



UNIVERSIDAD PARTENÓN DE COZUMEL

Clave de Incorporación UNAM 8855-02

Outsourcing de Recursos Humanos Como Instrumento Administrativo

TESIS

Para obtener el título de:

Licenciada en Administración

Licenciado en Administración

P R E S E N T A:

Brenda Viridiana Acevedo Hipólito

Ricardo Alfonso Qui Guemez

ASESOR DE TESIS

Lic. Adriana Lomas Claudio



LIC. EN ADMINISTRACION
ACUERDO UNAM NUM. 279/86
DEL 30 DE MARZO DE 1986
CLAVE DE INCORPORACION:
8855-02
COZUMEL, Q. ROO, MEXICO

Cozumel, Quintana Roo, 2018



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



UNIVERSIDAD PARTENÓN DE COZUMEL

Clave de Incorporación UNAM 8855-02

Outsourcing de Recursos Humanos Como Instrumento Administrativo

TESIS

Para obtener el título de:

Licenciada en Administración

Licenciado en Administración

P R E S E N T A:

Brenda Viridiana Acevedo Hipólito

Ricardo Alfonso Qui Guemez

ASESOR DE TESIS

Lic. Adriana Lomas Claudio



LIC. EN ADMINISTRACION
ACUERDO UNANIM. 279/86
DEL 30 DE MARZO DE 1996
CLAVE DE INCORPORACION:
8855-02
COZUMEL, Q. ROO, MÉXICO

México, Cozumel, Quintana Roo, 2018

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

RESUMEN

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes del Outsourcing	1
1.2 Definición del Outsourcing	4
1.3 Ventajas del Outsourcing	6
1.4 Desventajas del Outsourcing	8
1.5 Clasificación del Outsourcing	9
1.5.1 Outsourcing Puro	9
1.5.2 Outsourcing Estratégico	10

CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL

2.1 Definición de Empresa	13
2.2 Clasificación de las Empresas	15
2.3. Áreas Funcionales de la Empresa	18
2.3.1. Recursos Humanos	19
2.3.2. Contabilidad	25
2.3.3. Administración	25
2.3.4. Marketing	26
2.4 Análisis FODA	28

2.4.1. Concepto.....	28
2.4.2. Variables.....	28
2.5 Outsourcing GIN GROUP.....	34
2.5.1 Misión.....	34
2.5.2. Visión	35
2.5.3. Valores.....	35
2.5.4. Políticas	36
2.5.5. Servicios	36

CAPITULO III. CASO PRÁCTICO JEEP RIDERS COZUMEL

3.1 Generalidades de la empresa	41
3.1.1. Antecedentes de la empresa.....	41
3.1.2. Nombre comercial y Giro	42
3.1.3. Tamaño de empresa.....	42
3.1.4. Misión.....	42
3.1.5. Visión	42
3.1.6. Objetivos de la empresa.....	43
3.1.7. Valores.....	44
3.1.8. Filosofía	45
3.1.9. Organigrama	46
3.1.10. Servicios que ofrece	48

3.2. Análisis FODA	60
3.2.1. Diagnóstico de la empresa	62
3.3. Situación actual del Departamento de RR.HH.	63
3.3.1. Funciones del departamento	64
3.3.2. Problemáticas del departamento	65
3.3.3. Estrategias de solución	67
3.3.4. Costos	67
3.4. Propuesta de una Outsourcing como Instrumento de Recursos Humanos.....	68
3.5. Servicios que ofrece	69
3.6. Beneficios	71
3.7. Costos	72
3.8. Implementación de Outsourcing	73

CONCLUSIONES

ANEXO 1. Instrumento para diagnostico general de la empresa

ANEXO 2. Instrumento para diagnosticar la situación actual de Recursos Humanos

ANEXO 3. Instrumento para identificar funciones de Recursos Humanos

ANEXO 4. Cotización GIN GROUP

BIBLIOGRAFÍA

DEDICATORIAS

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y brindado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor al regalarme todo lo que tengo.

A mis Padres.

Violeta y Adolfo por ser un pilar muy importante, gracias por su infinito amor y la educación que me otorgaron, por apoyar mis decisiones al tener siempre palabras asertivas y de motivación para alcanzar mis objetivos.

A mi Hermano y a mi sobrino.

Aldo gracias por dejarme ser tu ejemplo a seguir, y aunque me cuesta tanto la manera en que tomas tus decisiones te quiero muchísimo, Alexander aún estas pequeño, pero estoy muy orgullosa de ser tu tía y tu madrina, los quiero.

A mi pareja.

Ricardo por haberme apoyado en los buenos y malos momentos, así como compartir sonrisas y tristezas, por enseñarme tantas cosas y estar conmigo en todo momento, gracias por aventurarte a compartir tantas cosas juntos y te agradezco por el futuro prometedor que tendremos, gracias por este trabajo realizado codo a codo. Te amo.

Brenda Acevedo

Dedico este proyecto a quienes en su momento me enseñaron los principios y valores que me hicieron ser quien soy, mi Madre: **María Florinda Guemez Vidal**, y **Mildred Guemez Vidal** quienes son parte fundamental en mi desarrollo. Sin su apoyo no hubiera llegado a este momento.

Reitero mi agradecimiento a **Brenda Acevedo**, mi pareja, quien me dio el soporte para emprender este sueño, creyó en él y compartió conmigo grandes experiencias personales para poder verlo realizado. También está dedicado a todas aquellas personas que indudablemente han sido una parte especial en mi vida y han contribuido a mi crecimiento como persona.

Ricardo Guemez

AGRADECIMIENTOS

Universidad Nacional Autónoma De México, Universidad Partenón De Cozumel, por habernos brindado el conocimiento para poder llevar a cabo de manera profesional este trabajo de investigación, ya que indudablemente sus principios quien forjaron el conocimiento y bases a desarrollar en cada uno de nosotros como alumnos.

Profesores, que indudablemente tienen calidad y afecto en enseñanza quienes brindaron, aportaron conocimiento para que este trabajo fuera realizado con éxito regido en sus bases, enseñanzas y profesionalismo.

Asesor de Tesis, quien dio forma a una idea vaga, ayudo a crear una estructura en base a lo que queríamos, brindando su tiempo a que esta proyecto fuera terminado en tiempo y forma.

INTRODUCCIÓN

Las empresas están constituidas por diferentes departamentos y cada uno de ellos establece funciones y procesos determinados, entre ellos el de mayor importancia es el de Recursos Humanos el cual es el que se encarga de la parte primordial de una empresa que es el capital humano y si este no se encuentra bien consolidado generará un flujo de capital innecesario, debido a ello nos planteamos que la gran rotación de personal que poseen muchas empresas y a la falta de tiempo, tanto en reclutamiento como selección de personal, el manejo de pagos de los asociados, las empresas se han visto necesitadas de un instrumento que los ayude en dichas tareas para agilizar sus tiempos y maximizar sus recursos.

¿Se puede obtener instrumentos de trabajo para poder aligerar tiempo de contratación y maximizar recursos de una empresa?

Cada empresa tiene gran rotación de personal y poco tiempo para poder reclutarlo ¿Existirá algún instrumento que nos puede ayudar con dichas tareas?

El Outsourcing se implementa en cualquier área administrativa entre ellas se aplica en el Departamento de Recursos Humanos para poder reducir tiempos y maximizar recursos en una pequeña, mediana o gran empresa, adaptándose a su capital humano y sus necesidades que tenga la misma.

Es por ello que al implementarlo a Jeep Riders Cozumel demostrará que facilita el manejo del departamento de Recursos Humanos el cual reducirá sus tiempos de contratación, y el control de su personal y de esa forma implementarla como instrumento administrativo.

Con la finalidad de este estudio se acuerda el objetivo general de la investigación el cual consiste en: Demostrar la eficiencia y productividad de poseer una Outsourcing como instrumento administrativo del Departamento de Recursos Humanos.

Por tal motivo se dice que los objetivos específicos son:

- Conocer la naturaleza de el Outsourcing GIN de MÉXICO.
- Conocer las obligaciones y responsabilidades de la empresa con los asociados.
- Establecer el beneficio de una Outsourcing.
- Implementar el Outsourcing como instrumento administrativo en la empresa Jeep Riders Cozumel.
- Conocer los alcances de una Outsourcing en empresa Jeep Riders Cozumel.

Hipótesis

La presente tesis contribuirá en el ambiente empresarial al implementar un servicio de tercerización como instrumento administrativo.

La empresa analizada se servirá del estudio para ahorrar los tiempos de contratación, poseerá un personal más capacitado, así como se maximizará el capital de una empresa a implementar.

De esta manera la investigación dará a conocer a la sociedad en general en que consiste el outsourcing de Recursos Humanos aplicado en pequeñas empresas.

Metodología.

Con base en lo anterior como primer capítulo se elaborará un marco teórico con diversos enfoques de autores que serán necesarios para poder desarrollarlas, en este punto la investigación será de tipo exploratorio y se obtendrán datos de fuentes primarias y secundarias como lo son libros especializados en el tema y páginas de internet.

En el segundo capítulo se obtendrá por medio de una investigación descriptiva y exploratoria de acuerdo con los fines de esta tesis integrada por una pequeña empresa con el objetivo de dar a conocer el uso de una Outsourcing en el área de Recursos Humanos como instrumento para la pequeña empresa. Se obtendrán datos de fuentes externas como lo son dos empresas ya establecidas.

El tercer capítulo se obtendrá de una investigación de campo y experiencia personal en empresas de outsourcing, dicha investigación se llevará a cabo mediante una entrevista e instrumentos cuantitativos para obtener un diagnóstico actual que tiene la empresa para ello tener la problemática que vive la empresa y el poder enfocar la solución a la medida de esta.

Dicha investigación está conformada por tres capítulos:

Capítulo I.- En este capítulo se podrá obtener información de que es una Outsourcing, sus orígenes, las actividades que desempeñaba, así como poder diferenciar los tipos de esta con los que se cuenta; este es un tema nuevo en nuestro país, ya que no se contaba con la cultura de trabajar con él, por ello nos hemos dado a la tarea de encontrar más información para poder entender una empresa de tercerización (outsourcing).

Capítulo II.- En este capítulo, podrán encontrarse definiciones de empresa, su clasificación, así como el poder tener información sobre la empresa especializada en Outsourcing, su manera de operar, así como sus servicios que ofrece.

Capítulo III.- En este último capítulo, es pieza fundamental, así como importante ya que en él se desarrolla una empresa que está operando hoy en día sin ningún tipo de instrumento para poder realizar funciones del Departamento de Recursos Humanos, sin ninguna guía más que la contable, por ello en este capítulo se planteara una propuesta para poder beneficiar a dicha empresa.

La presente tesis nos ayudará a obtener el título que nos acredita como licenciado en Administración, ya que, a través de esta demostraremos lo aprendido a lo largo de la carrera y que servirá como instrumento para desarrollarnos como individuos profesionales con un alto grado de ética.

RESUMEN

Las empresas están constituidas por diferentes departamentos y cada uno de ellos establecen funciones y procesos determinados, entre ellos el de mayor importancia es el de Recursos Humanos el cual es el que se encarga de la parte primordial de una empresa que es el capital humano y si este no se encuentra bien consolidado generará un flujo de capital innecesario.

Al involucrarse en un proceso de Outsourcing las empresas deben definir claramente una estrategia que guíe todo el proceso y contenga los aspectos importantes en el desarrollo del mismo.

La gama de labores realizadas por las compañías especialistas en Recursos Humanos son variadas. Lo más importante es, que es una estrategia probada y viable, que optimiza y ayuda a mejorar el rendimiento de las funciones de Recursos Humanos dentro de la empresa.

El valor agregado que las compañías de Outsourcing pueden brindar como estrategia, es el modelo de servicio de Recursos Humanos.

A pesar que la contratación de servicios de empresas de tercerización genera un costo adicional, este estudio tiene como objetivo general demostrar la eficiencia y productividad de poseer una Outsourcing como instrumento administrativo del Departamento de Recursos Humanos.

Por ello a través de una investigación de campo y la recopilación de información mediante cuestionarios e instrumentos diseñados para la investigación se llevó a cabo un análisis en la empresa Jeep Riders Cozumel para definir sus procesos de Recursos Humanos e implementar el Outsourcing como instrumento administrativo, dando como resultado que GIN GROUP le brindará mayor beneficio en el desarrollo de las actividades del departamento del personal que actualmente realiza, generando un costo al alcance de la empresa, para que esta pueda enfocarse en su objetivo principal.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes del Outsourcing

Debido a la llegada de la globalización y la evolución de los mercados se empezaron a ver las necesidades de las empresas de delegar algunos procesos de su empresa para enfocarse en sus puntos fuertes, anteriormente estas preferían hacer completamente sus procesos independientemente, se consideraba la mejor estrategia en ese entonces para no depender de proveedores, sin embargo poco a poco esta estrategia comenzó a decaer debido a la falta de capacidad, incompetencia, la falta de tecnología o la situación financiera que algunas empresas comenzaban a presentar, eran estos los factores que orillaban a las organizaciones a utilizar la subcontratación.

Se sabe que este fenómeno comenzó en los años cuarenta (S. XX) en Estados Unidos, sin embargo, los primeros registros que se tienen de la externalización datan de mediados de los años sesenta cuando las organizaciones consideraban necesaria la contratación de centros de especialistas en computación para ayudarlos en sus áreas financieras y de operaciones.

