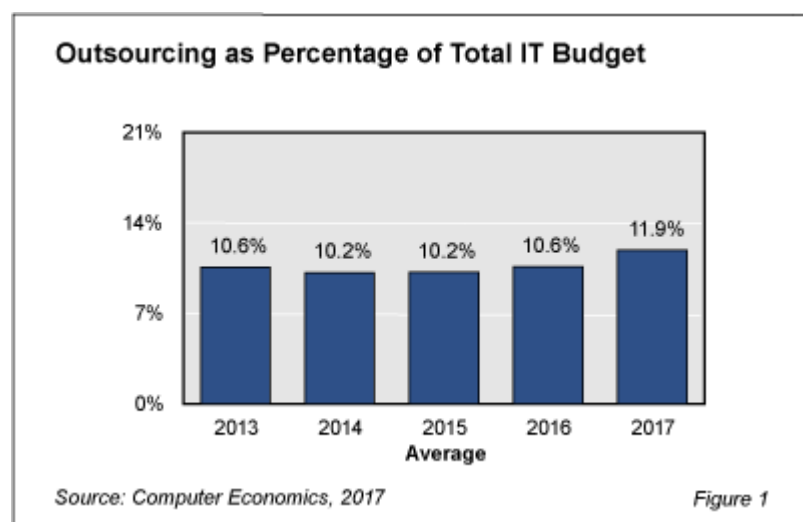


Outsourcing : Implicaciones, Estandares y Casos de Estudio

En el pasado blog realice una introducción sobre el concepto del outsourcing, sus inicios y los conceptos básicos sobre ello. En este post me centraré en la relevancia del Outsourcing en la actualidad, así como casos de estudio, tendencias, estándares, leyes, regulaciones, etc. enfocado al tema industrial.

Según una de las encuestas realizada por el Observatorio Sectorial DBK de INFORMA, revela que la facturación por servicio de Outsourcing de TI alcanzo los 5.630 millones de euros en el año 2017.



Como se muestra en la gráfica superior, el porcentaje del presupuesto total de TI que se invirtió en la subcontratación disminuyó del 11.9% en 2017 al 9.4% en 2018. Esto representa una disminución importante incluso de las normas establecidas anteriormente, ya que las organizaciones han oscilado entre el 10.2%. y 10.6% antes del aumento temporal del año pasado.

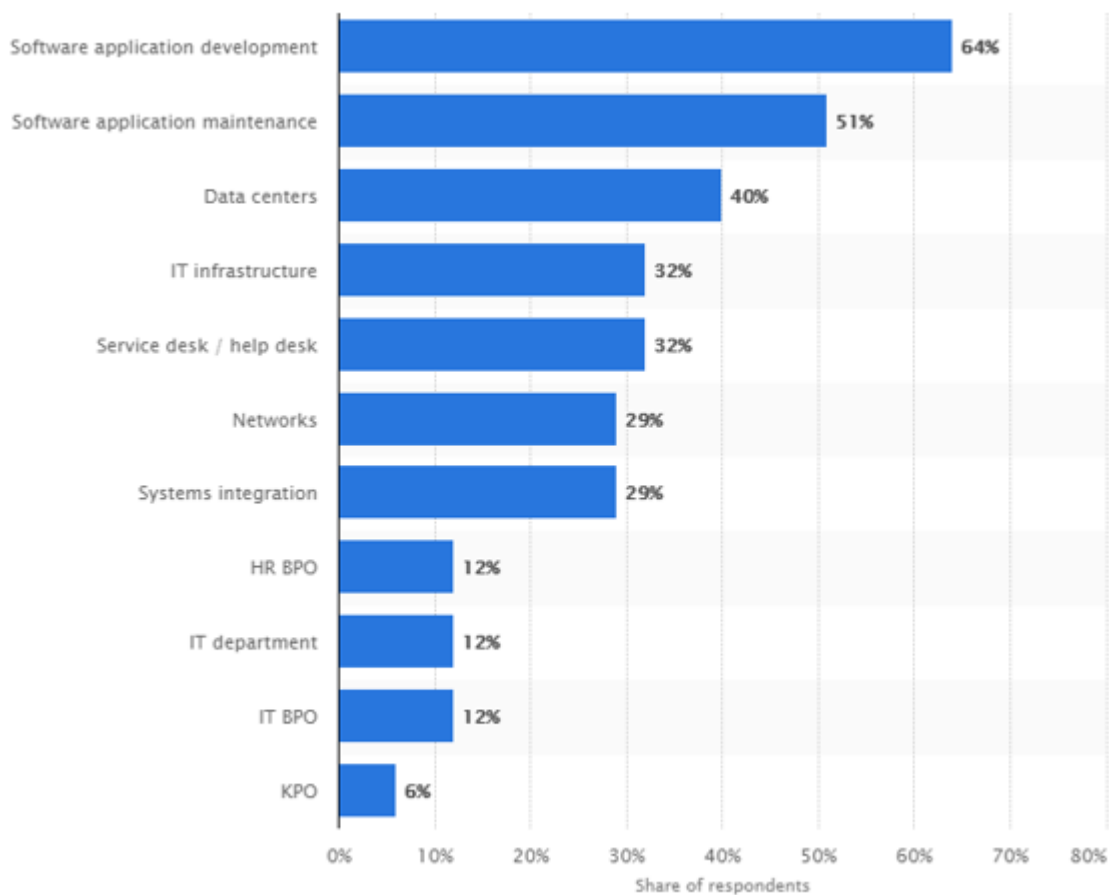
Esta disminución tiene dos causas primarias. En primer lugar, las condiciones económicas favorables permiten a los líderes

de TI invertir en la selección selectiva de los servicios subcontratados. Además, con un mayor uso de la nube, simplemente hay menos necesidad de externalizar el soporte de la infraestructura de TI interna.

