

La influencia del outsourcing en el área de Tecnologías de Información de una empresa

María Iveth Bolaños Solís, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

2012

### Resumen

A través de los años ha surgido la externalización de actividades de diferentes departamentos en las empresas y por distintas razones. Esto ha afectado de alguna manera el funcionamiento de las compañías: tanto de forma positiva como negativa. Por lo anterior, se toma la tarea de investigar ¿Cómo influye en una empresa el realizar outsourcing en el área de tecnologías de información?

El objetivo de este trabajo es investigar el impacto que una empresa puede tener al realizar outsourcing en el departamento de Tecnologías de Información, para determinar qué tan conveniente es realizar esta externalización en el área de Informática. La investigación favorece a las personas encargadas de áreas de Tecnologías de Información, a los altos mandos de una compañía y a la sociedad costarricense en general, ya que al analizar las medidas necesarias para efectuar outsourcing se obtiene información estadística sobre los beneficios y riesgos que se pueden incurrir al realizarlo en el área de Informática de una organización.

El estudio que se lleva a cabo se va a centrar en la tercerización del área de Informática tomando en cuenta a las personas que laboran allí y que tengan como mínimo un grado de Bachillerato en Informática. Se utilizó el enfoque cuantitativo y se recolectaron los datos a través de una encuesta. Se encuestan 59 profesionales de manera presencial. Se les pregunta sobre los antecedentes demográficos y el outsourcing enfocado en el área de Informática. El tipo de muestreo que se utiliza es el probabilístico a conveniencia. El outsourcing en el área de Informática puede llegar a ser una herramienta muy importante para las empresas, siempre y cuando se tomen las decisiones correctas para implementarlo.

### Abstract

Through the years there has been the outsourcing of activities of different departments in companies and for different reasons. This has somehow affected the functioning of companies: both positively and negatively. Because of it, I made the decision of investigating: How can a company that carries out outsourcing in the area of technological information be influenced?

The objective of this assignment is to investigate the impact that a company may have doing outsourcing in the Information Technology department, to determine how convenient is to do outsourcing in the area of Informatics. This investigation favors the people in charge of Information Technology areas, senior business, and the Costa Rican society in general, due to analyze the necessary measures when making outsourcing to obtain statistical information about the benefits and risks that may incur when making outsourcing in the Information area of an organization.

This study will focus on the outsourcing of Informatics area taking into account people who work in this area, with at least a bachelor's degree in Computer Science. Quantitative approach was used and data were collected through a survey. Fifty nine professionals were surveyed in a written way, where they are asked about demographic background and outsourcing focused on the Informatics area. The type of sample used was the probabilistic for convenience. Outsourcing in the Informatics area can be an important tool for businesses, as long as you make the right decisions to implement it

#### Introducción

El outsourcing en el área de Tecnologías puede producir numerosos beneficios estratégicos y operativos, como el ahorro de costos y una mejora en la competencia de las empresas que brindan estos servicios. También se puede utilizar para mejorar el rendimiento de la empresa que contrata los servicios. Las grandes empresas deben de reconsiderar sus decisiones cuando realizan outsourcing en el área de Tecnologías de Información, debido a que se pueden introducir riesgos que pongan en peligro el valor de gran cantidad de los activos fijos. El outsourcing evita la incertidumbre y la complejidad involucrada en las típicas decisiones relacionadas con el área de tecnologías de información. (Qu, Pinsonneault y Oh, 2011)

Como la tercerización creció en popularidad, los debates de si externalizar o no fueron cambiando. La preocupación en esta etapa de la contratación externa y la evolución incluye la subcontratación, de manera que puede ser total o selectiva e involucra a uno o múltiples proveedores. A pesar de su popularidad, ninguna investigación puede determinar la receta exacta para el desempeño eficaz de la externalización. (Jae-Nam, Huynh, Ron Chi-Wai y Shih-Ming, 2003)

La motivación para subcontratar servicios según los defensores resultó en la reducción de costes significativos, uso efectivo de los derechos humanos, recursos, mayor capacidad de la demanda y un mejor acceso a tecnologías avanzadas. Para los críticos el impacto de la subcontratación incluye la posible pérdida de control, flexibilidad, clasificación personal y la ventaja competitiva en la gestión de la información. (Jae-Nam, Huynh, Ron Chi-Wai y Shih-Ming, 2003)

A través de los años se ha visto el surgimiento de la externalización de actividades de los diferentes departamentos de las empresas y por distintas razones. Esto ha afectado de alguna manera el funcionamiento de las compañías: en unos casos de forma positiva y en otros, negativa. Por lo tanto, se toma la tarea de investigar

¿Cómo influye en una empresa el realizar outsourcing en el área de tecnologías de información?

Según un estudio realizado por la consultora Tholons, Costa Rica se coloca en el lugar 18 a nivel mundial y en tercer lugar a nivel de Latinoamérica en brindar servicios de outsourcing. Por ello, este país emerge como la región líder para el establecimiento de servicios de outsourcing en el mundo y tiene un potencial futuro en este tema. Esto es así porque dispone de recursos humanos extraordinarios y ofrece operaciones especializadas de valor agregado en finanzas, contabilidad, tecnologías de la información y operaciones de entretenimiento y medios. (Rosenberger, 2012)

El objetivo de este trabajo es investigar el impacto que una empresa puede tener al realizar outsourcing en el departamento de Tecnologías de Información y así determinar qué tan conveniente es realizar externalización en el área de Informática. Además, se quiere medir bajo cuáles circunstancias tiene gran beneficio tomar dicha decisión o sus desventajas al implementarlo en el departamento de Tecnologías de Información de una empresa. Se investigan las características del outsourcing y otros detalles considerados importantes para el desarrollo de este trabajo.