Alrededor de los años ochenta se abrió camino para la llegada del Outsourcing debido a la necesidad que tenían las empresas de competir con otras a nivel global, con esto algunas de ellas tuvieron que trasladarse o abrir sucursales en el extranjero permitiéndoles, en algunos de los casos, posicionarse en dichos mercados, este proceso traía consigo diversas ventajas como son minimizar sus costos de personal, inyectar el marketing en diferentes mercados, así como también invertir en investigación y desarrollo.

Hace aproximadamente cuarenta años se comenzó a implementar el Outsourcing en México, así hasta que con la tendencia organizacional en los años noventa se comenzó a utilizar para la contratación de servicios externos de personal, cabe mencionar que en México se considera una estrategia empresarial para evadir algunas cuestiones tanto fiscales como laborales.

Hoy en día la tendencia de las empresas es delegar por completo algunas áreas de la empresa y por lo tanto procesos enteros, para que la organización pueda implementar una especialización de los negocios, es decir para que pueda dedicarse enteramente a la actividad central que mantiene al negocio funcionando y que le permite obtener ganancias. (Chapman, 2000)

El outsourcing en México incrementó su importancia a partir de 1960. El nuevo modelo productivo cambió las relaciones tradicionales empleador trabajador, propiciando nuevas estrategias de gestión empresarial y novedosas formas de relación laboral. Algunos establecimientos contrataron a empresas de servicios auxiliares para realizar labores de limpieza, vigilancia, cafetería y transporte que antes eran realizados por personal contratado directamente por la empresa.

El panorama cambió de manera profunda en los 90's, con el nuevo modelo económico neoliberal y la globalización. La apertura de la economía, así como la integración del mercado interno al mercado internacional, obligo al anticuado sector industrial mexicano a competir con empresas internacionales sin condiciones restrictivas con muchas barreras tecnológicas, organizacionales y reglamentarias, bajo una entorno político y económico que a todas luces buscaba más atraer inversión extranjera al país que el promover el crecimiento del mercado interno y la industria nacional.

México venía de un período anterior al neoliberalismo, caracterizado por un estado benefactor, interventor en la economía y promotor de los grandes sistemas de relaciones industriales, con códigos laborales rígidos, e instituciones de seguridad social, donde la subcontratación ya existía, pero estaba acotada por leyes laborales y contratos colectivos de trabajo. (Schneider, 2014)

La globalización demandó a las empresas mexicanas flexibilidad en sus estrategias económicas y de producción si deseaban perdurar en el mercado global. La subcontratación se visualizó entonces como una forma de ganar competitividad en las empresas, al reducir costos, en particular costos laborales y en la práctica, se convirtió y hasta la fecha se ha mantenido como la forma en que la empresa de manera indirecta logra flexibilidad del trabajo sin entrar en conflictos graves con su propio contrato colectivo o su sindicato, pasando la responsabilidad a otra empresa que puede ser filial de la misma o una empresa diferente que es contratada para proporcionar ciertos servicios productivos u otro tipo de servicios

1.2 Definición del Outsourcing

“El Outsourcing es un término inglés conformado por dos palabras “out” que traducida al español significa fuera y “source” cuyo significado es fuente u origen, es decir, la expresión se refiere a una fuente externa, la cual generalmente dentro del ámbito empresarial es utilizada para referirse a la subcontratación, externalización o tercerización, el cual, podemos definir como un proceso empleado por una empresa en el cual otra empresa u organización es contratada para desarrollar una determinada área de la empresa contratante”. (Almanza Martínez & Archundia Fernández, 2000)

El outsourcing puede identificarse también como externalización o subcontratación, representa una herramienta eficiente de la administración que consiste en la delegación, a una empresa especializada, de tareas que van desde las más básicas, como son el mantenimiento, hasta procesos enteros como pueden ser la contabilidad o el reclutamiento de personal, esto le permite a la organización el espacio y tiempo necesarios para dedicarse a las actividades y procesos que son la esencia de la misma, es decir aquellas tareas que componen el giro de la empresa, con la finalidad de alcanzar sus objetivos.

En este proceso interviene en alto grado la confianza, misma que se le otorga a la contratista, ya que se le cede el control de una parte que compone a la contratante, sin embargo este grado de confianza y responsabilidad varía según la actividad o proceso que se va a delegar e inclusive también influye el tamaño y giro de la empresa, debe tomarse en consideración que en algunos casos puede que la calidad del producto que la empresa desea obtener al aplicar el outsourcing no llegue a los estándares requeridos por la misma.

Subcontratación (del inglés outsourcing), también llamado tercerización o externalización, es el proceso económico en el cual una empresa determinada mueve o destina los recursos orientados a cumplir ciertas tareas, a una empresa externa, por medio de un contrato. Esto se da especialmente en el caso de la subcontratación de empresas especializadas. Para ello, pueden contratarse solo al personal, en cuyo caso los recursos los aportara el cliente (instalaciones, hardware y software), o contratar tanto el personal como los recursos. (Schneider, 2014)

El outsourcing es una tendencia en la comunidad empresarial, a través de la contratación externa de servicios y procesos los cuales no son parte del giro principal del negocio, permitiendo a las empresas la contratación de los esfuerzos en las actividades esenciales a fin de obtener competitividad y resultados tangibles.

1.3 Ventajas del Outsourcing

El uso de la subcontratación trae consigo diversos beneficios, entre estos destacan:

- Permite enfocarse en lo que es realmente importante: la actividad que hace a la empresa ganar dinero.
- Disminuir los costos, ya que se puede pagar menos por ciertas funciones, por ejemplo, la limpieza.
- Algunas empresas de Outsourcing cuentan con tecnología que no es tan accesible para la empresa que desea usarla.
- Permite tener una organización esbelta.
- Da pie a la innovación ya que se pueden obtener nuevas ideas.
- Puede mejorarse la imagen de la empresa al contratar servicios especializados.
- Se delegan algunos procesos correspondientes al área de Recursos Humanos como negociaciones y reclutamiento
- Realizar alguna tarea o estudio enfocado normalmente a brindar asesorías sobre sueldos y salarios
- Evaluación del Clima Laboral
- Reducción de tiempos de contratación.
- Permite a la empresa responder con rapidez a los cambios del entorno de negocios
- Ayuda a construir un valor compartido
- Constituye una ventaja competitiva sostenida mediante un cambio de reglas y un mayor alcance de la organización
- Permite disponer de servicios de información en forma rápida considerando las presiones competitivas

- Aplicación de talento y los recursos de la organización a las áreas claves para la competencia
- Aumento en la flexibilidad de la organización y disminución de sus costos. (Schneider, 2014)

Las ventajas del Outsourcing, como instrumento administrativo refleja que estas conllevaran a la empresa a continuar su objetivo integrándole nuevas tecnologías e ideas innovadoras que ayudara a enfocarse a su actividad principal, apoyándose de manera táctica en Recursos Humanos.

1.4 Desventajas del Outsourcing

- A pesar de ser una herramienta eficiente puede conllevar algunos inconvenientes de los cuales algunos se mencionan a continuación.
- Puede que la reducción de costos no sea suficiente
- Existe la posibilidad de que a los clientes les desagrade el servicio de la función que se subcontrato
- No muchas empresas de outsourcing están lo suficientemente capacitadas para ejecutar las funciones que se les delega
- En caso de que la empresa subcontratada no lleve a cabo bien la tarea encomendada se puede ver afectada alguna de las tres áreas principales de la empresa: operacional, administrativa y financiera.
- Al no estar preparada la empresa para delegar una tarea, puede haber un choque cultural de la misma.
- En algunos casos se pierde el contacto directo con el cliente.
- Estancamiento del proceso de innovación interno
- Pérdida de control directo sobre la calidad del proceso y producción en su caso
- El proveedor externo aporta y es dueño de la nueva tecnología

(Schneider, 2014)

Habiendo mencionado lo anterior podemos denotar que las desventajas de obtener una herramienta administrativa como lo es el outsourcing son mínimas en comparación a sus ventajas.

El Departamento de Recursos Humanos está exento de caer en desventaja puesto que este solo proveerá el capital humano, teniendo a la empresa como supervisor de contratación.

1.5 Clasificación del Outsourcing

1.5.1 Outsourcing Puro

Es el uso de recursos exteriores a la empresa para realizar actividades tradicionalmente ejecutadas por personal y recursos internos. Es una estrategia de administración por medio de la cual una empresa delega la ejecución de ciertas actividades a empresas altamente especializadas. Generalmente este servicio comprende el reclutamiento, selección y contratación del personal que de forma externa a la compañía se encargaran de una función o servicio específico dentro de ella., con la finalidad de agilizarlo, optimizar su calidad y/ o reducir sus costos.

El Outsourcing puro generalmente es ofrecido por empresas que se encargan del proceso completo del área de personal, facilitando casi por completo a las grandes empresas trasnacionales el manejo de dicha área.

Los principales servicios que proporcionan esta clase de empresas son los siguientes:

- Reclutamiento,
- Selección
- Evaluación continua del personal

1.5.2 Outsourcing Estratégico

El cual también es conocido como outsourcing fiscal de nómina el cual consiste en transferir total o parcialmente al personal ya existente de las empresas contratantes a la prestadora de servicios de outsourcing bajo diferentes esquemas y planes para el cumplimiento de las obligaciones fiscales con el menor costo posible.

Al transferir al personal, la empresa de outsourcing logra un manejo completo de la nómina de su cliente reduciendo así su carga administrativa y fiscal ayudándola a eliminar en algunos casos las retenciones, las cuotas de Seguridad social, aportaciones al fondo para la vivienda y el impuesto sobre nóminas.

1.5.2.1 Outsourcing Táctico

Este tipo de subcontratación se considera como tal una simple externalización de una función no tan primordial para la empresa y generalmente la razón principal para implementarlo es debido a la necesidad de reducir costos.

1.5.2.2 Co-Sourcing

Este tipo de Outsourcing se presenta cuando tanto la empresa que delega la función como la que presta el servicio comparten las responsabilidades y en algunos casos los riesgos de la prestación del mismo.

1.5.2.3 In-house

Se presenta cuando los servicios solicitados se realizan dentro de las instalaciones de la empresa que las solicitó.

1.5.2.4 Off-shoring

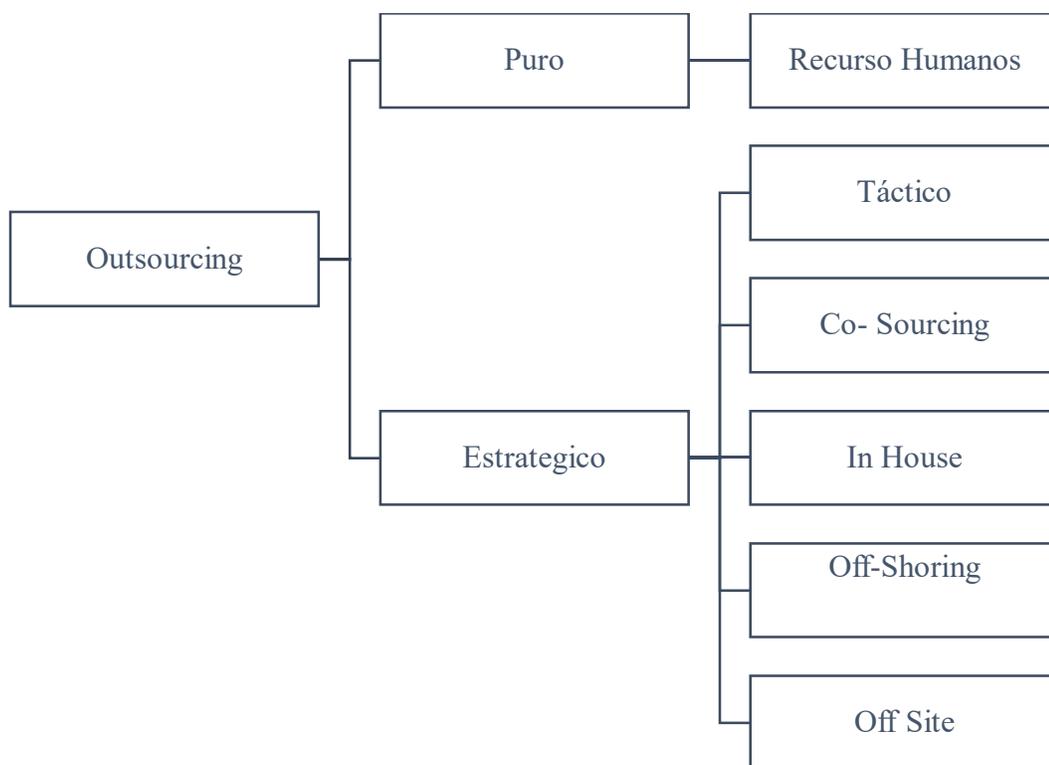
Se le conoce también como deslocalización y se denomina así cuando se solicita la contratación de servicios a una empresa que se encuentra en el extranjero, es utilizada cuando ésta ofrece menores costos con respecto a los nacionales.

1.5.2.5 Off-site

Ocurre cuando los servicios son generados en las instalaciones correspondientes a la empresa que los está prestando.

