5.1.2. Ramo de la empresa 86

5.1.3. Clasificación de la empresa. 86

5.2. Utilización de la herramienta. 87

5.2.1. Utilización del Outsourcing y razones de su aplicación . . . 87

5.2.2. Departamentos en los que se aplica. 88

5.2.3. Razones de su aceptación y uso. 90

5.2.4. Medida en la que se aplica. 91

5.3. Factores de motivación. 92

5.3.1. Acceso a nuevos mercados 94

5.3.2. Proceso de globalización 98

5.3.3. Aplicación de nuevas tecnologías. 100

5.3.4. Fuerte competencia. 102

5.3.5. Disminución de costos 104

5.3.6. Incremento de la calidad del producto. 106

5.3.7. Incremento del valor agregado del producto. 107

5.3.8. Disminuir y compartir riesgos. 109

5.3.9. No involucrarse en problemas laborales. 111

5.3.10. Excederse en compromisos con trabajadores propios. . . . 113

5.3.11. Otros factores 115

Página

5.4. Factores de satisfacción. 115

5.4.1. Acceso a nuevas tecnologías. 117

5.4.2. Intervención de personal capacitado y experto. 119

5.4.3. Eliminación de costos por entrenamiento y educación. 121

5.4.4. Aprovechamiento del capital intelectual. 123

5.4.5. Minimización de riesgos en procesos primordiales. 125

5.4.6. Incremento en flujo de caja. 127

5.4.7. Decisiones en la alta gerencia. 129

5.4.8. Mayor disponibilidad de capital de inversión 131

5.4.9. Reducción y control de costos de operación 132

5.4.10. Integración de operaciones (contraloría, facturación, nómina y cuentas por pagar). 134

5.4.11. Administración del cambio. 137

5.4.12. Soluciones innovadoras. 138

5.4.13. Identificación de fortalezas. 140

5.5 Correlación de PEARSON. 142

CONCLUSIONES. 147

BIBLIOGRAFÍA 153

ANEXOS. 156

LISTA DE CUADROS

	Página
CUADRO 1 Cambio en estructura organizacional	55
CUADRO 2 Reestructuración organizacional	56
CUADRO 3 Renovación de paradigmas organizativos	57
CUADRO 4 Resistencia al cambio como obstáculo a la competitividad	58
CUADRO 5 Control directo sobre activos y recursos	59
CUADRO 6 Megatendencias en paradigmas y estructuras	60
CUADRO 7 Aprovechamiento del capital intelectual	61
CUADRO 8 Necesidad de manejo de herramientas gerenciales y administrativas	63
CUADRO 9 Aprovechamiento de fortalezas	64
CUADRO 10 Favorecimiento de rentabilidad por servicios externos	65

Página

CUADRO 11
Factores críticos de éxito 66

CUADRO 12
Traslado de operaciones no críticas 68

CUADRO 13
Dirigir recursos a proyectos de rentabilidad 69

CUADRO 14
Integración de operaciones 70

CUADRO 15
Globalización y competencia 72

CUADRO 16
Tamaño de la empresa 73

CUADRO 17
Selección de elementos y operaciones 74

CUADRO 18
Clase mundial 75

CUADRO 19
Servicios externos más eficientes 77

CUADRO 20
Atención a operaciones de su competencia 78

CUADRO 21
Empresa por ramo 80

CUADRO 22
Medias por ramo 81

Página

CUADRO 23
Puesto del informante 85

CUADRO 24
Ramo de la empresa 86

CUADRO 25
Clasificación de la empresa 86

CUADRO 26
Utilización del outsourcing 87

CUADRO 27
Departamentos en los que se utiliza el outsourcing 89

CUADRO 28
Razones de utilización del outsourcing 90

CUADRO 29
Nivel de utilización del outsourcing 91

CUADRO 30
Acceso a nuevos mercados 94

CUADRO 31
Tabla para χ^2: Acceso a nuevos mercados y nivel de utilización 96

CUADRO 32
Proceso de globalización 98

CUADRO 33
Tabla para χ^2: Proceso de globalización y nivel de dependencia 99

CUADRO 34
Aplicación de nuevas tecnologías 100

Página

CUADRO 35
Tabla para χ^2: Aplicación de nuevas tecnologías y nivel de dependencia 101