En el estudio completo, se perfila la actividad de Outsourcing para 10 funciones de TI:

- Desarrollo de aplicaciones.
- Mantenimiento de aplicaciones.
- Operaciones de centros de datos.
- Administración de bases de datos.
- Soporte de escritorio.
- Servicios de recuperación de desastres.
- Servicios de mesa de ayuda.
- Seguridad de TI.
- Operaciones de red.
- Operaciones web.

Dentro de los servicios más subcontratados dentro del Outsourcing de Tiene los últimos años por las empresas, podemos destacar las siguientes:



En el grafico superior podemos apreciar el porcentaje de funciones mas subcontratadas dentro de las empresas en el año 2017. Se puede apreciar como destacan sobre todas las funciones de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, las cuales suelen ser el Core y la pieza fundamental de cualquier empresa de la actualidad. Entre las empresas que ofrecen estos servicios de Outsourcing, cabe destacar grandes conocidas dentro del are de TI como son: Accenture, IBM, TCS, Cognizant, Infosys, CapGemini, NTT Data, Wipro, HCL o DXC Technologies entre otras muchas.

Otro dato que cabe destacar sobre el grafico anterior, es que las áreas mas comunes dentro del outsourcing son las que están relacionadas con las TI. Una de las principales razones de esto es que de esta manera la empresa y al personal en proyectos más íntegros y estratégicos y dejar en manos de una empresa ajena a la propia la responsabilidad de crear y entregar un servicio de calidad y con soporte. Sin dejar de

lado también argumentos de peso como la desaparición de costes laborales como prestaciones, impuestos, participación de los trabajadores de las utilidades, etc.

Relacionado con los estándares y las guías, cabe destacar la ISO 37500, publicada en el año 2014, que trata de proporcionar una base sobre la cual las organizaciones y empresas puedan centrarse para mantener acuerdos de Outsourcing exitosos.

Dentro de este estándar de ISO, cabe destacar los siguientes puntos para los que ofrece orientación ^[3]:

- Reconoce que las distintas partes interesadas actúan por separado en algunas fases del ciclo de Outsourcing. Para cada acuerdo, la responsabilidad de interpretación y de adaptación la tiene el usuario.
- Puede adaptarse a las necesidades específicas de la industria para el cumplimiento de las leyes y regulaciones internacionales, nacionales y locales, el tamaño el acuerdo y el tipo de sector industrial.
- Los procesos están diseñados para adaptarse a la estrategia y madurez del cliente y proveedor.

La comisión de RRHH de la Cámara Española de Comercio, establece como condición la necesidad de obtener los siguientes datos del contratista ^[2]:

- Copia de los recibos de la nómina.
- Copia de la declaración del entero del ISR retenido.
- Copia de los pagos de las cuotas al seguro social. Los contratistas estarán obligados a entregar al contratante los comprobantes y la información.

Respecto al IVA, el contratista estará obligado a proporcionar al contratante copia de la documentación mencionada, que deberá ser entregada en el mes en el que el contratista haya

efectuado el pago.

Para dar por acabado el Post, explicare dos casos de estudio relacionado con el Outsourcing, uno de éxito y otro de fracaso.

WhatsApp en sus inicios, sobre 2012, no tenía más que 30 empleados a tiempo completo y 5 a tiempo parcial en su oficina. Con apenas un capital inicial de \$250.000, WhatsApp necesitaba mantener bajos los costos de operación. Para construir y lanzar el producto, la compañía recurrió a Europa del Este en un intento por obtener el talento tecnológico necesario. WhatsApp contrató como Outsourcing a desarrolladores de Rusia. La mayoría de los empleados internos se centraron en el soporte al cliente y las operaciones, mientras que el desarrollo se realizó aparte.

Deloitte, estuvo involucrada en un desastre de Outsourcing de TI en 1996, cuando la empresa fue contratada por la Legislatura del Estado de Massachusetts para construir un sistema informático para los tribunales del estado. El proyecto demoró casi 4 veces más de lo planeado inicialmente, un proceso colosal que abarca 19 años en lugar de los 5 convenidos. Deloitte tampoco logró entregar varios proyectos más en la última década, incluido un sistema de recaudación de impuestos plagado de más de 1.000 defectos, y un sistema de reclamos de desempleo que se entregó con 2 años de retraso, superó el presupuesto de \$6 millones y también tuvo varios errores ^[1].

REFERENCIAS:

[1] <https://www.daxx.com/article/outsourcing-success-stories>

[2]

<https://www.camescom.com.mx/outsourcing-y-sus-aspectos-legales-y-fiscales/>

[3] <https://www.iso.org/standard/56269.HTML>