Con base a la investigación se puede resumir la clasificación del Outsourcing mediante el siguiente esquema

Tabla 1
Clasificación del Outsourcing



Datos obtenidos con información anterior. (Elaboración propia)

En este primer capítulo hemos podido entender la naturaleza del outsourcing, así el cómo se ha desarrollado en México dando lugar a una clasificación que podemos utilizar para poderlo implementar como herramienta administrativa a la empresa Jeep Riders Cozumel.

CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL

2.1 Definición de Empresa

Es difícil tener un concepto unánime o erróneo del concepto de empresa, razón por la cual, existen diversas definiciones o conceptos es por ello que nos hemos dado a la tarea de tener la definición de diferentes autores a efecto de tener un panorama amplio de lo que implica el término “empresa”.

Isaac Guzmán Valdivia, define a la empresa como la unidad económico-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en el que la propia empresa actúa.

(Guzman, 1963) Digitalizado 2011.

Agustín Reyes Ponce dice que la empresa está integrada por: a) bienes materiales, b) hombres y c) sistemas; y agrega que la empresa puede ser estudiada en cuanto al aspecto: económico, jurídico, administrativo, sociológico y de conjunto.

(Reyes Ponce, 2002, pág. 75 y siguientes)

El Código Fiscal de la Federación la define en su artículo 16 último párrafo como: "Se considera empresa la persona física o moral que realice las actividades a que se refiere este artículo, ya sea directamente, a través de fideicomiso o por conducto de terceros; por establecimiento se entenderá cualquier lugar de negocios en que se desarrollen, parcial o totalmente, las citadas actividades empresariales". (Federación, 2017)

Una empresa es una organización o una institución que se dedica a actividades o persigue fines económicos o comerciales, a través del intercambio de bienes y/o servicios.

Empresa se puede definir por aquel ente que sirve para identificar a aquellas organizaciones que se encuentran conformadas por elementos (humanos, técnicos y material) y su objetivo es obtener algún beneficio económico, o comercial, satisfaciendo a la vez diferentes necesidades.

2.2 Clasificación de las Empresas

Hernández y Rodríguez (2000), nos remite al criterio de clasificación, quien enlistó de la siguiente manera:

1. *Empresas Industriales.* - Son aquellas *empresas* cuya actividad primordial es la producción de *bienes* mediante la transformación y/o extracción de *materias primas* y las cuales a su vez se sub clasifican en:
 - a) *Empresas extractivas.* - Se dedican a la *explotación* de recursos naturales, ya sea *renovables* o *no renovables*, entendiéndose por recursos naturales todas las cosas de la naturaleza que son indispensables para la *subsistencia* del hombre.
 - b) *Empresas manufactureras.* - Su actividad principal es *transformar* las *materias primas* en productos terminados y pueden ser de dos formas; las primeras son empresas que producen *bienes* de consumo final y las segundas son empresas que producen *bienes* de producción y que luego se transforma en un producto final.
2. *Empresas Comerciales.* - Son aquellas que son *intermediarias* entre productor y consumidor; su función primordial es la compra-venta de productos terminados y las cuales a su vez se sub dividen en:
 - a) *Empresas mayoristas.* - Estas efectúan ventas en gran *escala* a otras empresas llamadas *minoristas*, quienes a su vez distribuyen el producto directamente al *consumidor*.
 - b) *Empresas minoristas o detallistas.* - Son las que venden productos al *menudeo*, o en pequeñas cantidades al *consumidor*.
 - c) *Empresas comisionistas.* - Son aquellas que se dedican a vender mercancía que los productores le dan a *consignación*, percibiendo por esta función una ganancia o *comisión*.

3. *Empresas de servicio*. - Son aquellas que brindan un *servicio* a la comunidad y pueden tener o no fines *lucrativos*.

Otro criterio de clasificación, es el siguiente:

Grande: máximas características en su grupo.

Media: empresa en proceso de crecimiento habiendo superado la etapa de taller familiar o artesanal.

Pequeña: iniciativa modesta en magnitud y capacidades, principalmente de tipo familiar o mínimo de recursos.

Pequeña, mediana y grande empresa.

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MPYMES), representan gran importancia en la economía y en el empleo a nivel nacional y regional, tanto en los países industrializados como en los de menor grado de desarrollo, como es el caso de México.

En nuestro país, no fue sino hasta el año de 1985 en que la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI), actualmente Secretaría de Economía, estableció de manera oficial los criterios para clasificar a la industria de acuerdo con su tamaño.

El 30 de abril de ese año, publicó en el Diario Oficial de la Federación el programa para el Desarrollo Integral de la Industria Pequeña y Mediana, en el que se establece la clasificación bajo los siguientes estratos:

Microindustria. Las empresas que ocuparan hasta 15 personas y el valor de sus ventas netas fuera hasta 30 millones de pesos al año.

Industria Pequeña. Las empresas que ocuparan hasta 100 personas y sus ventas netas no rebasaran la cantidad de 400 millones de pesos al año.

Industria Mediana. Las empresas que ocuparan hasta 250 personas y el valor de sus ventas no rebasara la cantidad de un mil cien millones de pesos al año.

Desde entonces, el marco normativo y regulatorio de las actividades económicas de las micro, pequeñas y medianas empresas lo ha establecido siempre la Secretaría de Economía.

Los avances tecnológicos y económicos han originado la existencia de una gran diversidad de empresas, por lo tanto, esto ha dado origen a diversas clasificaciones de las mismas esto para que responda a las exigencias del mundo empresarial, así como para criterios de estadísticas.

(INEGI, 2014)

2.3. Áreas Funcionales de la Empresa

Independientemente de su tamaño, para lograr sus objetivos toda empresa lleva a cabo cuatro funciones básicas; elaborar el producto, venderlo, manejar el dinero para producirlo y las ganancias que obtiene y coordinar a las personas para que desempeñen sus labores. Estas cuatro funciones son conocidas como *áreas funcionales o departamentos de la empresa*, se les conoce comúnmente como producción, Mercadotecnia, Finanzas, Recursos Humanos y Sistemas, respectivamente. La magnitud de estas áreas y sus nombres, así como el número de personas que las integra varían de acuerdo con la complejidad y las características específicas de cada empresa. (Münich Galindo, 2006, pág. 28)

En nuestra investigación las áreas funcionales que desglosaremos a continuación son las que la empresa Jeep Riders Cozumel maneja en su funcionamiento cotidiano.

2.3.1. Recursos Humanos

Según Chiavenato, Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea. Los Recursos Humanos se distribuyen en niveles distintos: en el nivel institucional de la organización (dirección), en el nivel intermedio (gerencia y asesoría) y en el nivel operacional (técnicos, empleados y obreros junto con los supervisores de primera línea). Constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización, además de ser el que decide cómo manipular los demás recursos que son de por sí inertes y estáticos. Además, conforman un tipo de recurso dotado de una vocación encaminada al crecimiento y al desarrollo. Las personas aportan a las organizaciones sus habilidades, conocimientos, actitudes, conducta, percepciones, etc. Ya sean directores, gerentes, empleados, obreros o técnicos, las personas desempeñan papeles muy distintos —éstos son los puestos— dentro de la jerarquía de autoridad y responsabilidad que existe en la organización. Además, las personas son extremadamente distintas entre sí, por lo que constituyen un recurso muy diversificado debido a las diferencias individuales de personalidad, experiencia, motivación, etc. En realidad, la palabra recurso representa un concepto demasiado restringido como para abarcar a las personas, puesto que son más que un recurso, son copartícipes de la organización. (Chiavenato, 2001, pág. 128)

La administración de Recursos Humanos se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización. Tales prácticas y políticas incluyen, por ejemplo, lo siguiente:

- Realizar los análisis de puestos (determinar la naturaleza de la función de cada empleado)
- Planear las necesidades de personal y reclutar a los candidatos para cada puesto
- Seleccionar a los candidatos para cada puesto
- Aplicar programas de inducción y capacitación para los nuevos trabajadores
- Evaluar el desempeño
- Administrar los sueldos y los salarios (remunerar)
- Proporcionar incentivos y prestaciones
- Comunicar (entrevistar, asesorar, disciplinar)
- Capacitar y desarrollar a los empleados actuales
- Fomentar el compromiso de los colaboradores

(Dessler & Varela Juárez, 2011, pág. 2)

Con base a lo anterior podemos definir las siguientes funciones que realiza el departamento de Recursos Humanos:

Planificación de Personal

La primera labor del área de Recursos Humanos es efectuar una planificación del personal, es decir, determinar cuál es la necesidad de producción o servicio que va a tener la empresa, qué tipo de perfiles van a ser los necesarios, qué tipo de contratos van a realizarse y cuál va ser su costo.

Reclutamiento de Personal

Es aquella función donde se emplean un conjunto de técnicas y procedimientos de manera interna y externa para atraer candidatos calificados y capaces de ocupar los puestos de una empresa.

a) Reclutamiento interno.

Es interno cuando al presentarse determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de sus empleados, los cuales pueden ser ascendidos (movimiento vertical) o trasladados (movimiento horizontal) o transferidos con ascenso (movimiento diagonal). El reclutamiento interno puede implicar:

- Transferencia de personal
- Ascensos de personal
- Transferencias con ascensos de personal
- Programas de desarrollo de personal
- Planes de "profesionalización" (carreras) de personal

b) Reclutamiento externo.

Es cuando examina candidatos, reales o potenciales, disponibles o empleados en otras empresas, opera con candidatos que no pertenecen a la organización, puede implicar una o más de las siguientes técnicas de reclutamiento:

- Archivos de candidatos que se presentan espontáneamente o en otros procesos de reclutamiento
- Candidatos presentados por empleados de la empresa
- Carteles o anuncios en la portería de la empresa
- Contactos con sindicatos y asociaciones gremiales.
- Contactos con universidades, escuelas, entidades estatales, directorios académicos, centros de integración empresa-escuela, etc.
- Conferencias y charlas en universidades y escuelas.
- Contactos con otras empresas que actúan en un mismo mercado, en términos de cooperación mutua.
- Anuncios en diarios, revistas, etc.
- Agencias de reclutamiento.
- Viajes de reclutamiento en otras localidades.

(Chiavenato, 2001, págs. 221,225-226)

Selección de Personal

Tras la planificación comienza la búsqueda, se pasa a la fase de selección de personal. Una vez establecido cuál es el perfil de trabajador que busca la empresa, se comienza a buscar candidatos dando publicidad de la vacante existente.

En cuanto comiencen a llegar los currículums, se comenzará a descartar a aquellos cuyo perfil no se adapte al buscado.

Posteriormente se realizarán entrevistas personales para conocer a los candidatos con más profundidad y si fuera necesario, se realizarán pruebas para comprobar que los interesados pueden realizar el trabajo ofertado. Se procederá de esta manera hasta que se encuentre al candidato idóneo.

➤ Contratación de Personal

Una vez encontrado el trabajador ideal para cubrir el puesto vacante, el área de Recursos Humanos se encargará de realizar todas las gestiones relativas a la contratación. Se firmará el contrato, se registrará oficialmente y se procederá a dar de alta al trabajador en el Seguro Social en el régimen que le corresponda.

➤ Formación de Personal

Se deben organizar los cursos formativos necesarios para que los trabajadores puedan desempeñar su labor de forma óptima y adecuada y que sus conocimientos estén lo más actualizados posibles.

➤ Gestión de Nóminas, Prestaciones y Beneficios del Personal

Otra función clave del área de Recursos Humanos es la gestión de salarios, prestaciones y beneficios. Son ellos quienes se encargan de confeccionar las nóminas, aplicar las retenciones correspondientes, prorratear las pagas extras cuando sea necesario y en general todo aquello que guarde relación con la remuneración de los trabajadores.

El área de Recursos Humanos se encarga además de gestionar los días libres y los periodos vacacionales, de modo que el disfrute de las mismas por los trabajadores suponga para la empresa el menor menoscabo posible.

➤ Evaluación Continuo del Personal

En aquellas empresas donde es necesario, el Departamento de Recursos Humanos se encarga además de controlar el desempeño de los trabajadores a través de evaluaciones periódicas para ver si desarrollan su labor adecuadamente. Puede medir aspectos como: iniciativa, relación con los compañeros o puntualidad.

➤ Gestión del Proceso Disciplinario del Personal

Por último, el área de Recursos Humanos se encarga también del proceso disciplinario. Son ellos quienes comunican los despidos y gestionan las indemnizaciones correspondientes. Conocen también del proceso para sancionar al trabajador por la comisión de alguna falta, aplicando la sanción más adecuada de las previstas en la legislación laboral o el convenio colectivo aplicable.