Esta investigación favorece a las personas encargadas de las áreas de Tecnologías de Información, a los altos mandos de cualquier empresa y a la sociedad costarricense en general, que deseen analizar, a través de la información estadística obtenida, las medidas necesarias para efectuar outsourcing de forma que no tenga efectos negativos, sino positivos en el área de Informática de una organización. De esta forma, se tiene un instrumento que puede ayudar a tomar decisiones futuras en una empresa al conocer qué tan útil es realizar externalización de tareas en el área de Informática y cuáles son las condiciones idóneas para implementarla.

## El mercado laboral en su profesión

¿Cómo influye en una empresa realizar outsourcing en el área de Tecnologías de Información?

María Iveth Bolaños Solís

---

El estudio que se lleva a cabo se va a centrar en la tercerización del área de Informática tomando en cuenta a las personas que laboran allí y que tengan como mínimo un grado de Bachillerato en Informática debido a que en la actualidad no existe información alguna que muestre estadísticamente las ventajas y los riesgos que se presentan al realizar outsourcing en el área de Informática. Tampoco existe evidencia de trabajos realizados en Costa Rica que señalen bajo cuáles circunstancias es provechoso tomar esta decisión y su impacto en la empresa.

El documento se estructura de la siguiente manera: primero se realiza una revisión bibliográfica sobre el tema del outsourcing en el área de Informática y se describen los métodos de investigación utilizados para realizar el estudio. Después se muestran los resultados de la investigación y por último la discusión, las conclusiones y las recomendaciones.

### Referencias Bibliográficas

Las compañías han recurrido al outsourcing como un instrumento para la reducción de costes. El mercado actual, además de reducir costes, demanda otros factores como: eficiencia, calidad, acceso a nuevas tecnologías, entre otros. Se ha evolucionado de un enfoque meramente táctico a uno estratégico. Esta reorientación de la externalización como instrumento estratégico se basa en la necesidad de las organizaciones de hacerse más ágiles, operativas y flexibles ante un entorno caracterizado por la incertidumbre como variable estructural (Asenmac, s.f.)

El servicio de outsourcing informático ofrece a las empresas la posibilidad de optimizar sus proyectos por medio de la gestión externa de todos o parte de sus procesos informáticos. Este tipo de servicio resulta beneficioso para aquellas compañías para las cuales los servicios informáticos son una herramienta y no una finalidad. La empresa prestataria del servicio es la que tiene personal especializado y altamente calificado en el área de sistemas. El outsourcing informático permite satisfacer necesidades informáticas de carácter temporal, al disponer de personal calificado por períodos definidos. Esto es, mientras dure el proyecto de desarrollo, sin tener que crear un departamento con personal propio. (Ministerio de Hacienda, s.f.)

El outsourcing es una alternativa para desarrollar y utilizar servicios en el área de tecnologías de información, es un componente significativo de la estrategia de una organización. Una de las principales razones por las cuales se realiza el outsourcing es ahorrar dinero, lo que generará el crecimiento empresarial en los años venideros. Por otro lado, existe el riesgo de pérdidas de la propiedad intelectual en las compañías que desarrollan software y en las empresas que implementan algoritmos de su propiedad. Sin embargo, una compañía puede estar forzada a realizar outsourcing en el área de tecnologías cuando se carece de

experiencia; esto es muy común cuando se trata de aplicaciones altamente especializadas. (Murthy, 2004)

De hecho, el crecimiento del outsourcing parece ser imparable. Como muestra la consultora KPMG, el 89% de las organizaciones entrevistadas planean mantener o aumentar su actual nivel de subcontratación en el área de Tecnologías de Información. De acuerdo con NASSCOM, el mercado global de software y servicios de información creció en un promedio de 6,3% con respecto al año 2008. Sin embargo, a pesar de la propensión creciente a la externalización, pocas organizaciones declaran abiertamente que han alcanzado el éxito con la contratación externa, tal vez porque a veces el concepto del éxito es muy general, abstracto y confuso. (González, Gasco y Llopis, 2010) Por lo tanto, se puede asegurar que se incrementará el outsourcing en nuestro país, pero se debe de tomar en cuenta elementos claves para que externalizar actividades sea un éxito, tanto para la empresa que contrata el servicio como para la que lo brinda, dando como resultado los beneficios esperados por ambas partes.

Las fuerzas del mercado conducen a las empresas a externalizar lo que sea, siempre y cuando no sea parte del alma del negocio. El outsourcing hace que sea más fácil para las empresas centrarse en sus competencias básicas. De esta manera, la persona a cargo del área de Tecnologías no tiene que coordinar un gran departamento, por lo que se simplifica la organización. Del mismo modo, los informáticos serán capaces de concentrar sus esfuerzos en actividades claves para el área de Informática mientras que la empresa externaliza actividades más rutinarias. (González, Gasco y Llopis, 2010)

Al tener en cuenta los importantes cambios que la tecnología ha pasado durante los últimos años, muchas empresas pueden obtener ventajas considerables de la subcontratación, ya que esto evita que se conviertan tecnológicamente obsoletos sin tener que hacer grandes inversiones en tecnologías. Las compañías pueden



aumentar su flexibilidad a través de un rediseño continuo de los contratos destinados a satisfacer sus necesidades de información. El outsourcing proporciona una gran flexibilidad porque hace posible el uso de los recursos para el tratamiento de la volatilidad en los niveles de negocios con más facilidad y permite al proveedor asumir las fluctuaciones en las cargas de trabajo. Las compañías pueden solicitar la subcontratación como una estrategia para obtener la flexibilidad durante una reestructuración o reorganización de procesos. (González, Gasco y Llopis, 2010)

