

SUMARIO

Prefacio	11
----------------	----

PARTE I

¿QUÉ ES LA SUBCONTRATACIÓN?

1. Subcontratación: el concepto.....	15
El valor de mercado de la subcontratación	16
Cómo hacer a las empresas más competitivas	18
Tipos de subcontratación	18
¿Por qué subcontratan las organizaciones?.....	20
Los beneficios de la subcontratación	23
El reverso	24
La necesidad de manejar la subcontratación	27
La subcontratación exitosa	27
2. El crecimiento de los recursos estratégicos	29
El concepto de provisión estratégica	34
¿Qué hace la organización?	38
Volver a las propias raíces.....	42
3. Criterios para la subcontratación	45
La provisión interna de servicios	45
Contratación externa de actividades	47
Subcontratación del servicio.....	48
Co-provisión (<i>co-sourcing</i>)	51
Relaciones basadas en el beneficio.....	52
¿Cuál es la mejor propuesta para usted?	54

PARTE II

LA SUBCONTRATACIÓN EN LA PRÁCTICA

4. ¿Cuál es el enfoque apropiado para usted?.....	57
Investigaciones preliminares.....	58
Definición de la tesis empresarial.....	61
Conclusión	78
5. Establecer el contexto.....	79
El análisis interno y el proceso de evaluación.....	81
La investigación y el análisis básico.....	83
Determinación/referenciación de la línea de base.....	84
El proceso de referenciación (<i>benchmarking</i>)	85
6. La planificación	89
La naturaleza del plan.....	89
Preparación del plan	91
Conclusión	103
7. Cómo seleccionar al proveedor del servicio	105
Dos modelos de selección del proveedor del servicio	105
La especificación del servicio	107
Clasificación de los candidatos potenciales.....	115
Evaluación de los proveedores	117
El pedido de propuestas	120
Contacto con el proveedor	121
El equipo gerencial del contrato.....	122
Desarrollo del acuerdo de nivel del servicio	123
La comunicación	124
8. Aspectos legales de la subcontratación	127
El memorando de entendimiento.....	128
El contrato	129
Otras cuestiones legales.....	141
Conclusión	141
9. Recursos humanos	143
Pautas de manejo de los recursos humanos	144
Plan de transición	150
Participantes (<i>stakeholders</i>).....	150
Concentración en lo positivo	150

Condiciones y beneficios	152
Resistencia del empleado	153
10. Implementación y supervisión.....	159
La transición al trabajo con el proveedor del servicio	160
El proceso de implementación y supervisión	161
Los problemas comunes	166
Estimación de los beneficios de la subcontratación	167
Reasignación del contrato.....	171
Conclusión	173
Apéndice: Encuestas de subcontratación	175
La encuesta de Shreeveport	175
La encuesta del Outsourcing Institute	210
Índice analítico	217