2.3.2. Contabilidad

El Departamento de Contabilidad se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad, a efecto de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, a promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, a la evaluación de las actividades y facilite la fiscalización de sus operaciones, cuidando que dicha contabilización se realice con documentos comprobatorios y justificativos originales, y vigilando la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables. (Lara Flores, 2002)

2.3.3. Administración

Están constituidos por todos los medios con los cuales se planean, organizan, dirigen y controlan las actividades de la organización. Comprenden todos los procesos de toma de decisiones y distribución de la información necesaria más allá de los esquemas de coordinación e integración utilizados por la organización. (Chiavenato, 2001, pág. 129)

La administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz. Ya sabemos que coordinar y supervisar el trabajo de otros es lo que distingue una posición gerencial de una que no lo es. Sin embargo, esto no significa que los gerentes puedan hacer lo que quieran en cualquier momento, en cualquier lugar o, de cualquier forma. Por el contrario, la administración implica garantizar que la gente responsable de realizar actividades laborales las realice de forma eficiente y eficaz, o al menos es a lo que aspiran los gerentes. (Robbins & Coulter, 2010, pág. 6)

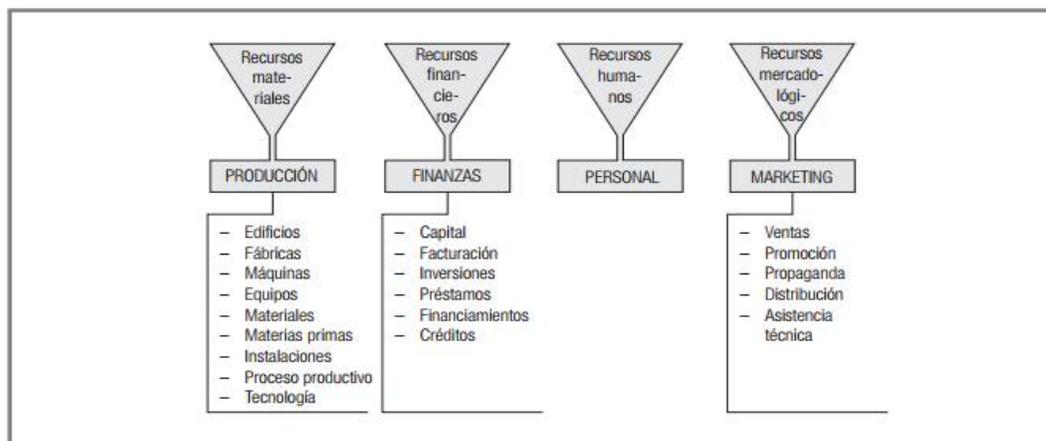
2.3.4. Marketing

Constituye los medios por los cuales la organización localiza, entra en contacto e influye en sus clientes y usuarios. En este sentido, los recursos mercadológicos comprenden también el propio mercado de consumidores o clientes de los productos o servicios que ofrece la organización. Así, los recursos mercadológicos integran todas las actividades de investigación y análisis de mercado (sobre consumidores y competidores), toda la organización de ventas (que incluye previsión de ventas, ejecución y control), promoción, propaganda, distribución de los productos a través de los canales adecuados, desarrollo de nuevos productos necesarios para satisfacer las demandas del mercado, definición de precios, asistencia técnica al consumidor, etc. Sin los recursos mercadológicos, de nada sirven los demás recursos de la organización, pues si ésta es despojada de sus clientes —consumidores o usuarios— perdería fatalmente la propia razón de existir. A los recursos mercadológicos se les llama también recursos comerciales, como denominación restrictiva para distinguir sólo a las actividades directamente relacionadas con las operaciones de ventas, que corresponden al término de marketing empleado por los autores estadounidenses. (Chiavenato, 2001, págs. 128-129)

El marketing es la administración de relaciones redituables con el cliente. La meta doble del marketing consiste en atraer a nuevos clientes prometiéndoles un valor superior y mantener y hacer crecer a los clientes actuales satisfaciendo sus necesidades. (Kotler & Armstrong, 2012, pág. 4)

Para concluir podemos visualizar en el siguiente cuadro las áreas funcionales de una empresa, detallado por Chiavenato.

Tabla 2
Áreas Funcionales de una Empresa



Datos obtenidos en Libro Administración de Recursos Humanos. (Chiavenato, 2001, pág. 131)

2.4 Análisis FODA

2.4.1. Concepto

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc.) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados. (Strickland, 2000)

La sigla FODA, es un acróstico de Fortalezas (factores críticos positivos con los que se cuenta), Oportunidades, (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas), Debilidades, (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos).

(Strickland, 2000)

2.4.2. Variables

Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan de manera positiva.

Para identificarlas podemos responder a preguntas como: *¿qué ventajas tenemos respecto de la competencia?, ¿qué recursos de bajo coste tenemos disponibles?, ¿cuáles son nuestros puntos fuertes en producto, servicio, distribución o marca?*

Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Para identificar las oportunidades podemos responder a preguntas como: *¿existen nuevas tendencias de mercado relacionadas con nuestra empresa?, ¿qué cambios tecnológicos, sociales, legales o políticos se presentan en nuestro mercado?*

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

Para identificar las debilidades de la empresa podemos responder a preguntas como: *¿qué perciben nuestros clientes como debilidades?, ¿en qué podemos mejorar?, ¿qué evita que nos compren?*

Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización. (Strickland, 2000)

Si identificamos una amenaza con suficiente antelación podremos evitarla o convertirla en oportunidad. Para identificar las amenazas de nuestra organización, podemos responder a preguntas como: *¿qué obstáculos podemos encontrar?, ¿existen problemas de financiación?, ¿cuáles son las nuevas tendencias que siguen nuestros competidores?*

El análisis FODA son siglas que representan el estudio de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, de una empresa un mercado, o sencillamente a una persona, este acróstico es aplicado a cualquier situación, en el cual, se necesite un análisis o estudio.

Buscando orientar con el estudio cuales son las fortalezas de la organización, sea en cuanto, a los recursos que posee, la calidad del mismo, etc. Asimismo, externamente puede estudiar las amenazas que puedan existir como en el ámbito político o social.

Ejemplos de Fortalezas:

- ✓ Agradable lugar de trabajo
- ✓ Calidad del producto final
- ✓ Créditos para los empleados
- ✓ Las oficinas deben estar bien equipadas y con artículos de oficina en excelente condiciones y calidad.
- ✓ Recursos Humanos motivados y contentos
- ✓ Procesos técnicos y administrativos de calidad
- ✓ Servicios de alto nivel

Ejemplos de Debilidades:

- ✓ Salarios deficientes y pagos no puntuales
- ✓ Equipo de oficinas dañadas, deficientes y desactualizados.
- ✓ No capacitar al personal
- ✓ Problemas financieros
- ✓ Bajo nivel de venta
- ✓ Falta de planeación
- ✓ Gerente deficiente
- ✓ No dar incentivos o créditos al personal

Ejemplos de Oportunidades

- ✓ Constante crecimiento de la industria
- ✓ Alta demanda de servicios o productos
- ✓ Bajas tarifas
- ✓ Necesidad del producto
- ✓ Ejemplos de Amenazas
- ✓ Fuerte competencia
- ✓ Aumento de precios
- ✓ Poca o baja contratación de empleados
- ✓ Competencia consolidada en el mercado
- ✓ Bajo crecimiento de la organización o empresa

Componentes de una matriz FODA

Internas

Se estudian los factores como:

Producción: en este departamento se observa su capacidad productiva, los niveles de calidad, los costos de inventario, turnos de trabajo, calidad etc.

Marketing: se distingue la imagen la organización, el costo de la publicidad, las promociones, el posicionamiento de la empresa, etc.

Organización: los procesos de dirección control y organización.

Personal: Recursos Humanos, rotación, formación, selección etc.

Finanzas: los recursos con que cuenta la empresa, la rentabilidad, liquidez, etc.

Positivas: fortaleza

Negativa: debilidades

Externa

Detallar e indagar las oportunidades y amenazas reconocidas del entorno.

Se estudian los factores como:

Mercado: La segmentación, la evolución de la demanda, y el comportamiento del consumidor.

Sector: buscar las posibilidades del éxito, sustitución de productos.

Competencia: analizar los productos de otras organizaciones o empresas, sus precios, y la publicidad que tienen las mismas.

Entorno: lo político, social, legal etc.

Positivo: oportunidades

Negativas: amenazas

El análisis no se coarta en los puntos fuertes, débiles, oportunidades o amenazas, de la empresa, sino, en la obtención de respuesta y poder emprender una acción particular para poder responder eficazmente a interrogantes como:

¿Es capaz la empresa de poder emprender estrategias atractivas?

¿Si la compañía cuenta con habilidades y recursos, que oportunidades puede buscar?

¿Cuáles son las defensas antes de emprender alguna estrategia, que amenazas le debe preocupar a los directivos?

Si se ha tomado una estrategia para solucionar alguna amenaza ¿actualmente está funcionando?

¿Competitivamente la empresa es sólida?

(GAMBOA, 2017)

2.5 Outsourcing GIN GROUP

2.5.1 Misión

Actuamos en función de la misión, visión, valores y objetivos de GIN GROUP. Orientamos nuestras acciones en beneficio de la organización, sus clientes y sus grupos de interés.

Somos fieles hacia nuestra empresa, compañeros y servicio que prestamos.

Actuamos a favor del mantenimiento de una óptima reputación del Grupo. Entendemos los sistemas, normas, políticas y procedimientos de la compañía como los mecanismos para volver tangibles los valores del grupo que hemos asumido como propios.

Estamos comprometidos con nuestra organización y sus principios y actuamos en favor del crecimiento de GIN GROUP, de nuestros colaboradores y clientes.

2.5.2. Visión

Construimos juntos el éxito de nuestra organización.

Actuamos con base en nuestros valores compartidos y objetivos comunes. Intercambiamos puntos de vista, valoramos la diversidad de opiniones y mantenemos relaciones basadas en el respeto, la confianza y la colaboración.

Contribuimos al resultado desde nuestro ámbito de acción. Trabajamos de manera armónica, respetando nuestras diferencias y buscando lo mejor para nosotros mismos y para el grupo.

2.5.3. Valores

Innovación: Aprendemos y mejoramos continuamente, reconociendo nuestras fortalezas y debilidades.

Profesionalismo: Constantemente buscamos la satisfacción plena de nuestros clientes al ofrecer una extensa y completa línea de servicios, preocupándonos siempre por su calidad de los mismos y su cumplimiento en tiempo y forma.

Compromiso: cumplir nuestras obligaciones, dando siempre lo mejor de cada uno, tomando decisiones justas y a tiempo.

Integridad: Creemos firmemente que el que no vive para servir, no sirve para vivir.

Trabajo en equipo: Unimos esfuerzos para el logro de nuestros objetivos, en un ambiente de confianza, comunicación permanente y respeto.

Lealtad: Unimos esfuerzos para el logro de nuestros objetivos, en un ambiente de confianza, comunicación permanente y respeto.

2.5.4. Políticas

GIN GROUP como prestador de servicios, tiene el compromiso de:

- Satisfacer los requisitos de sus clientes entregando servicios de calidad.
- Proteger la integridad de su personal.
- Proteger el medio ambiente.
- Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios.
- Trabajar con un enfoque preventivo y de mejora continua.

2.5.5. Servicios

Administración de Nómina.

Nos enfocamos en facilitar a nuestros clientes soluciones integrales en reclutamientos, selección y contratación, ofreciéndoles un servicio de calidad para que puedan dedicar su tiempo y sus recursos en su propio negocio.

Rol de pago simple y administración de nomina

Calculo de la nomina

Administración de recibos

Actualización permanente de información en el portal

Rol de pago condicionado, administración de nómina y pago de obligaciones

Calculo de nomina

Administración de recibos

Actualización permanente de información en el portal

Pago de impuestos, cuotas patronales y obreras

Reingeniería administrativa en nomina

Mejoramiento de procesos (Identificación de eficiencias y gestión de debilidades)

Desarrollo de declaraciones tributarias (Mensuales y anuales)

Constancia de percepciones y retenciones

Atención y seguimiento de auditores externos

Sistematización del proceso de nomina

Sistema administrativo avanzado

Reducción de gastos de operación, seguridad en la información, transparencias y reportes en tiempo y forma

Respaldo y recuperación de datos

Acceso remoto

Valores agregados

Seguros y financiamiento al personal

En GIN GROUP hemos creado un servicio de valores agregados único en el mercado (para nuestros colaboradores y los de nuestros clientes), a través del cual el personal puede obtener descuentos productos y servicios de salud, alimentación y entretenimiento que mejoran su calidad de vida.

GINxTI

Es una membresía integral con cobertura en todo el país que otorga beneficios en servicios, asistencias, seguros, y descuentos que nos permiten satisfacer las necesidades de nuestros afiliados mediante convenios con un sinnúmero de compañías

GINFlex

Agente de seguros y de fianzas. A través de GIN Flex administramos la póliza de seguros de nuestros colaboradores y clientes, esta póliza es una de las más competitivas en el mercado por el de los beneficios que otorga.

Fondos de inversión

Para el retiro con la administradora SKANDIA, la primera a nivel mundial y que destaca por sus altos rendimientos y su fiabilidad en el mercado

SOFOM

Institución financiera con la que los colaboradores acceden a créditos personales empresariales como alternativa para lograr sus metas económicas de empresas y colaboradores

Crédito x tu nomina

Préstamos personales que permiten al trabajador obtener créditos y liquidez inmediata con la facilidad de que los pagos se realicen a través de la nómina en parcialidades, con un plazo y tasa de interés competitiva.

Crédito x tu negocio

Financiamos las necesidades de capital de trabajo a corto y mediano plazo, para la óptima operación de la empresa.

Universidad GIN

La Universidad de Gestión e Innovación (UGiN) surge como una respuesta a una necesidad latente de educación y capacitación para personas que ya se encuentran laborando. Proporciona conocimiento en línea con alto valor académico, manteniendo los más altos estándares de calidad.