Desafortunadamente, muchas instituciones recurren a la externalización con sólo una vaga idea de lo que quieren obtener del vendedor, como resultado de la inevitable incertidumbre relacionada tanto con los aspectos tecnológicos del servicio como con el volumen de las necesidades que estos servicios tienen que cumplir. Por esta razón, es aconsejable externalizar sólo las actividades de las cuales la empresa tiene una clara comprensión y para lo cual la organización puede elaborar un contrato sólido. Es igualmente aconsejable para firmar el contrato, una longitud de tiempo que permita a la firma controlar sus requisitos de negocio. (González, Gasco y Llopis, 2010)

No sólo es importante que el objetivo de la contratación externa sea claro, para que se pueda elegir el proveedor que mejor se adapte al objetivo ya que en realidad diferentes objetivos pueden requerir estilos distintos al manejar las relaciones con los proveedores. Cuando el objetivo principal es la reducción de costes, un contrato muy rígido se convierte en la mejor opción. Sin embargo, cuando se trata de ganar acceso a las nuevas tecnologías es más conveniente establecer una relación flexible con el proveedor. De este modo, se pueden reestructurar ambos, la naturaleza de los servicios prestados y la plataforma técnica que los proporciona. (González, Gasco y Llopis, 2010)

La tarea más importante que un cliente puede realizar con el fin de garantizar el éxito de la externalización consiste en seleccionar un proveedor capaz de realizar las actividades que se necesiten de manera correcta. El éxito o el fracaso de la externalización dependerá, en gran medida, de esta elección. Por esta razón, es necesario una evaluación detallada y una selección de los posibles proveedores antes de firmar el contrato. El proveedor seleccionado debe provenir de una amplia gama de proveedores de Tecnologías de Información. La organización debería investigar las actuales alianzas de outsourcing en el mismo sector, así como en las industrias relacionadas con este proveedor. Es aconsejable tomar este tipo de medidas para analizar la estabilidad, la calidad y la reputación del proveedor elegido. (González, Gasco y Llopis, 2010)

Muchas empresas ven en el outsourcing una forma de acercarse a otros países, no sólo para encontrar más proveedores competitivos, sino también para adquirir conocimientos de ellos y para explorar sus posibilidades como potenciales mercados. Esto es importante si se tiene en cuenta que algunos países proveedores de servicios en Tecnologías de Información, tales como India, China o Rusia, tienen un enorme potencial de mercado debido a sus grandes poblaciones y a sus altas expectativas de crecimiento económico. En cualquier caso, la ventaja económica siempre tiene una conexión con el outsourcing y la posibilidad de acceder a mercados internacionales también. (González, Gasco y Llopis, 2010)

Por otra parte, el outsourcing puede traer grandes inconvenientes en las empresas como la dependencia, por lo que no se puede cambiar a los proveedores con relativa facilidad y rapidez. En algún modo, el proveedor pasa a hacer parte de la organización y su habilidad depende de la de sus proveedores, pudiéndose crear una relación peligrosa. Además de ello, los proveedores pueden no tener un sentido de responsabilidad, son relativamente menos leales a la organización y es menos probable que realicen un esfuerzo extra si fuese necesario. Por otro lado, si

## El mercado laboral en su profesión

¿Cómo influye en una empresa realizar outsourcing en el área de Tecnologías de Información?

María Iveth Bolaños Solís

---

la empresa que contrata el servicio y los proveedores están separados geográficamente, tienen culturas, pensamientos, logros y negocios distintos; la comunicación y coordinación puede verse obstaculizadas, dando como resultado problemas para ambas partes. (Universidad de la República, s.f.)

Según estudios realizados en España, las actividades que se externalizan comúnmente son el mantenimiento de hardware, el mantenimiento de software, la instalación de sistemas y la programación. Sin embargo, no suele contratarse tanto servicios como entrenamiento de personal, soluciones e-business, apoyo a los usuarios u operación de sistemas. En las empresas encuestadas no se externaliza una gran proporción de sus actividades informáticas, sino que realizan un outsourcing que se puede llamar selectivo. Las tareas más contratadas que tienen fácil justificación, son aquellas menos específicas y que requieren de menos atención especial a las características del cliente, es decir, son actividades estándar. (González, Gasco y Llopis, 2007)

Las empresas siguen recurriendo de forma general a más de un proveedor a la hora de externalizar sus actividades en el área de Informática. Con la opción de múltiples proveedores, la empresa cliente puede negociar con proveedores diversos que se distinguen por sus competencias, recursos y posición de mercado, haciendo posible que sus distintas capacidades se complementen. Sin embargo, esta opción también tiene sus riesgos tales como la dificultad de dirigir y coordinar el trabajo de varios proveedores e incluso especificar cuál es la responsabilidad de cada uno, especialmente cuando los procesos externalizados son interdependientes. (González, Gasco y Llopis, 2007)

Los servicios externalizados pueden prestarse en las instalaciones del cliente o en las del proveedor. Se prefiere que los servicios se realicen en las instalaciones del cliente. Esto supone que el personal del proveedor se traslada a la empresa cliente, creándose en muchos casos lazos de trabajo y confianza entre el personal

## El mercado laboral en su profesión

¿Cómo influye en una empresa realizar outsourcing en el área de Tecnologías de Información?

María Iveth Bolaños Solís

---

del cliente y del proveedor, lo que favorece la relación del outsourcing. Además, parece poco probable la reducción o eliminación de la externalización a nivel nacional o global. (González, Gasco y Llopis, 2007)

#### **Marco metodológico**

La presente investigación se trabaja con un enfoque cuantitativo, debido a que se utilizó un método de recolección de datos a través de una encuesta con el fin de contestar la siguiente pregunta: ¿Cómo influye en una empresa realizar outsourcing en el área de Tecnologías de Información? Seguidamente se analizan los datos por medio de estadísticas con el programa Excel. Se efectúa la discusión y las conclusiones de dichos resultados y se elaboran las recomendaciones.

