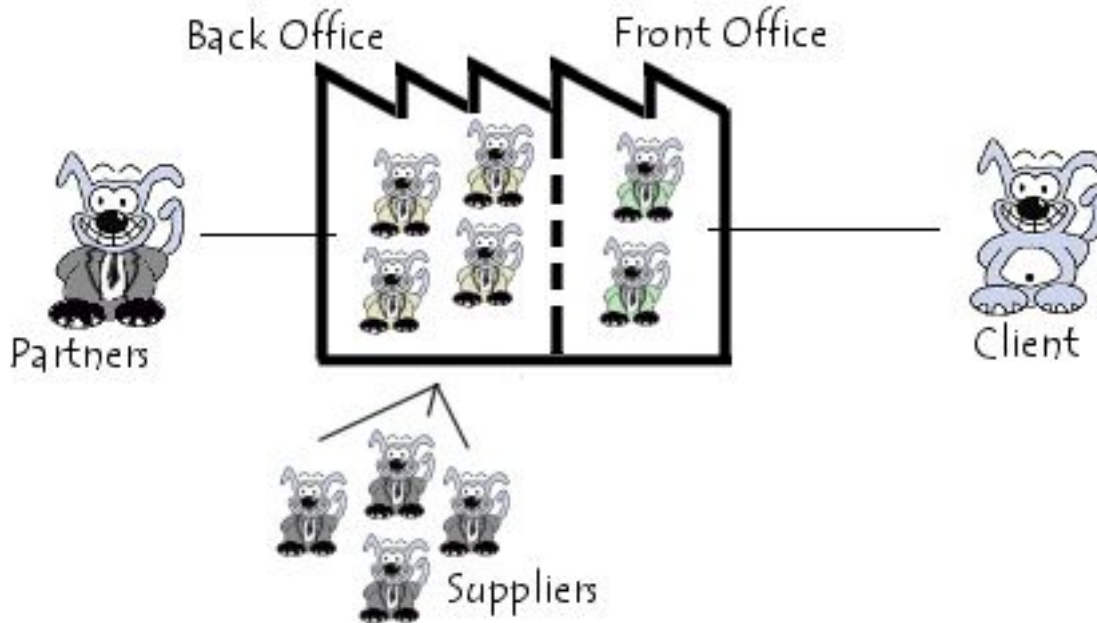


Cambios organizativos

1) Redistribución geográfica



telecomunicaciones posibilitan **cambios organizativos**, que pueden traducirse en una redistribución geográfica de las actividades.

Los negocios electrónicos y las

Por ejemplo, en el marco del teletrabajo, la empresa puede detallar los puestos de trabajo para distinguir entre las actividades cara al público, llamadas "**front office**" y las actividades internas o "**back office**".

En la crisis de las "punto com", del año 90 muchas empresas recién creadas compraban o alquilaban costosas oficinas en la Quinta Avenida de Nueva York... para tener un *call center*. Esas **actividades de back office se pueden y deben llevar a sitios alejados donde es más barato**.

EJERCICIO: En una compañía de seguros, identifique las actividades **front office** y **back office** susceptibles de realizarse mediante teletrabajo.

Spoiler: Highlight to view

Casi todas las actividades son *back office*. Pensemos en nuevas compañías en las que realizan casi todas sus operaciones por teléfono o Internet, con gran ahorro de oficinas y que apenas mantienen alguna oficina de representación.

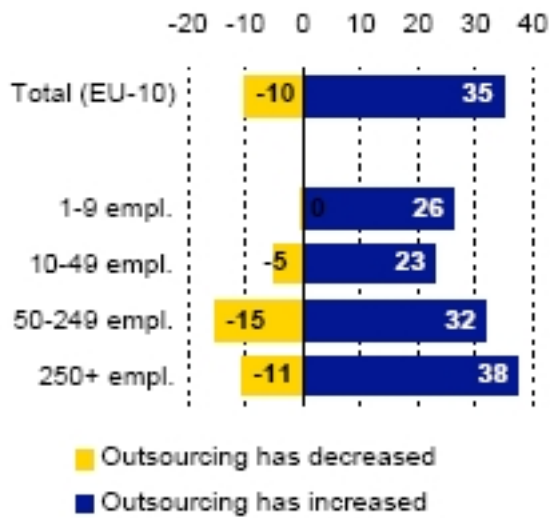
2) Una única ubicación

¿Para qué tener 17 departamentos de Contabilidad, uno por cada planta? En otras ocasiones se trata de una empresa multinacional que concentra toda **una actividad** -por ejemplo, la administración financiera- en **una única ubicación**.



Por ejemplo, **Opel**, la filial europea de General Motors, concentra en una instalación situada en Barcelona los servicios de **tramitación de facturas** de las doce plantas del grupo en Europa. **Citicorp** ha instalado su centro telefónico de atención al cliente para todo el Sur de Europa también en una única ubicación. Cuando uno llama al teléfono de atención al cliente de **Telefónica**, es probable que le atienda un ex-alumno del Colegio Español desde Marruecos... *aunque dirá que le atiende José en vez*

3) Outsourcing



El teletrabajo, el comercio electrónico y, en general, las telecomunicaciones favorecen la posibilidad de que sean **proveedores de la empresa quienes realicen actividades que tradicionalmente se realizaban en su seno**.

Esta modalidad se puede aplicar a un gran número de funciones: **contabilidad, mantenimiento** de edificios, **secretaría, gestión de los sistemas informáticos, gestión de los impagados**, etc.

De acuerdo con el estudio e-Business Watch, el outsourcing informático sigue creciendo (en el **35%** de las empresas crece, frente al **10%** que no).

Muchas de las funciones típicas de un **Departamento de Recursos Humanos**, normalmente las que no aportan valor añadido para la empresa, han sido desarrolladas en esta modalidad. Pensemos en las gestorías tradicionales que realizan los contratos a los empleados, o las empresas de selección de personal. Muchas empresas dejan las tareas de la administración de Recursos Humanos en manos de otras empresas para concentrarse en su negocio. Se conoce con el término **Business Process Outsourcing (BPO)**.

Algunas de las actividades típicas que se adaptan al outsourcing y que se potencian con el uso de **Internet/Intranet** son:

- **Selección** y contratación de personal
- **Mantenimiento** de los archivos de personal
- Gestión de **nóminas, IRPF** y Seguridad Social
- **Formación** de los empleados
- **Atención personalizada** al empleado
- **Búsqueda de empleo**
- **Comunicación** y cambios en los **datos personales**
- **Encuestas internas**
- **Comunicación empresa – empleado**



China, la fábrica. India, la oficina

Si numerosas empresas occidentales están implantando sus fábricas en China, la India se consolida como uno de los destinos preferidos para externalizar las tareas típicas de una oficina. Se habla inglés, la mano de obra está muy cualificada y es mucho más económica. **Bandalore** es el silicon valley indio [[wikipedia](http://en.wikipedia.org/wiki/Silicon_Valley_of_India) [1]]. Un ejemplo es: (<http://hitechexport.com/spanish/benefitstoyou.php> [2]).



Source URL: <http://ciberconta.unizar.es/ecofin/drupal1/cambios-organizativos>

Links:

- [1] http://en.wikipedia.org/wiki/Silicon_Valley_of_India
- [2] <http://hitechexport.com/spanish/benefitstoyou.php>