Consultoría

Nuestros servicios de consultoría se fundamentan en una visión integral de la cadena de valor de Recursos Humanos- alineándola a la estrategia de negocio – por medio de soluciones de: administración de talento, información de líderes, desarrollo y capacitación de competencias (incluyendo e-learning), programas de beneficios, estadísticas e indicadores de personal, y procesos de Recursos Humanos.

(GinGROUP, 2017)

Con este segundo capítulo podemos concluir que derivado a la información de esta investigación tendremos en claro que es una empresa, así como también definir la naturaleza de la misma la cual nos brindará el soporte para poder llevar a cabo el caso práctico de esta investigación, una buena herramienta que recopilamos es el análisis FODA, y con estos recursos podemos diagnosticar a una empresa en cualquier momento sea cual fuera su tamaño o su giro, derivado de las diversas fuentes investigadas en este capítulo.

CAPITULO III. CASO PRÁCTICO JEEP RIDERS COZUMEL

3.1 Generalidades de la empresa

3.1.1. Antecedentes de la empresa

La agencia de tours Jeep Riders surge de una idea, al ver las opciones de tour que existen, el Sr. Enrique Lonas Calderón, emprende un viaje a argentina el cual tuvo que hacer uso de una empresa de actividades, el cual le ofrecieron y adquirió, al estar dentro del mismo pudo observar las deficiencias y notar las exigencias que existen puesto que esos son tours grupales y no personalizados es así que en su viaje de placer surge la idea, pero sin estar establecida.

Sin conocer todavía que servicios pudiera ofrecer plasma en una hoja lo que le gustaría recibir, y enfocado en todo lo que la isla de Cozumel puede ofrecer, ya que es un centro turístico que brinda una forma de reeditar y seguir trabajando en las bondades que este destino ofrece.

Al regresar a la Isla de Cozumel se reúne con su familia y platica la idea es ahí donde se empieza a formar la empresa Jeep Riders Cozumel, el cual es una termino anglosajón que describe que es y la forma en que se llevara a cabo sus actividades turísticas.

Con el apoyo de su familia, comienzan las ideas de servicios a ofrecer y de los tours que aún no se ofrecían en el destino, comenzando con el Tour de: Conozca Cozumel Caminando, ofreciendo los servicios vía web y siendo el mismo quien reservaba y agendaba.

Es así que Jeep Riders comienza operaciones en noviembre del año 2013, siendo esta una empresa familiar que conoce las necesidades de un viajero a un destino nuevo y con la calidez que ofrece los servicios turísticos en la isla de Cozumel.

3.1.2. Nombre comercial y Giro

Jeep Riders es el nombre comercial de la empresa ya que labora como una persona física con actividad empresarial a nombre de Enrique Lonas Calderón.

La empresa Jeep Riders es considerada una empresa de servicios que brinda organización de excursiones y paquetes turísticos para agencias de viajes.

3.1.3. Tamaño de empresa

Por contar con una plantilla de 16 empleados, según la clasificación que les da a las empresas INEGI, la empresa Jeep Riders Cozumel es considerada como una empresa pequeña.

3.1.4. Misión

Nuestra Misión es crear y ofrecer productos de Turismo Responsable para un tipo de turista respetuoso, el cual busca vivir experiencias únicas integrándose con las comunidades que visita y a su vez desea favorecer al desarrollo local de los destinos a los que viaja.

3.1.5. Visión

Llegar a ser el tour operador receptivo líder en la isla de Cozumel ofreciendo siempre un producto óptimo, brindando la más alta calidad de servicio y demostrando fielmente nuestro compromiso social y ambiental.

3.1.6. Objetivos de la empresa

El objetivo general para la empresa es diseñar, organizar y ofrecer los servicios turísticos. También tiene como finalidad, encontrar una opción personalizada para las necesidades de los clientes y proponer funciones de mayor calidad, efectividad y flexibilidad.

El objetivo específico es ofrecer un servicio cien por ciento personalizado más cómodo, y sobre todo un servicio cálido para nuestros clientes.

Canalizar nuestra fuente de turismo a los diferentes puntos atractivos de nuestra isla para ser una empresa comprometido con la isla de Cozumel.

Contribuir notablemente al desarrollo económico promocionando actividades y atracciones que este destino ofrece.

Constituye una valiosa fuente de información acerca de los distintas técnicas y necesidades del mercado para los agentes y proveedores turísticos

3.1.7. Valores

Excelencia

Esforzándonos para realizar nuestras actividades diarias con la firme convicción de ir mejorando día con día.

Responsabilidad

Compromiso en la rigurosa ejecución de nuestras tareas, protegiendo los recursos de la empresa, el entorno natural y las personas, y velando por los servicios ofrecidos a nuestra clientela.

Lealtad

Cumplimiento y devoción hacia la empresa, prácticas de trabajo, clientela y colegas.

Respeto

Acato a los procedimientos que la empresa establece, considerando las necesidades de nuestra clientela y resguardando la armonía en el equipo de trabajo, tomando en cuenta la diversidad humana y aplicando el principio de equidad.

Diligencia

Prontitud y esmero en las tareas asignadas, dinamismo continuo y actitud emprendedora.

Creatividad

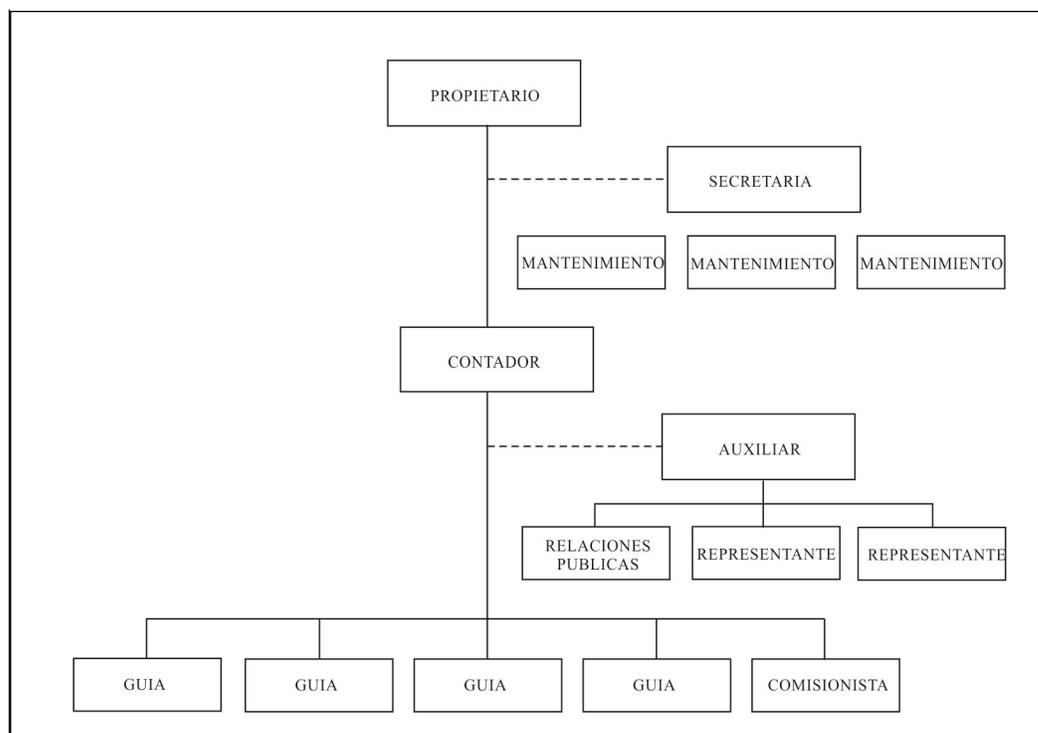
Crear las mejores opciones de diversión para la recreación de todos nuestros clientes renovar nuestros programas de excursiones.

3.1.8. Filosofía

Nuestros tours Responsables se basan en la preocupación y el respeto por la gente y el destino que operamos, como así también por la realización de una experiencia ética y consciente por parte de nuestros visitantes, los cuales dada las características de este segmento muestran gran interés en la interacción con la “fauna” de nuestra isla y por ello eligen un tipo de viaje en el que no sean cómplices de destrucción y explotación de los mismos.

3.1.9. Organigrama

Tabla 3
Organigrama Jeep Riders Cozumel



Organigrama Jeep Riders Cozumel

Actividades

Propietario

Capitaliza y distribuye los recursos.

Secretaria

Auxilia actividades al propietario y es la encargada de supervisar los puestos de Mantenimiento y Limpieza

Mantenimiento

Se encargan de tener los equipos adecuadamente para el uso cotidiano, así como las embarcaciones, vehículos y todo el equipamiento que requiere un cliente para realizar su tour.

Limpieza

Su función es tener todo el equipo y las oficinas limpias para su uso diario.

Contador

Su función principal es llevar las finanzas de la empresa, pero en el recaen las funciones del Departamento de Recursos Humanos.

Auxiliar Administrativo

Auxilia al contador con papelería y teniendo trato directo con el encargado de relaciones públicas y los representantes que tienen en diferentes locaciones.

Relaciones Publicas.

Es el encargado de visitar diferentes empresas como ejemplo Hoteles para darles promociones o folletos para tener mayor captación de clientes.

Representantes

Se encuentran en puntos estratégicos en la isla, con la finalidad de atraer clientes a los servicios ofrecidos de la empresa.

Guías.

Son los encargados de dar a conocer los lugares y las bondades del sitio turístico.

Comisionista

Es una persona externa a la compañía que llega a vender alguno de los tours que se tengan disponibles en el momento.

3.1.10. Servicios que ofrece

Jeep Tour Privado VIP en Cozumel con almuerzo y snorkel

Servicio VIP para usted y su grupo, seguridad en todo momento, guías turísticos experimentados, puede agregar sus propias paradas, no una gira de caravanas, 110% de diversión

Descripción.

Conduce tu jeep durante todo el recorrido, tu guía te mostrará el camino.

Un tour completo con las principales cosas que hacer en Cozumel.

- Parada en el Parque Ecológico Punta Sur (admisión no incluida)
- Visita el faro de Punta Celarain
- East Side Virgin Beach
- Snorkel en el arrecife de Cozumel
- Visita y degustación de tequila
- Auténtico almuerzo mexicano

Dunne Buggy Tour privado con snorkel y comida.

Seguramente te gustara la aventura y la libertad, conduciendo un buggy a través de la isla.

Descripción.

Conduce con tu Buggy durante todo nuestro tour siguiendo a tu guía.

Conoce la reserva de la biosfera “Punta Sur” donde podrás admirar la flora y fauna de la isla, además de conocer un poco de la historia de los mayas frente a la estructura de nuestros antepasados conocido con el nombre del “caracol”, donde nuestros guías le contaran un poco de esta admirable civilización.

Al llegar al faro “Punta Sur” podrás subir hasta arriba donde podrás apreciar el fantástico paisaje de la laguna Colombia y las diferentes tonalidades que nos regala el mar caribe mexicano, además de poder visitar un pequeño museo que se encuentra ahí mismo, donde conocerás los inicios de la navegación de la época colonial entre otras cosas.

Después manejas en un camino selvático hasta llegar a la playa donde empezara su aventura acuática, ya que ahí harás snorkel y podrás apreciar la vida marina en todo su esplendor.

En esta playa podrás deleitarte de una comida cien por ciento mexicana ¡Buen provecho!

Después de la comida nos dirigiremos a recorrer el lado oriente de la isla donde podrás admirar desde tu jeep las hermosas playas.

Hasta llegar a nuestra última parada que será en una tequilera, donde conocerás todo el proceso de destilación de esta bebida cien por ciento mexicanas, además de que podrás degustar sus diferentes sabores, olores y colores de la misma... ¡no te lo puedes perder!

Al termino del tequila tour regresaras al punto de partida... ven y disfruta de esta maravillosa aventura con nosotros...

Excursión en Grupo en Jeep con Playa, Almuerzo y Snorkel

Si te gusta conducir, te gusta la aventura y te gusta explorar la naturaleza, conduce un Jeep a través de la isla.

Descripción.

Conduce con tu Jeep durante todo nuestro tour siguiendo a tu guía.

Conoce la reserva de la biosfera “punta Sur” donde podrás admirar la flora y fauna de la isla, además de conocer un poco de la historia de los mayas frente a la estructura de nuestros antepasados conocido con el nombre del “caracol”, donde nuestros guías le contaran un poco de esta admirable civilización.

Al llegar al faro “Punta Sur” podrás subir hasta arriba donde podrás apreciar el fantástico paisaje de la laguna Colombia y las diferentes tonalidades que nos regala el mar caribe mexicano, además de poder visitar un pequeño museo que se encuentra ahí mismo, donde conocerás los inicios de la navegación de la época colonial entre otras cosas.

Después manejas en un camino selvático hasta llegar a la playa donde empezara su aventura acuática, ya que ahí harás snorkel y podrás apreciar la vida marina en todo su esplendor.

En esta playa podrás deleitarte de una comida cien por ciento mexicana ¡Buen provecho!

Después de la comida nos dirigiremos a recorrer el lado oriente de la isla donde podrás admirar desde tu jeep las hermosas playas.