El cuestionario se divide en dos áreas. El área técnica donde se pregunta el tipo de empresas que pueden realizar outsourcing, la clase de actividades que se externalizan en el área de Informática y la cantidad de proveedores que se utilizan para realizar las diferentes actividades que se externalizan en el área de Informática. Además de ello, se pregunta si es más seguro que la empresa que brinda el outsourcing trabaje en la misma área de Tecnologías que la contratista y si es más económico tener el propio personal o realizar outsourcing en el área de Tecnologías.

En el apartado de preguntas técnicas también se cuestionan los motivos por los cuales se realiza el outsourcing en el área de Informática, cómo se considera que en el futuro se proyecta el outsourcing en el área de Tecnologías y si se considera que el personal del outsourcing se desempeña mejor que el propio en las actividades que se tienen que realizar en el área de Informática. En el área de demográficas se toma en cuenta el género, la edad, el tiempo laborado en el área de Informática, el mayor grado académico obtenido por la persona encuestada y por último en cuál tipo de empresa trabaja.

El tipo de muestreo que se utilizó fue el probabilístico a conveniencia debido a que por razones de tiempo se tuvo que realizar de esta manera. La población a la que se le aplicó el cuestionario fue a los informáticos con un grado mínimo de Bachillerato en Informática para asegurarnos de que han tenido algún

## El mercado laboral en su profesión

¿Cómo influye en una empresa realizar outsourcing en el área de Tecnologías de Información?

María Iveth Bolaños Solís

conocimiento del outsourcing Informático. La población total es de 6600 personas, el nivel de confianza es de un 95% y el margen de error de los resultados es de un 12,70%. La encuesta fue entregada a 59 profesionales de manera presencial. La totalidad de la muestra las completó, lo que da como resultado una muestra de 59 encuestas debidamente completadas. En el estudio, 46 encuestas son realizadas por hombres lo que corresponde a un 77,97% y 13 por mujeres lo que equivale a un 22,03%, por lo que predominó el género masculino en la encuesta.

### Edades de los encuestados

Rangos de edades	Total	Porcentaje
Más de 20 años y hasta 25 años	29	49,15%
Más de 25 años y hasta 30 años	18	30,51%
Más de 30 años y hasta 35 años	6	10,17%
Más de 35 años y hasta 40 años	2	3,39%
Más de 40 años y hasta 45 años	1	1,69%
Más de 45 años	3	5,08%

Tabla 1. Fuente propia, 2012

### Tiempo laborado en el área de Informática

Años laborados	Total	Porcentaje
De 1 y hasta 5 años	41	69,49%
De 6 y hasta 10 años	10	16,95%
De 11 y hasta 15 años	6	10,17%
Más de 25 años	2	3,39%

Tabla 2, Fuente propia, 2012

Del total de la muestra, 47 encuestados tienen bachillerato universitario lo que equivale a un 79,66%; 11 personas tienen licenciatura correspondiente a un 18,64%, 1 encuestado tiene maestría (1,69%) y ninguna persona tiene doctorado. Dentro de los encuestados, 18 trabajan en empresa pública que corresponde a un

## El mercado laboral en su profesión

¿Cómo influye en una empresa realizar outsourcing en el área de Tecnologías de Información?

María Iveth Bolaños Solís

---

30,51%; 40 lo hacen en empresa privada con un 67,80% y 1 persona trabaja en zona franca con un 1,69%. Ninguna persona trabaja en empresas semi-autónomas, autónomas o de otro tipo.

Dentro de las limitaciones se encuentra que primero se iba a enfocar la investigación a ingenieros que participan en el proceso de outsourcing de la compañía donde laboran, pero como no se consiguió un mínimo aceptable de encuestas contestadas con esa característica, entonces fue necesario enfocarla a personas con un grado mínimo de Bachillerato en Informática, por razones de tiempo. Además de ello, la población total es inexacta debido a que según el Colegio de Profesionales en Informática y Computación la cantidad de Informáticos que ellos tienen registrados son 6600 personas, pero toman en cuenta personas inactivas, que se han salido, morosos y hasta difuntos, porque no los pueden elegir por criterios para dar el dato, sólo se puede ver el dato general. También es importante señalar que no todas las personas que tienen Bachillerato Informático se inscriben en dicho Colegio, debido a que no es obligatorio para ejercer la profesión. Las únicas personas que están obligadas a inscribirse son las que laboran en instituciones públicas.

#### Resultados

Dentro de las razones que motivan a realizar un outsourcing en el área de Tecnologías de Información en las empresas, un 27,27%, de los escuestados, que corresponde a 36 personas, cree que la falta de personal capacitado es la principal causa para que las empresas tomen esa decisión. Seguidamente se mencionan los costos con 34 personas lo que equivale a 25,76%. Después está la opción de que no se cuenta con la infraestructura con 21 personas correspondientes a un 15,91%. Luego se propone eliminar responsabilidades con 18 designaciones equivalentes a un 13,64%. La opción de que no se cuenta con los recursos técnicos tuvo 14 denominaciones o un 10,61%. Finalmente el hecho de que no se cuenta con los recursos económicos tuvo 9 nombramientos que representa un 6,82%.