CUADRO 36
Fuerte competencia 102

CUADRO 37
Tabla para χ^2: Fuerte competencia y nivel de utilización 103

CUADRO 38
Disminución de costos 104

CUADRO 39
Tabla para χ^2: Disminución de costos y nivel de dependencia. 105

CUADRO 40
Incremento de la calidad del producto 106

CUADRO 41
Tabla para χ^2: Incremento en la calidad del producto y nivel de utilización. 107

CUADRO 42
Incremento del valor agregado del producto 108

CUADRO 43
Tabla para χ^2: Incremento del valor agregado del producto y nivel de dependencia. 108

CUADRO 44
Disminuir y compartir riesgos 110

CUADRO 45
Tabla para χ^2: Disminuir y compartir riesgos y nivel de dependencia 110

Página

CUADRO 46
No involucrarse en problemas laborales 111

CUADRO 47
Tabla para χ^2: No involucrarse en problemas laborales y nivel de dependencia 112

CUADRO 48
No excederse en compromisos con trabajadores propios 113

CUADRO 49
Tabla para χ^2: No excederse en compromisos con trabajadores propios y nivel de utilización. 114

CUADRO 50
Acceso a nuevas tecnologías 117

CUADRO 51
Tabla para χ^2: Acceso a nuevas tecnologías y nivel de utilización. 118

CUADRO 52
Intervención del personal capacitado y experto 119

CUADRO 53
Tabla para χ^2: Intervención del personal capacitado y experto y nivel de dependencia. 120

CUADRO 54
Eliminación de costos por entrenamiento y educación 121

CUADRO 55
Tabla para χ^2: Eliminación de costos por entrenamiento y educación y nivel de dependencia. 122

Página

CUADRO 56
Aprovechamiento del capital intelectual 123

CUADRO 57
Tabla para χ^2: Aprovechamiento del capital intelectual y nivel de dependencia. 124

CUADRO 58
Minimización de riesgos en procesos primordiales 125

CUADRO 59
Tabla para χ^2: Minimización de riesgos en procesos primordiales y nivel de dependencia. 126

CUADRO 60
Incremento en el flujo de caja 127

CUADRO 61
Tabla para χ^2: Incremento en el flujo de caja y nivel de dependencia. 128

CUADRO 62
Decisiones en la alta gerencia 129

CUADRO 63
Tabla para χ^2: Decisiones en la alta gerencia y nivel de dependencia. 130

CUADRO 64
Mayor disponibilidad de capital de inversión 131

CUADRO 65
Tabla para χ^2: Mayor disponibilidad de capital de inversión y nivel de dependencia. 132

CUADRO 66
Reducción de costos de operación 133

Página

CUADRO 67
Tabla para χ^2: Reducción de Control de costos de operación y nivel de dependencia. 133

CUADRO 68
Integración de operaciones 135

CUADRO 69
Tabla para χ^2: Integración de operaciones y nivel de dependencia. 135

CUADRO 70
Administración del cambio 137

CUADRO 71
Tabla para χ^2: Administración del cambio y nivel de dependencia. 138

CUADRO 72
Soluciones innovadoras 139

CUADRO 73
Tabla para χ^2: Soluciones innovadoras y nivel de dependencia. 139

CUADRO 74
Identificación de fortalezas 140

CUADRO 75
Tabla para χ^2: Identificación de fortalezas y nivel de dependencia. 141

LISTA DE GRÁFICAS

	Página
GRÁFICA N° 1 Cambio en estructura organizacional	55
GRÁFICA N° 2 Reestructuración organizacional	56
GRÁFICA N° 3 Renovación de paradigmas organizativos	57
GRÁFICA N° 4 Resistencia al cambio como obstáculo a la competitividad	58
GRÁFICA N° 5 Control directo sobre activos y recursos	60
GRÁFICA N° 6 Megatendencias en paradigmas y estructuras	61
GRÁFICA N° 7 Aprovechamiento del capital intelectual	62
GRÁFICA N° 8 Necesidad de manejo de herramientas gerenciales y administrativas	64
GRÁFICA N° 9 Aprovechamiento de fortalezas	65
GRÁFICA N° 10 Favorecimiento de rentabilidad por servicios externos	66