Hasta llegar a nuestra última parada que será en una tequilera, donde conocerás todo el proceso de destilación de esta bebida cien por ciento mexicana, además de que podrás degustar sus diferentes sabores, olores y colores de la misma... ¡no te lo puedes perder!

Al termino del tequila tour regresaras al punto de partida... ven y disfruta de esta maravillosa aventura con nosotros...

Catamarán Snorkel Tour: Arrecife de Coral, El Cielo & Playa Mía

¡Lo mejor de Cozumel está bajo el agua! ¡Haz snorkel en dos de los arrecifes más populares de la isla y después disfruta de un relajante y divertido paseo a vela acompañado de un necesario tentempié, y! refrescante barra libre!

Descripción.

La aventura comienza cuando el capitán ordena soltar amarras y fija el rumbo hacia el primer arrecife. El Guía certificado por PADI como Dive Master da las instrucciones de seguridad necesarias y entrega el equipo obligatorio de snorkel antes de seguirle al agua, que algunas veces es de un intenso color turquesa. Los peces del arrecife te dan la bienvenida engalanados con todos los colores. Esponjas, erizos y corales de todas formas pueblan el lugar resistiendo la corriente obstinadamente. Tu barco de snorkel navega hacia la atracción # 1 de Cozumel según Tripadvisor: los míticos arrecifes El Cielo y Colombia.

Después del snorkel se abre la barra libre abordo para disfrutar de un merecido coctel o una cerveza bien helada antes de llegar a Playa Mía. Relájate en la arena, sumérgete en las albercas. Deslízate 60 metros a toda velocidad en la espiral de los toboganes gemelos; desafía los retos del inmenso Parque Flotante, único en la isla. Atrévete a navegar en un bote de pedales, en kayak, o en un velero HobieCat; en fin, consiéntete y diviértete con cuales quiera de los juegos, juguetes y amenidades incluidas

Los servicios y actividades opcionales como bar o menú a la carta, refrescos enlatados, masajes, rentas de toallas, sombrillas, lóckers equipo de snorkel, motos acuáticas, y vuelo en paracaídas están a tu disposición con un cargo adicional.

Tour en Jeep por la Isla y Nado Con Delfines todo Incluido

Embárcate en una aventura con delfines y un paseo en jeep en la isla de Cozumel con todo incluido, ¡una aventura emocionante que no olvidarás!

Descripción.

La primera parada será en el delfinario donde tus amigos te esperan para nadar con ellos, allí podrás disfrutar de un lugar donde puedes interactuar con las criaturas más fascinantes del mundo en una vibrante atmósfera tropical durante una interacción de delfines de 40 minutos. Sumérgete en comidas y bebidas ilimitadas.

A continuación, nos dirigiremos hacia el este para recorrer los largos tramos pintorescos entre la jungla y las olas del océano Caribe.

Continuaremos nuestra aventura en jeep por la isla para ver hermosas playas donde puedes tomar fotos todo el tiempo que quieras, el Mirador y San Martín son lugares increíbles para esta actividad

Finalmente visitaremos una fábrica de tequila donde conocerá un poco más sobre la elaboración de esta bebida y degustarla en sus diferentes sabores

Beach Buggy Tour con Almuerzo y Snorkel

Todos los tours en Buggy ofrecidos en línea son el mismo, pero esto es toda una gira en caravana diferente, el Beach Buggy es único en Cozumel.

Llevamos a nuestros huéspedes a un club de playa privado, por lo que no están saturadas por los pasajeros de cruceros. Hay duchas, restaurante, bar, masaje en la playa, buceo y mucho más disponible aquí.

Su guía privado le llevará en su propio tour de snorkel, los arrecifes de Cozumel son muy animados, así que va a ser capaz de descubrir muchos tipos diferentes de criaturas marinas durante su tour de snorkel con nuestro guía de buceo profesional y disfrutar de la cerveza o el agua, gratuita que le proporcionaremos.

Descripción.

Empezamos en la Reserva de la Biosfera Punta Sur (entrada incluida), donde podrá admirar la flora y fauna de la isla; También aprender algo de la historia de los mayas en la estructura construida por nuestros antepasados conocidos como El Caracol, donde nuestros guías le informarán acerca de esta notable cultura.

Una vez que haya alcanzado el faro de Punta Sur, subirá todo el camino hasta la cima, donde podrá saborear en el fantástico paisaje de la Laguna Colombia, las diferentes tonalidades del mar Caribe mexicano y visitar el más pequeño museo en el sitio donde, entre otras cosas, aprenderán acerca de los inicios de la navegación en la época colonial.

La laguna de Colombia, es parte de un sistema de tres lagunas y un hábitat de los cocodrilos. Usted puede ver muchas aves acuáticas residentes y migratorias y muchas otras criaturas raras y únicas. Usted puede subir unas escaleras a un bonito mirador sobre la laguna, y también hay un sendero a través de los manglares. Hay una Ruina Maya única, y descubrirá la historia detrás de

su guía privado y descubra cómo la ruina se sigue utilizando ¡hasta el día de hoy! Entonces, si lo desea, puede viajar a la hermosa playa de Punta Sur donde el agua es tan cristalina que se ve como un espejo debido al color del agua, es, ¡ASOMBROSO! Nuestra excursión “VolskWagen” en Cozumel, tiene algo para todo el mundo, y su poder para crear su propia aventura en torno a sus intereses y horarios.

Más tarde nos dirigiremos a través de un camino de la selva a la playa para su aventura acuática, buceo, donde la vida marina se puede apreciar en todo su esplendor.

Mientras que en esta playa disfrutar de un almuerzo cien por ciento mexicano. ¡Buen provecho!

Después del almuerzo vamos a explorar las hermosas playas en el lado este de la isla.

Cozumel, tiene unas magníficas playas de arena blanca, formaciones rocosas fascinantes, cuevas, playas secretas, caminos off-road y mucho más.

Las playas de este lado de la isla, son las más espectaculares. Su guía privado le llevará a explorar los mejores sitios y descubrir playas escondidas y cuevas que muchos turistas nunca experimentan. Ahí no hay electricidad, y hay solamente unos pocos restaurantes de playa dispersos y bares que se ajustan perfectamente al lugar.

El otro lado de la isla, se le detiene en un bar de la playa - restaurante con una magnífica vista del Caribe.

También incluimos un enfriador de cerveza y agua que usted puede utilizar y por lo que siempre tendrá un refrigerio cuando se relaje en una de las hermosas playas.

Hay una playa espectacular frente al restaurante, para que puedan ir a disfrutar antes o después de la comida y cuenta con un salvavidas certificado. Se trata de una playa muy aislada. La otra cara de Cozumel es el lugar perfecto para alejarse de todas las trampas y multitudes de turistas, donde tendrá su propio pedazo de paraíso.

Tequila tour

Vamos a seguir adelante hasta llegar a la última parada en la fábrica de tequila. Usted aprenderá todo el proceso de destilación de esta bebida, probando sus diferentes sabores, olores y colores... ¡no se lo puede perder!

Al final de la gira de tequila, volverá al punto de partida. ¡Ven a disfrutar de esta maravillosa aventura con nosotros!

Hay muchas otras actividades para ver y hacer. Si lo que buscas es la aventura perfecta para descubrir los lugares de interés reales de Cozumel, nuestro Cozumel VolksWagen Beach Tour ¡es perfecto para usted!

Paseo en la playa a caballo Cozumel

Ensilla y disfruta de un viaje inolvidable a través de las selvas y playas de ¡¡¡¡Cozumel!!!!

Descripción.

Emocionante Paseos a caballo, tiempo de aproximadamente de una hora... Tiempo libre a galope es de unos quince minutos, dependiendo de la capacidad de los clientes.

¡¡Paseos cortos dados por un guía experimentado antes de comenzar su aventura de equitación en Cozumel!!

Su hora de aventura a caballo comienza con una charla de seguridad de rutina en la que se adapte a su experiencia de conducción.

Su guía repasará todas las instrucciones antes de montar en él, lo conducirá en los senderos de la selva, pasando por los manglares antes del camino en la playa. Usted pasará la mayor parte del trayecto admirando una vista impresionante de azul turquesa de las aguas de Cozumel, México (debido a regulaciones del Parque Marino de equitación en el agua está prohibido).

Conociendo Cozumel Caminando

Explora nuestra hermosa costa y encantador centro de San Miguel de Cozumel en un pequeño grupo con la ayuda de su guía profesional, durante el curso de su día, su experto guía le ayudará a descubrir los sitios históricos claves de la zona y aumentar los conocimientos sobre la cultura de Cozumel. Es una gran oportunidad para aprender acerca de las muchas historias de las personas que ayudaron a definir esta isla única. La longitud de su viaje a pie es flexible en función de sus necesidades, y también incluye el agua embotellada.

Descripción.

Disfruta de un amplio recorrido a pie del centro de Cozumel conducido por su guía local profesional. Visita algunos de los monumentos de Cozumel y aprende historias y hechos que traerán estos lugares vivos. En este recorrido a pie experimentará la belleza del malecón de Cozumel mientras aprende acerca de su historia. Este amplio recorrido por el centro le permitirá descubrir Cozumel en un pequeño grupo de atención personalizada. Visitará los siguientes lugares de interés en su recorrido:

Plaza de las dos culturas: Ruinas mayas y Diosa Ixchel

El monumento al mestizaje: mezcla española con mayas y los números mayas

Tequila Tour: parada refrescante e Historia del Tequila

Museo de la Isla.

El centro principal y la historia de la Plaza. - bandera mexicana. Historia del reloj de Cozumel, historia del primer Ayuntamiento, parada para tomar fotos. Mucho más...

Joes Reggae bar. - almuerzo y refrescos.

Disfruta del centro por su cuenta....

Aventura en Jeep Privado de Lujo

Esta es una experiencia única para sus vacaciones en Cozumel. Sólo para ti y tus seres queridos. Esta experiencia se llevará a cabo a partir del tour regular de Jeeps en la isla.

Experimente un Jeep Wrangler Sahara con A / C (aire acondicionado), cubierto con techo duro sólo para usted y su compañero, con su guía privado.

Descripción.

Vamos a tener ubicaciones de primera clase para su Snorkel, Ruinas Mayas, Faro, Fabrica de Tequila La Hacienda, y para su almuerzo nuestro gran restaurante Coconuts así que usted puede ver la vista Impresionante ...

Sky Reef: Su guía de Snorkel le proporcionará su equipo de snorkel y un lugar privado para bucear. En el arrecife Tormentos encontrarás vida marina de colores deslumbrantes, peces, algas, y diversos animales del mar que te sorprenderán... Esta experiencia durara aproximadamente treinta minutos.

Punta Sur Eco Parque... Parque Punta Sur ... Punta Sur es la mayor reserva ecológica en Cozumel. Usted puede tomar fotos de aves exóticas, flora silvestre y ver a los cocodrilos en su hábitat natural. No te olvides de subir el histórico Faro Celarain y desde allí disfrutar de las espectaculares vistas panorámicas.

Coconuts Restaurante: Gran ambiente y una espectacular vista, con menú a la carta con dos cócteles de bienvenida. Coconuts se encuentra en lo alto de un hermoso acantilado de Cozumel. Es la parte de la isla que los lugareños denominan el "otro lado", y la vista es espectacular. Las canciones de Jimmy Buffet le dan un ambiente especial a este lugar. La escena es más pacífica si elige una mesa con palapa sombreada en las rocas con vista al agua. Los propietarios son muy eco-conscientes y han mantenido todas las palmeras en su lugar.

Tequila Hacienda: Nos permite aprender sobre la gran historia y la parte cultural del tequila. Aquí usted encontrará un excelente lugar para ver y degustar todo tipo de sabores de tequilas.

Tour Espectacular Historia Maya Cozumel

Y a cada paso, hay algo emocionante para descubrir y explorar. Desde el majestuoso parque temático Kun- Che a la iglesia verde rústica, vivo en El Cedral, Cozumel tiene muchas historias para compartir. Y sus orígenes se remontan al año 300 DC, cuando los primeros mayas se asentaron en la isla.

Antes hubo peregrinaciones religiosas, ya que muchas mujeres vinieron a rendir homenaje a la diosa de la fertilidad, Ixchel. A través de los siglos, Cozumel se convirtió en uno de los santuarios más importantes de la región de Yucatán. Y la influencia maya continua hasta nuestros días.

Pero eso es solo el comienzo. Déjate llevar en una visita guiada y descubrir la magia de los antiguos mayas. Pronto te darás cuenta de por qué esto es como ninguna otra isla en el mundo.

Descripción.

Espectáculos Prehispánicos

¡Vive la magia del México antiguo en el parque Kun-che!

Imagínese explorando senderos de la selva en un paraíso natural y escuchar la llamada de tambores y cantos pesados mayas. Adéntrate en un mundo prehispánico con las actuaciones del parque Kun- che

Te invitamos a disfrutar de una experiencia mágica en un viaje al pasado con las celebraciones únicas en Cozumel y la Riviera Maya.

Siente la historia y la cultura de estas tierras con entretenimiento emocionante que nunca olvidará. Parque Kun-Che le transportará con actuaciones prehispánicas como la Danza del Venado y la Danza tradicional del Pueblo Maya. Disfrute de estas y más durante su visita al mejor parque de la historia maya del Caribe Mexicano.