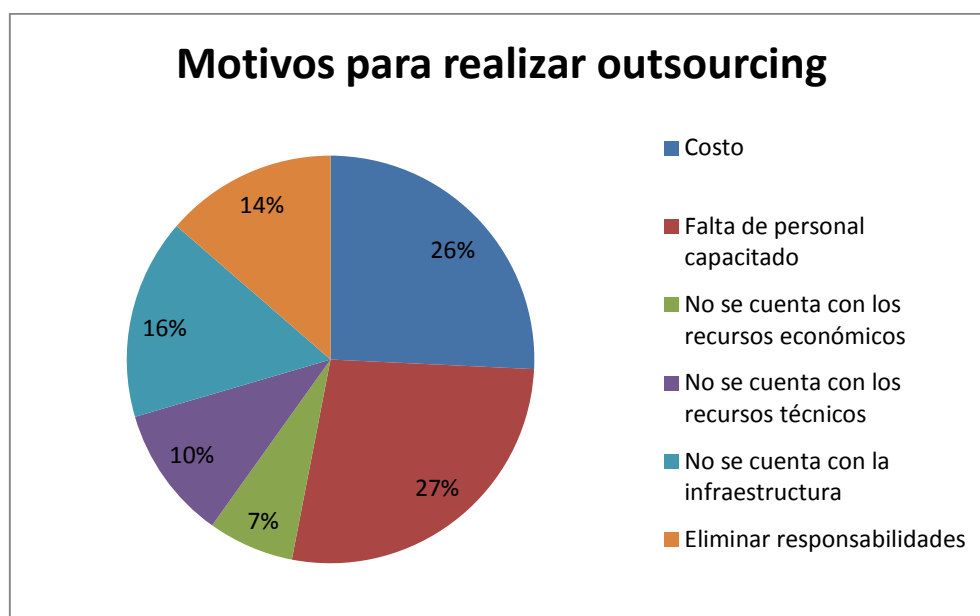


Gráfico 1. Fuente propia, 2012



En relación con la cantidad de proveedores que se contratan para externalizar una actividad, 27 personas encuestadas (45,76%) opinan que se debe contratar de uno a dos proveedores. Seguidamente está la opción de un proveedor con 16 designaciones (27,12%). Después de dos a tres proveedores con 10 elecciones equivalente a un 16,95%. Finalmente de tres a cuatro proveedores tuvo 6 deliberaciones con un 10,17%. Las opciones cero, de cuatro a cinco y cinco o más proveedores tuvieron cero nombramientos.

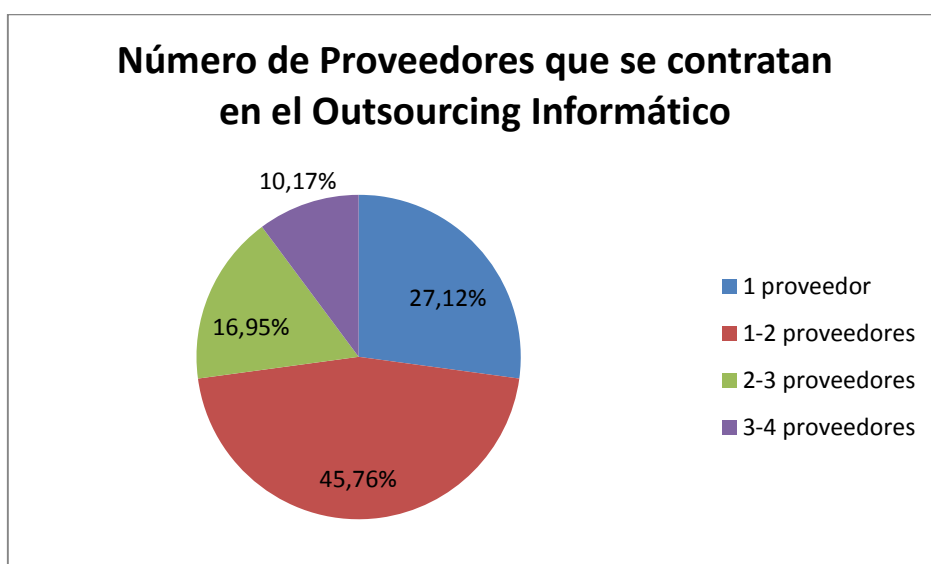


Gráfico 2. Fuente propia, 2012

En la opinión de 24 (40,68%) de los encuestados, es seguro tener en la misma área de trabajo a la compañía que da el servicio de outsourcing junto con los recursos fijos de la empresa. Esta es la opción más seleccionada. Seguidamente medio seguro con 21 nombramientos o un 35,59%. Después poco seguro con 10 deliberaciones y 16,95%. Luego muy seguro con 3 votos que equivale a un 5,08%. Finalmente, la opción nada seguro tuvo una elección de un 1,69%.

#### ¿Qué tan seguro es compartir el área geográfica con el Outsourcing?

Criterios	Porcentajes
Muy Seguro	5,08%
Seguro	40,68%
Medio seguro	35,59%
Poco seguro	16,95%
Nada seguro	1,69%

Tabla 3. Fuente propia, 2012

Del total de la muestra, 29 encuestados que equivalen a un 49,15% consideran que contratar outsourcing en vez de tener el propio personal en el área de Informática es medio económico. Seguidamente, 17 consideran que es económico lo que equivale a un 28,81%. La opción de poco económico fue seleccionada por 5 personas o un 8,47%. Finalmente las opciones de muy económico y nada económico tuvieron 4 designaciones cada una lo que corresponde a un 6,78% por cada opción.