Página

GRÁFICA N° 11
Factores críticos de éxito 67

GRÁFICA N° 12
Traslado de operaciones no críticas 68

GRÁFICA N° 13
Dirigir recursos a proyectos de rentabilidad 70

GRÁFICA N° 14
Integración de operaciones 71

GRÁFICA N° 15
Globalización y competencia 73

GRÁFICA N° 16
Tamaño de la empresa 74

GRÁFICA N° 17
Selección de elementos y operaciones 75

GRÁFICA N° 18
Clase mundial 76

GRÁFICA N° 19
Servicios externos más eficientes 78

GRÁFICA N° 20
Atención a operaciones de su competencia 79

INTRODUCCION

En la actualidad, las organizaciones se han visto envueltas en un mundo cada vez más dinámico, en el que la tendencia hacia la globalización y la agudización de la competencia marcan los nuevos escenarios. La ciencia administrativa ha venido desarrollando herramientas que hacen factible la competencia entre las empresas, ya sean nacionales o extranjeras.

La herramienta administrativa Outsourcing ya se ha significado, para los empresarios regiomontanos, como una importante alternativa que les permite obtener ciertas ventajas competitivas frente a los nuevos retos. Si bien esta herramienta no es algo completamente nuevo en nuestro medio, ni tampoco implica una radical transformación de las formas de practicar la administración, sí ha permitido alcanzar ciertas ventajas como lo son el disminuir costos y bajar la carga laboral, centrarse en los procesos críticos de cada empresa, acceder al capital intelectual y a las nuevas tecnologías, lo cual resulta notoriamente relevante para el empresariado, dadas las condiciones actuales del mercado.

El propósito de esta investigación se centra en establecer las relaciones entre los niveles de utilización del Outsourcing con la motivación de los empresarios para usarlo y el nivel de satisfacción que encontraron.

La presente tesis está organizada en cinco capítulos, los cuales se describen a continuación:

En el capítulo I se plantea el problema del Outsourcing en el aspecto del conocimiento que acerca de él tienen los empresarios regiomontanos, para pasar posteriormente a replantear el problema en términos de motivación y satisfacción de las expectativas. En este mismo capítulo se justifica su estudio para el caso regiomontano y se formulan los objetivos de la investigación.

En el siguiente capítulo se analizan los fundamentos teóricos que explican el Outsourcing dentro de la teoría administrativa y su inserción en el mundo actual, al mismo tiempo que se estudian las condiciones que debe cumplir para su óptimo aprovechamiento, así como también las ventajas y las posibles desventajas que puede acarrear su aplicación.

Los aspectos metodológicos ocupan el capítulo III destacando las formas en que se definió la población, el tipo de muestra, la hipótesis que condujo a estructurar como correlacional esta investigación, así como la definición,

operacionalización de variables, las escalas, índices y otros instrumentos de investigación.

Los resultados de la investigación son el producto de la aplicación de tres instrumentos: uno el grado y los departamentos en que se utilizaba, dos para determinar el conocimiento acerca del Outsourcing, y otro para correlacionar los motivadores que orientaron a su uso con los satisfactores alcanzados al estarlo efectivamente aplicando. Los resultados se presentan en el capítulo IV.

Esos resultados prosiguen en el capítulo V pero utilizando las pruebas estadísticas de χ^2 y r de Pearson con el propósito de establecer relaciones entre variables y aceptar o rechazar las hipótesis formuladas.

Finalmente aparecen las conclusiones a las que fue posible llegar y la bibliografía consultada y citada.

Como todas las investigaciones, ésta puede continuar hacia otros puntos o aspectos del mismo problema, pudiendo encontrar valiosos conocimientos que permitan mejorar la productividad de las empresas, pero debido al planteamiento inicialmente establecido se tiene que dar por terminada.