3.2. Análisis FODA

Tabla 4

Análisis FODA de la empresa Jeep Riders Cozumel

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Jeep Riders Cozumel cuenta con un alto nivel de competitividad en el mercado al que se dirige • Cuenta con un recurso financiero suficiente • Tienen una buena reputación con los clientes • Tienen los costos de servicio más bajos que la competencia • Conocen perfectamente el mercado • La rentabilidad de la empresa es adecuada • Las ventas están en crecimiento con el mercado • Se tiene mejor calidad de servicio que la competencia • Tienen infraestructura moderna • Cuentan con guías capacitados • Personal motivado 	<ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con una estrategia adecuada • No se cuenta con una estructura necesaria para desarrollar el negocio • No tienen un departamento adecuado para la difusión de sus servicios • No se cuenta con el personal adecuado en cada puesto. • No se cuenta con un amplio conocimiento en selección y contratación de personal. • No existe Políticas y Procedimientos establecidos • El equipo de trabajo no se encuentra enfocado en su área. • No existe comunicación directa dentro de la empresa. • No existe mucha participación por parte de los colaboradores

<ul style="list-style-type: none"> • El personal se siente motivado. • Clima Laboral agradable 	<ul style="list-style-type: none"> • No hay una renovación de estrategias. • No existe capacitación constante • Tienen problemas continuos internos • Rotación de Personal Frecuente • No se cuentan con guías adecuados
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Se tienen tours que se pueden atender y aun no se están ofreciendo • Se pueden desarrollar nuevos servicios • Se cuenta con la posibilidad de mejorar sus costos • Pueden conseguir más capital para invertir en infraestructura. • Se tiene libre acceso a todas las bondades del destino turístico. • Hay posibilidad de ascenso de puesto. 	<ul style="list-style-type: none"> • La competencia es fuerte • El mercado no está en aumento, se depende de los cruceros. • Los turistas están cambiando su forma de adquirir tours. • La competencia es desleal y ofrece precios más bajos que los costos. • El mercado se concentra en un cliente específico, por ello no evoluciona. • No se posee confidencialidad de información en la empresa • No se contrata al personal de manera idónea. • No existe actualización en los procesos continuos.

Datos obtenidos en el campo. (Elaboración propia)

3.2.1. Diagnóstico de la empresa

Como se puede observar en la tabla 4 se obtiene que la empresa Jeep Riders Cozumel es sólida, y tiene oportunidades para su crecimiento. Sin duda alguna la debilidad más fuerte es no tener un plan de trabajo específico, el no contar con un personal adecuado en cada puesto y para ello se debe iniciar con un Departamento de Recursos Humanos bien definido que sería lo más importante ya que el capital humano adecuado es la clave para poder incrementar su capital monetario.

Notamos que la fortaleza más impactante es que cuentan con el recurso financiero suficiente para poder realizar innovaciones, así como cambios en la infraestructura, y esto impacta en el futuro crecimiento de la misma.

Hace su mercado personalizado y el personal aun no siendo el adecuado está capacitado y motivado.

Sin duda alguna su gran amenaza son las grandes empresas ya establecidas en la misma rama de servicios que cuentan con convenios realizados con empresas de cruceros que sin falta alguna cumplen con su cuota diaria de tours, Jeep Riders Cozumel se ve afectado al no tener una buena estrategia de difusión y el poder alcanzar esas grandes empresas, como lo son los cruceros. Esta pequeña empresa de servicios se ve muy comprometida con su trabajo, pero sin duda alguna le quita gran cantidad de tiempo y capital, al no contar con un Departamento de Recursos Humanos y tener que poner las funciones o actividades en un solo individuo que debería enfocarse en finanzas sanas.

3.3. Situación actual del Departamento de RR.HH.

Con base al diagnóstico general, y a la entrevista aplicada para recolectar las actividades que la empresa lleva a cabo (ver Anexo 1 y 2), se obtuvo el siguiente funcionamiento: Jeep Riders lleva a cabo el tratado de búsqueda y contratación, se lleva a cabo por recomendación de los mismos colaboradores, ya que ellos se dan a la tarea de recomendar o buscar a las personas que pueden ser de ayuda, puesto que los colaboradores, tienen experiencia en dichas tareas, les es más fácil encontrar personal que sepa las funciones como tal.

Actualmente la empresa, no cuenta con un departamento especializado en Recursos Humanos, para efectos prácticos, el contador es el que brinda el servicio de contratación.

Se efectúa de manera “Informal” puesto que no existen contratos como lo dictamina la Secretaria de trabajo, solo existe el contrato de palabra.

En cuestión de capacitación, aun no se cuenta con dicha estrategia.

Se ha podido llevar a cabo las tareas del departamento de manera empírica, la cual hace notar la necesidad de implementarlo ya que esta es una actividad que recae en una sola persona que es la que dirige, dando como resultado el estado actual, y que se pretende mejorar con la implementación del mismo.

3.3.1. Funciones del departamento

Al no contar con un departamento especializado en Recursos Humanos, esta tarea la lleva a cabo el contador, información que se obtuvo con la aplicación de un cuestionario (Anexo 3) mediante el cual se recabaron las siguientes actividades.

Nominas. - Mediante listas que le pasan los guías, recaba información semanal para poder efectuar los pagos quincenales.

Contratación. - realiza contrataciones nivel empírico basándose en su experiencia.

Despidos. - Conforme a la experiencia obtenida realiza finiquito de relación laboral, en ocasiones llevándolo a la junta de conciliación y arbitraje.

Convenios ante La Junta de Conciliación y Arbitraje. - dependiendo del caso es cuando se procede a llevarlos a un mutuo acuerdo ante dicha institución.

Pagos de seguridad social. - lleva a cabo los pagos correspondientes a la seguridad social de los trabajadores.

Pagos de impuestos. - lleva a cabo finanzas sanas de contribuciones de la empresa.

3.3.2. Problemáticas del departamento

El departamento obtiene dificultades al momento de contratación.

Puesto que no se tiene un departamento específico, las dificultades se dan día a día y consumen tiempo tanto en búsqueda de personal como en contratación, siendo este una carga más para el contador y un contratiempo para la empresa.

Existe rotación continua de colaboradores.

Aunado al punto anterior la falta de dicho departamento y de no existir una persona supervisora que esté al tanto de los colaboradores es que existe dicha problemática.

No existen funciones establecidas.

Al no contar con este departamento por tal no se le ha dado la importancia y no existen funciones específicas, siendo esta una empresa en crecimiento.

Aun no existe un reglamento interior de trabajo.

Esto es lo que presenta dificultad con los trabajadores puesto que no existen lineamientos ni políticas a seguir y es por ello que existe una problemática en comunicación en cuanto a responsabilidad y productividad tratando siempre de seguir con los lineamientos que establece la Ley Federal del Trabajo.

La contratación lleva mucho tiempo y por tal la operación obtiene contratiempos.

Dado que esta función lo realiza el contador con base a su experiencia, y con la carga laboral que tiene es que no se lleva a cabo en el tiempo adecuado.

El proceso de nómina está desfasado a una semana.

El contador realiza muchas funciones entre ellas la supervisión de las listas de asistencias, por lo cual se sobresatura de trabajo dando esta problemática y la inconformidad o mal entendimiento del nuevo personal.

No existe un control de asistencias.

El control se lleva a cabo por medio de hojas enlistando a cada uno del personal el cual es deficiente para garantizar un control de ello y por tal una fuga económica.

3.3.3. Estrategias de solución

Contar con el Departamento de Recursos Humanos

Contar con una supervisión continua de colaboradores

Elaborar un compendio de funciones para tener como guía al momento de una nueva contratación

Contratar de un despacho jurídico para asesoría y elaboración de reglamento interior de trabajo

3.3.4. Costos

La empresa Jeep Riders Cozumel, lleva acabo su proceso de RR-HH. Con los siguientes desgloses, basándose en una plantilla de 16 colaboradores y de manera quincenal (ver Anexo 3) como se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 5

Costos del departamento de Recursos Humanos

Para efectos de Recursos Humanos y gastos de operación	\$10,000.00
Costos Operativos Nómina	\$50,971.20
Seguridad Social	\$5,000.00
Gastos de impuestos varios	\$1,000.00
Gastos de Separación Voluntaria	\$8,000.00
Total	\$74,971.20

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

Dicho total suele variar, dependiendo de la rotación de personal y gastos imprevistos de operación, nunca teniendo un estándar del total quincenal, siendo estos un promedio.

3.4. Propuesta de una Outsourcing como Instrumento de Recursos Humanos

Nombre Outsourcing: GIN GROUP

Empresa: Jeep Riders Cozumel

Actualmente la empresa Jeep Riders Cozumel, labora con una plantilla de 16 colaboradores, muchos de ellos son los operativos dejando centrado la operación administrativa en el contador de la empresa, el cual se encarga de la contratación, supervisión, asignación de horarios e inclusive la verificación de pagos, los cuales se llevan a cabo sin automatización y muchas veces dichos pagos son en efectivo, verifica a proveedores, realiza la capacitación de la plantilla, realiza despidos e inclusive arreglos en juntas de conciliación y arbitraje.

Jeep Riders Cozumel, es una empresa catalogada como una pequeña empresa de servicios. Dicha empresa ha laborado de esa manera desde sus orígenes puesto que no se tiene un gran conocimiento en el área administrativa y el contador ha entregado sus pocos o muchos conocimientos en el área.

Es por ello que al estudiar sus pocas herramientas y estrategias en el área de Recursos Humanos nos damos a la tarea de presentar la siguiente propuesta de una outsourcing como herramienta de Recursos Humanos.

3.5. Servicios que ofrece

Servicio Profesional de búsqueda de personal

Servicio que brinda el personal capacitado para el área que se requiera, en este proceso se recluta al mejor candidato, basándose en sus capacidades y aptitudes.

Mejora en procesos de contratación

Los procesos de contratación, están en constantes cambios, es por eso que se brinda la mejora continua en todo lo que a contratación se refiera en aspectos que indique la secretaria de trabajo.

Capacitación continua de asociados.

La secretaria de trabajo, siempre en búsqueda de la mejora y capacitación del personal, requisita a las empresas capacitación abalada por dicho instituto, la capacitación brindada cumple con los requisitos de la Secretaria de trabajo y de las necesidades de la empresa.

Automatización de Proceso de nóminas.

Para brinda el mejor servicio a los colaboradores se brinda la automatización vía transferencias electrónicas que brinda no solo la comodidad de brindar una cuenta bancaria, si no beneficios por estar afiliados a una empresa de pago constantes.

Procesos de Auditoria constantes.

La auditoría es algo fundamental para el cliente, y por tal se brinda al departamento de auditoria que se ajuste a las necesidades de la empresa.

Prestaciones de Ley.

Normatividades que exige la Secretaria del Trabajo y Previsión Social y que cuentan las empresas del outsourcing que estamos proporcionando, tales como INFONAVIT, INFONACOT.

Valores Agregados.

Caja de Ahorro, Servicios de atención Medica Privada gratuita y descuentos con especialistas, Seguro de Vida, Seguro de Vehículos, Planes dentales, Prestamos a colaboradores.

Servicio de Asistencia Profesional Legal

El buffet de abogados, brindará asistencia cada ocasión que la empresa lo requiera, dicho buffet se encargará desde la verificación de contratos de colaboradores, hasta la consumación de la relación de trabajo.

3.6. Beneficios

- Se contará con un departamento específico de RR.HH.
- El proceso de contratación se realizará de manera eficaz y con lineamientos legales
- Capacitación constante, afiliados a los requerimientos a la Secretaria de Trabajo y Previsión Social
- Automatización en el área de control de empleados
- Actualización a los requerimientos de nóminas, solicitados por los departamentos gubernamentales.
- El contador se dedicará a finanzas sanas.
- La empresa podrá desatenderse de la implicación que conlleva el Departamento de Recursos Humanos para poder enfocarse en su giro.
- Maximización de recurso humano.
- Orientación Legal al momento de enfrentar una demanda, dando solución a la situación sin que el nombre de la empresa quede implicado.

3.7. Costos

El siguiente cuadro muestra las cantidades que GIN GROUP cobrará por cada rubro, para ello se le solicito a GIN GROUP una cotización de los 16 colaboradores con su sueldo, quedando estipulado de la siguiente forma quincenal (ver Anexo 4):

Tabla 6
Costos establecidos por GIN GROUP

NOMINA	\$ 50,971.20
5 % HONORARIOS.	\$ 2,548.56
CUOTA IMSS	\$ 9,093.66
SUBTOTAL	\$ 62,613.42
16 % I. V. A.	\$ 10,018.15
TOTAL.	\$ 72,631.57

Datos obtenidos en el campo. (Elaboración propia)

Es por ello que el servicio de Outsourcing Estratégico con los servicios antes mencionados, tendrá un costo total de: 72,631.57, este pago se realizará quincenal ya que la empresa maneja su nómina de esta manera, siendo esto factible para transición e implementación.

3.8. Implementación de Outsourcing

El plan para implementar el outsourcing se realizará por fases:

Fase 1

Firmas de aceptación y estipulación de contratos inter empresas.