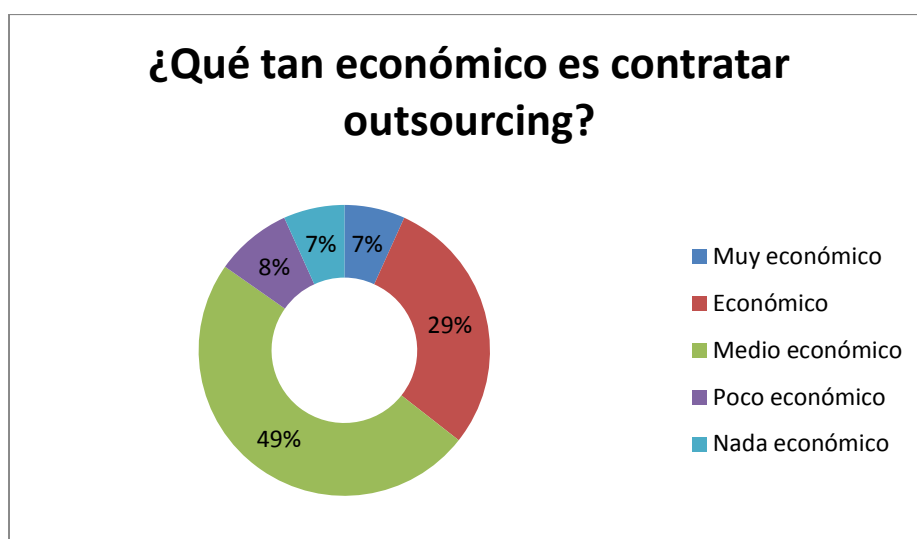


Gráfico 3. Fuente propia, 2012

## El mercado laboral en su profesión

¿Cómo influye en una empresa realizar outsourcing en el área de Tecnologías de Información?

María Iveth Bolaños Solís

La mayoría de los encuestados (26 personas), es decir un 44,07% consideran que el personal de un outsourcing a menudo realiza mejor las actividades asignadas que el propio personal de la empresa. Seguidamente, 18 encuestados (30,51%) seleccionaron la opción de casi siempre; casi nunca con 10 designaciones equivalentes a un 16,95%; siempre con 4 personas (6,78%) y finalmente nunca tuvo con un 1,69%.

Los encuestados consideran que en un futuro cercano el outsourcing en el área de Informática va a ser muy cotizado al implementarlo más empresas. Un 77,97%, que corresponde a 46 de los encuestados lo consideran de esta forma. Seguidamente, la opción de que se mantendrá igual la cantidad de empresas que lo implementan la seleccionaron 11 encuestados lo que equivale a un 18,64%. Finalmente la opción de que disminuirá la cantidad de empresas que lo implementen fue seleccionada por 2 encuestados con un 3,39%.

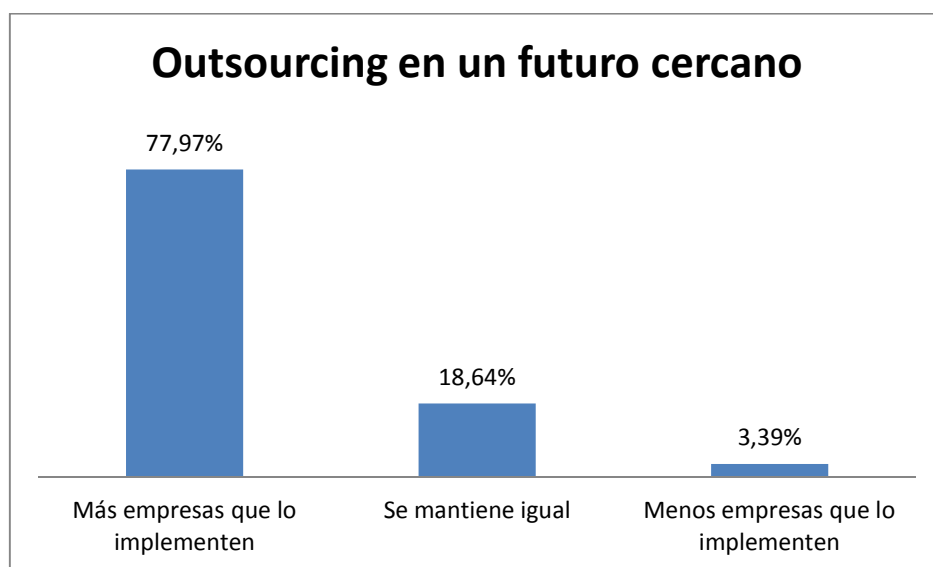


Gráfico 4. Fuente propia, 2012

### Discusión

El outsourcing en el área de Tecnologías puede producir numerosos beneficios estratégicos y operativos como el ahorro de costos y la mejora en la competencia de las empresas que brindan servicios de outsourcing, se puede utilizar también para mejorar el rendimiento de la empresa que contrata los servicios. (Qu, Pinsonneault y Oh, 2011) Entre las motivaciones para subcontratar están la reducción de costes significativos, el uso efectivo de los derechos humanos, una mayor capacidad de la demanda y un mejor acceso a tecnologías avanzadas. (Jae-Nam, Huynh, Ron Chi-Wai y Shih-Ming, 2003) El 100% de las compañías encuestadas coinciden en que las mayores razones que tienen para someter a outsourcing el área de Informática son el ahorro de los costos y concentrarse en el negocio. (Universidad de la República, s.f.) Lo anteriormente expuesto coincide con el estudio realizado ya que entre las razones más destacadas para optar por el outsourcing en Informática están la falta de personal capacitado, los costos, la carencia de infraestructura en el área de Tecnologías de Información y la eliminación de las responsabilidades. (Ver gráfico 1)

**Empresas que contratan servicios de Outsourcing Informático**

Frecuencia	Empresas	
	Nacionales	Empresas Transnacionales
Demasiado frecuente	10,17%	13,56%
Muy frecuente	15,25%	37,29%
Frecuente	52,54%	33,90%
Poco frecuente	18,64%	11,86%
No frecuente	3,39%	3,39%

Tabla 4. Fuente propia, 2012

El outsourcing es en las grandes empresas españolas un fenómeno generalizado, ya que el 83.6 % de las compañías externalizan alguna función de Sistemas de Información a nivel nacional. Puesto que los niveles de externalización internacional son tan pequeños y poco significativos ni tan siquiera se analizarán.

## El mercado laboral en su profesión

¿Cómo influye en una empresa realizar outsourcing en el área de Tecnologías de Información?

María Iveth Bolaños Solís

(González, Gasco y Llopis, 2007) Al contrario, en los resultados obtenidos, como se muestra en la tabla 4, es mucho más frecuente que las empresas transnacionales contraten servicios de outsourcing que las empresas nacionales.

### Actividades que se externalizan en el área de Informática

Frecuencia	Análisis	Diseño	Desarrollo	Mantenimiento	Redes	Seguridad	Soporte a usuarios	Solución e-business	Implementación de sistemas
Demasiado frecuente	10,17%	6,78%	25,42%	23,73%	16,95%	10,17%	8,47%	10,17%	18,64%
Muy frecuente	16,95%	23,73%	27,12%	25,42%	32,20%	30,51%	28,81%	40,68%	42,37%
Frecuente	45,76%	50,85%	40,68%	33,90%	28,81%	30,51%	33,90%	32,20%	27,12%
Poco frecuente	16,95%	11,86%	6,78%	11,86%	11,86%	15,25%	15,25%	11,86%	10,17%
No frecuente	10,17%	6,78%	0,00%	5,08%	10,17%	13,56%	13,56%	5,08%	1,69%

Tabla 5. Fuente propia, 2012

El mantenimiento de hardware, el de software, la instalación de sistemas y la programación son las actividades para las que más se recurre a un proveedor externo. Sin embargo, no suelen contratarse tanto servicios como entrenamiento de personal, soluciones e-business, apoyo a los usuarios u operación de sistemas. (González, Gasco y Llopis, 2007) El mercado global de software y servicios de información creció en un promedio de 6,3% con respecto al año 2008. (González, Gasco y Llopis, 2010) Al igual que en investigaciones realizadas anteriormente, las actividades en las cuales más se contratan servicios de outsourcing para realizarlas son el desarrollo, el mantenimiento, la implementación de sistemas y las redes. Las actividades en las que es poco frecuente externalizarlas son el diseño, el soporte a usuarios, el análisis, la seguridad y las soluciones e-business.

Las empresas siguen recurriendo de forma general a más de un proveedor a la hora de externalizar sus actividades de Sistemas de Información. Con la opción de múltiples proveedores, la empresa cliente puede negociar con proveedores diversos que se distinguen por sus competencias, recursos y posición de mercado, haciendo posible que sus distintas capacidades se complementen. Sin embargo, esta opción también tiene sus riesgos como la dificultad de dirigir y coordinar el trabajo de varios proveedores. (González, Gasco y Llopis, 2007) De igual forma en

esta investigación los resultados obtenidos son que mayoritariamente se recurre a varios proveedores cuando se van a externalizar las actividades en el área de Informática. (Ver gráfico 2)

Si la empresa que contrata el servicio y el proveedor están separados geográficamente tienen culturas, pensamientos, logros y negocios distintos; la comunicación y coordinación pueden verse obstaculizadas, dando como resultado problemas para ambas partes. (Universidad de la República, s.f.) Además, los servicios externalizados pueden prestarse en las instalaciones del cliente o en las del proveedor. Se prefiere que los servicios se realicen en las instalaciones del cliente. Esto supone que el personal del proveedor se traslade a la empresa cliente, creándose en muchos casos lazos de trabajo y confianza entre el personal del cliente y del proveedor, lo que favorece la relación del outsourcing. (González, Gasco y Llopis, 2007) Como se aprecia en la tabla 3, según la opinión de los encuestados es seguro compartir una misma área geográfica con las personas que dan el servicio de outsourcing, lo cual coincide con las referencias anteriormente expuestas.

**¿Con qué frecuencia el personal del outsourcing realiza mejor las actividades que el propio personal?**

Criterios	Porcentaje
Siempre	6,78%
Casi siempre	30,51%
A menudo	44,07%
Casi nunca	16,95%
Nunca	1,69%

Tabla 6. Fuente propia, 2012

## El mercado laboral en su profesión

¿Cómo influye en una empresa realizar outsourcing en el área de Tecnologías de Información?

María Iveth Bolaños Solís

---

En algún modo, el proveedor pasa a ser parte de la organización y su habilidad de depende de la de sus proveedores, pudiéndose crear una relación peligrosa. Además de ello, los proveedores pueden no tener un sentido de responsabilidad, son relativamente menos leales a la organización y es menos probable que realicen un esfuerzo extra si fuese necesario. (Universidad de la República, s.f.) El presente estudio coincide con lo anteriormente manifiesto, debido a que las personas que fueron encuestadas creen que el personal del outsourcing a menudo se desempeña mejor que el propio personal de la empresa.

De hecho, el crecimiento del outsourcing parece ser imparable. Como muestra la consultora KPMG el 89% de las organizaciones entrevistadas planean mantener o aumentar su actual nivel de subcontratación en el área de Tecnologías de Información. (González, Gasco y Llopis, 2010) Se destaca el hecho de que se señala un crecimiento del outsourcing a nivel nacional basado en un sacrificio de los servicios internos de Sistemas de Información de las empresas, que bien serán reducidos o en un menor número de casos, eliminados. Parece poco probable la reducción o eliminación del outsourcing a nivel nacional o global. (González, Gasco y Llopis, 2007) A pesar de la reducción en la inversión en los últimos años, en las tecnologías de la información, la externalización de Tecnologías Informáticas sigue siendo muy popular y ampliamente utilizada. Un informe de Gartner predijo que el gasto mundial en externalización en esta área aumentará rápidamente de \$ 268 billones en el 2009 a \$ 325 billones en 2013. (Qu, Pinsonneault y Oh, 2011) Al igual que en otros estudios el outsourcing tendrá un crecimiento en las empresas, en algunos casos se podrá mantener igual, pero es muy poco probable que menos empresas implementen el outsourcing Informático. (Ver gráfico 4)

### Conclusiones y Recomendaciones

El outsourcing en el área de Informática puede llegar a ser una herramienta muy importante para las empresas, siempre y cuando se tomen las decisiones correctas para implementarlo. Es importante tomar en cuenta que no todas las actividades en esta área deben de ser externalizadas, en especial aquellas que son críticas o de mayor riesgo, ya que hacerlo implicaría terribles consecuencias si el proveedor del servicio no las realiza de manera eficiente, si no se desarrollan de manera correcta o si hay pérdidas de información que ponga en riesgo la continuidad del negocio. Por lo tanto, si en la empresa las personas que se encargan de contratar servicios externos no tienen el suficiente conocimiento para el área de Informática es mejor asesorarse con un especialista, o alguien que tenga suficientes conocimientos de ello y pueda tomar decisiones sin poner en riesgo a la compañía.