Se lleva a cabo en una o varias reuniones estipuladas entre GIN GROUP y Jeep Riders Cozumel, la empresa outsourcing debe empezar a enviar al cliente un contrato previo para que este cambien o modifiquen cláusulas del mismo, en él se estipula el tiempo que se brindara el servicio, el porcentaje que se tendrá que pagar a GIN GROUP y obligaciones por parte de Jeep Riders Cozumel hacia GIN GROUP, todos los servicios y obligaciones deberán quedar por escrito para su seguimiento fiel.

Fase 2

Verificación y legalización.

Se lleva a cabo una reunión inter empresas para con ayuda de un abogado se firme y legalice el contrato de servicios, para así poder tener garantizado el trabajo que recibirá Jeep Riders y sus obligaciones con GIN GROUP.

Fase 3

Transición de colaboradores actuales a empresas GIN.

Se reúne GIN GROUP con toda la plantilla para poder darle detalles de cuáles serán sus derechos y obligaciones, y explicarles como funcionara el sistema a partir del momento.

Los ayudara a que la transición sea lo menor problemática para que al igual que el dueño los asociados se dediquen a su principal función.

Fase 4

Puesta en marcha.

A partir de esta fase, se llevará en acción todas sus funciones en tiempo y forma.

CONCLUSIONES

Existe una tendencia muy marcada a la práctica del Outsourcing en las empresas a nivel mundial. Cada día más las organizaciones buscan alcanzar una mayor eficiencia a un menor costo, sin dejar de lado los estándares de calidad y servicio al cliente exigidos. Como todo proceso administrativo en el Outsourcing están involucradas actividades de planificación, organización y análisis que responden a objetivos específicos de aprendizaje, orientados a descubrir, emplear y adaptar nuevas estrategias para las diversas áreas de la organización.

Al involucrarse en un proceso de Outsourcing las empresas deben definir claramente una estrategia que guíe todo el proceso y contenga los aspectos importantes en el desarrollo del mismo. Algunos de los beneficios potenciales de utilizar el Outsourcing son la disminución de los costos, un enfoque más dedicado a actividades competitivas de la empresa, mayor flexibilidad y rapidez de respuesta, así como el uso de tecnología y materiales de clase mundial. Por otra parte, existen algunas desventajas posibles como son el decline de la innovación por suplidores, pérdida de control del proceso de producción y una eventual competencia por parte de los mismos que al conocer el proceso a plenitud pasan de ser suplidores a competidores.

La gama de labores realizadas por las compañías especialistas en Recursos Humanos son variadas, tal como son: la subcontratación, el reclutamiento, la capacitación, en algunos casos maquila de nómina, administración de personal entre otras. Lo más importante es que es una estrategia probada y viable, que optimiza y ayuda a mejorar el rendimiento de las funciones de Recursos Humanos dentro de la empresa.

Hoy en día las empresas de Outsourcing ofrecen hacer frente a diferentes objetivos estratégicos y su ámbito de aplicación será diferente en términos de procesos de Recursos Humanos y geografía implicados.

Se piensa que el procesamiento de negocio, es el medio de conducir la eficiencia mediante la reducción de costos. Si bien el modelo de negocio financiero es importante, y siempre debe ser tomado en cuenta, las empresas con visión de futuro tendrán en cuenta otros factores, además de la reducción de costos.

El valor agregado que las compañías de Outsourcing pueden brindar como estrategia, es el modelo de servicio de Recursos Humanos. Las empresas pueden utilizar este marco para desarrollar y evaluar el lado de los beneficios de un modelo comercial para la externalización de Recursos Humanos, pero también tienen que reconocer que estos elementos están interrelacionados, por ejemplo, con el tamaño de la organización.

A pesar de que la contratación de los servicios de las empresas de Outsourcing generan un costo adicional, por así decirlo, este recurso es revolvente a través de más de reclutamiento efectivo, menor desgaste y una mayor interacción eficiente entre administrador, empleado.

Las empresas tienen que ser objetivas para así lograr, lo que significa una comprensión detallada de la base de Recursos Humanos actuales y el alcance del trabajo que un proveedor de servicios de Outsourcing asumirá.

La aplicación de tecnologías puede ser un factor invaluable en la estrategia en la medida que este sea empleado por las compañías de Outsourcing ejemplo de ello es la oferta de trabajo que estas, pueden dirigir a cierto sector de la población para que esta pueda ser ocupada por los mejores candidatos en el menor tiempo posible.

Por ello nos dimos a la tarea de analizar una pequeña empresa y definir sus procesos de Recursos Humanos, dándonos cuenta que las actividades del departamento requerían capital humano especializado en el área y eso implicaba tiempo, un costo mayor al no tener las bases para poder dirigir el departamento.

El Outsourcing le brindará a Jeep Riders Cozumel un mayor beneficio en el desarrollo de las actividades del departamento del personal al igual que el costo será menor de lo que genera actualmente, debido a que GIN GROUP es una empresa consolidada y con experiencia.

Finalmente, este trabajo de investigación demuestra que implementar una empresa Outsourcing especializada en el área de Recursos Humanos hará que la pequeña empresa maximice sus recursos.

ANEXO 1. Instrumento para diagnostico general de la empresa

ANÁLISIS FODA PARA DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

Instrucción : Con base a los siguientes indicadores, marque con una X según considere.

Fortalezas	Desacuerdo	No Acuerdo totalmente	Acuerdo
Se cuenta con un alto nivel de competitividad.			X
Se cuenta con recurso financiero suficiente.			X
Existe una buena reputación con los clientes.			X
Tenemos costos más bajos que la competencia.			X
Contamos con una estrategia adecuada.		X	
Contamos con estructura necesaria para desarrollar el negocio.		X	
Conocemos perfectamente el mercado.			X
La rentabilidad de la empresa es adecuada.			X
Las ventas están en crecimiento con el mercado.			X
Hacemos promoción adecuada.		X	
Tenemos mejor calidad que la competencia.			X
Tenemos personal adecuado en cada puesto.		X	

Oportunidades	Desacuerdo	No acuerdo totalmente	Acuerdo
Existen tours que podemos atender y aún no estamos ofreciendo.			X
Se pueden desarrollar nuevos servicios.			X
Nuestra competencia es débil.	X		
Posibilidad de mejorar nuestros costos.			X
Se puede conseguir más capital para invertir en infraestructura.			X
Debilidades	Desacuerdo	No acuerdo totalmente	Acuerdo
No tenemos una estrategia clara.		X	
Nuestras infraestructuras están obsoletas.	X		
No tenemos personal adecuado.		X	
No contamos con guías capacitados.	X		
No se cuenta con recurso financiero suficiente.	X		
Personal no motivado.		X	
No conocemos el mercado excelentemente.	X		
Amenazas	Desacuerdo	No acuerdo totalmente	Acuerdo
El mercado no está creciendo.			X
Los turistas están cambiando su forma de adquirir tours.			X
La competencia ofrece precios muy bajos.			X
Tenemos problemas por zonas protegidas.	X		
El mercado se concentra en cliente específico.			X

ANEXO 2. Instrumento para diagnosticar la situación actual de Recursos Humanos

SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO RR.HH.

Instrucción: Con base a los siguientes indicadores, marque con una X según considere.

Fortalezas	Desacuerdo	No acuerdo totalmente	Acuerdo
¿Se posee conocimiento en selección y contratación de personal?		X	
Existen políticas y procedimiento establecidos.	X		
El personal se siente motivado.		X	
El equipo de trabajo se encuentra enfocado en su área.		X	
Clima laboral agradable.		X	
Existe comunicación directa dentro de la empresa.	X		
Existe participación por parte de los colaboradores.	X		
Existe renovación en las estrategias.	X		
Oportunidades	Desacuerdo	No acuerdo totalmente	Acuerdo
Hay posibilidad de ascenso de puesto.			X
Existe actualización en los procesos continuos.	X		
Se contrata al personal de manera idónea.	X		
Existe capacitación constante.	X		
Existe el desarrollo personal.		X	

Debilidades	Desacuerdo	No acuerdo totalmente	Acuerdo
Existe algún proceso de auditoria o control para selección de personal y contratación.		X	
Personal motivado.	X		
Tiene problemas continuos internos.	X		
Rotación de personal frecuente.			X
No contamos con guías adecuados.			X
Amenazas	Desacuerdo	No acuerdo totalmente	Acuerdo
Se posee confidencialidad de información de empresa.			X
Existe algún segmento o tour que se pueda atender.			X
E puede desarrollar nuevas ideas de tours.			X
La competencia es débil.	X		
El mercado está cambiando hacia mayor atención de nuestros servicios.			X

ANEXO 3. Instrumento para identificar funciones de Recursos Humanos

Cuestionario

Objetivo: Instrumento para conocer las principales Funciones de Recursos Humanos

Instrucciones: Conteste las siguientes preguntas, con base a las actividades desempeñadas.

1. ¿Qué actividades realiza en su área de Trabajo? Marque las respuestas que considere.

Contratación

Demandas Laborales

Elaboración de Nóminas

Selección De Personal

Despidos

Capacitación

PRESUPUESTOS

2. ¿Capacita a su personal de manera continua?

R= No se ha llevado a cabo como procedimiento, y no llevamos un programa de capacitación

3. ¿Cómo selecciona a su personal?

R= Lo hacemos por medio de recomendaciones, de los mismos colaboradores.

4. ¿Existe contratos para los trabajadores?

R= no de manera formal

5. ¿Posee alguna actividad de auditoria interna?

R= Se realiza controles internos, pero no como una auditoria como tal.

6. ¿Qué problemáticas se afronta día a día?

R=Existe problemas con el rol de los guías, pues es difícil poder controlar los horarios, la operación es difícil de llevar a cabo por lo mismo tenemos dificultades en contratación pues muchas veces ya está laborando y al momento de elaborar la nómina me dan los nombres del personal interno, aun trabajamos en la formalización de listas.

7. Con base a sus problemáticas ¿Qué estrategia de solución implementa?

R= necesitamos tener al personal que pueda cubrir el área de contratación, y supervisión, así como control ya que en estos momentos es parte de lo que realizo y me presenta dificultades al momento de entregar resultados al día.

8. ¿Cuál es el costo aproximado que invierte en el Departamento de RR.HH.? Escriba cantidades debajo de cada actividad

RECURSOS HUMANOS	DESPIDOS	NOMINA	FINIQUITOS
\$11,000.00	\$4,000.00	\$55,971.20	\$4,000.00

BIBLIOGRAFÍA

- Almanza Martínez, M., & Archundia Fernández, E. (2000). *El Outsourcing y la planeación fiscal en México*. México: Universidad de Guanajuato.
- Chapman, J. (2000). *Aprenda a externalizar(Outsourcing). En una Semana*. España: Gestion.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill.
- Dessler, G., & Varela Juárez, R. A. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Prentice Hall.
- Federación, C. F. (12 de Noviembre de 2017). *Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2017, de Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión: <http://www.cddhcu.gob.mx>
- GAMBOA, D. (10 de 12 de 2017). *ANALISIS FODA*. Obtenido de ANALISIS FODA: <http://www.analisisfoda.com/>
- GinGROUP. (18 de NOVIEMBRE de 2017). *Gin Group*. Obtenido de Gin Group: <https://www.gingroup.com/>
- Guzman, V. I. (1963). *La Sociología de la Empresa*. México: Jus.
- Hernández Y Rodríguez, S. J. (2000). *Fundamentos de Administración*. México: Mc Graw Hill.
- INEGI. (21 de enero de 2014). *Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. Recuperado el 12 de noviembre de 2017, de Censos Economicos: http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825077952.pdf
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Marketing*. México: Pearson Education.
- Lara Flores, E. (2002). *Primer Curso de Contabilidad*. Trillas.

Münich Galindo, L. (2006). *Fundamentos de Administracion, Casos y Practicas*. México: Trillas.

Reyes Ponce, A. (2002). *Administracion de Empresas*. México: Limusa Wiley.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson.

Schneider, B. (2014). *Outsourcing* (Primera ed.). Bogota, Colombia: Norma.

Strickland, T. (2000). *Conceptos y Técnicas de la Dirección y Administración Estratégicas*.

McGraw Hill.

DATOS TESIS

DATOS DEL ASESOR:

LIC. ADRIANA LOMAS CLAUDIO

Número de cuenta: 04058243

Lic. Administración en Empresas Turísticas en Hotelería y Restaurant

Domicilio: Avenida Juárez No. 749 entre 35 y 40 Col. 10 de Abril C.P. 77622

Teléfono personal: 9878760807

Correo electrónico: dirección.administracion@upc.edu.mx

DATOS DEL ALUMNO QUE PRESENTA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

BRENDA VIRIDIANA ACEVEDO HIPÓLITO

Número de Cuenta: 408543138

Carrera: Licenciatura en Administración

Domicilio: Calle Ponto entre 90 y 95 ave. #15, Flamingos 2, CP.: 77660

Cozumel, Quintana Roo

Teléfono personal: 9841698271

Correo electrónico: brenda.acevedo@upc.edu.mx

RICARDO ALFONSO QUI GUEMEZ

Número de Cuenta: 409529704

Carrera: Licenciatura en Administración

Domicilio: Calle Efraín Flores Peraza Mza. 325 Lt. 34, Col. Félix González Canto, CP.: 77645

Cozumel, Quintana Roo

Teléfono personal: 9875648500

Correo electrónico: ricardo.qui@upc.edu.mx