Antes de pensar en realizar una contratación externa del área de Informática es necesario planificarla con anticipación y determinar si es fundamental dicha decisión o si traerá alguna ventaja. Después se planea cuáles actividades se quieren o requieren contratar, cuántos proveedores se requieren por actividad, por cuánto tiempo se va a querer o necesitar el servicio, si la empresa por contratar es nacional o transnacional. Además de ello, es importante prever quién tiene que brindar los recursos que se van a utilizar, si la empresa que contrata o la que da el servicio; si se le va a asignar un espacio dentro de la empresa al outsourcing. Además, es primordial investigar a varios proveedores de servicios tecnológicos para identificar si son competentes y cuánta experiencia tienen.

Estos son algunos criterios que se deben de tener presente cuando se necesite contratar a una empresa para que brinde algún servicio. Estos y otros parámetros deben de ser aclarados en el contrato para que después no haya problemas cuando exista la posibilidad de reclamar y poner en ejecución el acuerdo que se



había establecido con anterioridad. Se debe de controlar lo que realizan los proveedores para asegurarse de que están cumpliendo su labor de manera correcta y eficiente, así determinar si realmente es factible seguir con dicha contratación o si después de vencido el contrato se va a suspender porque no hay ventaja alguna o no se están obteniendo las ventajas planeadas. También es importante destacar que cuando se implemente outsourcing se debe de tener una relación cordial con el proveedor y una buena comunicación, ya que de alguna manera se depende de él en las tareas que se contratan y cuanto mejor sea esa relación, los resultados obtenidos serán mayores.

Hasta el momento no hay una investigación o libro que indique con exactitud qué se debe de hacer para tener un outsourcing exitoso, esto debido a que cada empresa es un caso aislado que tiene sus variantes y diferentes características. Por lo cual, no se puede realizar una guía que generalice este proceso que involucra diversos factores para obtener grandes beneficios de la contratación de servicios externos. Debido a ello, se recomienda que empresas como el INEC realicen estudios sobre este tema y que instituciones como CAMTIC desarrollen un documento de guía o pasos por seguir para implementar un outsourcing de manera exitosa en el área de Informática, así se obtendría información más exacta del tema.

El outsourcing en el área de Tecnologías de Información influye de manera positiva, según lo establece el estudio realizado, pero es necesario tener en cuenta los factores anteriormente expuestos y saberlos adaptar a la empresa, tomando en cuenta los objetivos de implementar la externalización. De este modo, se evitan riesgos que pongan en peligro a la compañía y se tiene la certeza de una contratación con éxito en el área de Informática. Esto brinda grandes ventajas para la empresa como un mejor rendimiento y una mayor competitividad en el mercado.

### Bibliografía

- ❖ Asenmac. (s.f.). *Outsourcing o externalización*. Recuperado de <http://www.asenmac.com/outsourcing.htm>
- ❖ González Ramírez, M., Gascó Gascó, J., & Llopis Taverner, J. (2007). *El outsourcing de sistemas de información: un estudio descriptivo y longitudinal*. (Spanish). *Universia Business Review*, (16), 86-103.
- ❖ González, R., Gasco, J., & Llopis, J. (2010). *Information Systems outsourcing: An empirical study of success factors*. *Human Systems Management*, 29(3), 139-151. doi:10.3233/HSM-2010-0723
- ❖ Jae-Nam, L., Huynh, M. Q., Ron Chi-Wai, K., & Shih-Ming, P. (2003). *IT Outsourcing Evolution--Past, Present, and Future*. *Communications Of The ACM*, 46(5), 84-89.
- ❖ Ministerio de Hacienda. (SF). *Outsourcing Informático*. Recuperado de [www.hacienda.go.cr/centro/datos/.../Outsourcing%20Informático.doc](http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/.../Outsourcing%20Informático.doc)
- ❖ Murthy, S. (2004). *The impact of global IT outsourcing on it providers*. *Communications Of AIS*, 2004(14), 543-557.
- ❖ Qu, W., Pinsonneault, A., & Oh, W. (2011). *Influence of Industry Characteristics on Information Technology Outsourcing*. *Journal Of Management Information Systems*, 27(4), 99-128

## El mercado laboral en su profesión

¿Cómo influye en una empresa realizar outsourcing en el área de Tecnologías de Información?

María Iveth Bolaños Solís

---

- ❖ Rosenberger, T. (2012). *Costa Rica entre los líderes del outsourcing*. Recuperado de <http://news.co.cr/costa-rica-is-rated-one-of-the-best-countries-for-outsourcing-by-tholons/6615/>
- ❖ Universidad de la República. (s.f.). *Outsourcing o tercerización en Informática*. Recuperado de <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catcomp/material/outsour.pdf>

### Anexos

Anexo 1 – Cuestionario

[Cuestionario Iveth Bolaños Solís.pdf](#)

Anexo 2 - Manipulación de datos

[Información con Tablas y Gráficos.xlsx](#)

Anexo 3 – Póster

[Póster - Iveth Bolaños Solís.pdf](#)

Anexo 4 – Carta del filólogo

[Carta Iveth Bolaños Solís.pdf](#)