

# Que es el Outsourcing y sus elementos clave

El outsourcing, por definición es el dicho del adjudicatario de una contrata, firmar un contrato con otra persona o con otra empresa para que realice trabajos relacionados con la contrata original <sup>[1]</sup>.

El concepto del Outsourcing empieza a obtener una mayor importancia en la década de los 70, principalmente en las áreas de información tecnológicas de las empresas. Las primeras en implementar diferentes modelos de Outsourcing fueron entre otros Price Waterhouse y Arthur Andersen.

Hoy en día la mayoría de las empresas cuenta con esta herramienta. Debido al periodo de crisis en la que cayó el país hace unos años, las empresas, por la necesidad de crecer, por falta de recursos económicos y para facilitar el trabajo a realizar. De esta manera, la empresa delega parte de sus responsabilidades y procesos no críticos a un proveedor mas especializado en el/los tema/temas, para así poder lograr una mayor efectividad que permita a la compañía a obtener unos mejores resultados.

De esta manera, la empresa obtendrá una flexibilidad extra pagando por los servicios y las funciones empresariales que necesiten en cualquier momento y etapa. Asimismo, ayudara a reducir la necesidad de contratar y capacitar a los trabajadores internos de la empresa, que a su vez reducir el capital, los gastos y el riesgo interno de los trabajadores.

En definitiva, tal y como dijo en su día Peter Drucker, "Haz lo que mejor haces y externaliza el resto", donde reflejo que toda empresa solamente debe subcontratar las áreas en las que no están especializadas.



Antes de realizar un proceso de Outsourcing en una empresa, hay diferentes factores que deberá tener en cuenta la compañía <sup>[2]</sup>:

- **Contrato:** Es el documento legal que recoge el alcance y las características del servicio. Este deberá contener la duración, las condiciones económicas y de otros tipos de la cesión de los activos y de la gestión de SI y de su recuperación, la propiedad intelectual y las condiciones previstas para la resolución.
- **Nivel de servicio (SLA):** Define el ámbito de aplicación de los servicios concretos y la forma de llevarlas a cabo. Para esto, la parte contratante y la empresa de outsourcing deberán realizar un análisis de viabilidad y otro que determine los compromisos que van a ser contraídos por las dos partes.
- **Activos:** Conjunto de recursos informáticos de la propiedad del contratante, susceptibles de ser traspasados de ser traspasados a la empresa contratada. Estos activos se dividen en: Físicos, lógicos, de aplicación, información y humanos.
- **Trasformación de costos:** La implementación de Outsourcing implica modificar los conceptos contables con todo lo relacionado con la gestión informática.
- **Plan de pagos:** Establece la forma de remuneración del servicio, si los pagos serán mensuales, por cumplimiento de hitos, por sprints, etc. También se determina si el precio será fijo, variable (por unidad de

uso) o mixto (parte fija y variables).

- **Salidas programadas:** El contrato debe prever los mecanismos y las técnicas necesarias para realizar la transferencia de activos y servicios una vez terminado todo.
- **Gestión de instalaciones y de sistemas:** Estos servicios consisten en realizar las tareas de CPD de una organización, ya sea de modo físico o vía remota, que consisten en dar soporte técnico y mantenimiento, gestionar las redes y realizar operaciones de SI
- **Integración de sistemas:** Contempla el desarrollo y la inicialización de las aplicaciones de la organización, realizando tareas como pruebas, codificación, formación de usuarios, etc.
- **Right-Outsourcing:** Consiste en definir la solución mas optima para el desarrollo. Para ello, lo más correcto supondría adjudicar el contrato a varias empresas, cosa que en la práctica no suele hacerse.
- **In-house:** Se produce cuando el outsourcing se realiza en las mismas instalaciones de la parte contratante.
- **Off-site:** Se aplica cuando el proceso de outsourcing se produce en una empresa ajena a la que contrata el servicio.
- **Co-Sourcing:** El prestador del servicio de Outsourcing ofrece un valor añadido a su cliente, como por ejemplo, compartir los riesgos.
- **Colaborativo:** Se aplica a la utilización de la capacidad ociosa en las operaciones para producir artículos o prestar servicios a un tercero.



A la hora realizar un proceso de Outsourcing, las empresas deberían de tener en cuenta diferentes aspectos y factores que serán clave para el desarrollo del outsourcing, aspectos como: Económicos, Recursos Humanos, organizativos, planificación y toma de decisiones.

Como opinión, mediante el proceso de outsourcing lo que se busca son diferentes objetivos como:

- Aumentar la eficiencia de las tareas y procesos de ciertas áreas de la empresa.
- Ofrecer un servicio mejor tanto a los clientes finales como a los trabajadores internos de la empresa.
- Disponer de las últimas tecnologías y actualizaciones del mercado.
- Desarrollar áreas ajenas a las que la empresa no está enfocada.
- Garantizar, mediante la disposición de personal profesional sobre el área de trabajo, unas mejores prestaciones para el desarrollo y la implantación de TI.
- Cumplir los objetivos de la empresa.
- Permitir a la empresa a enfocarse en otras áreas y asuntos empresariales.

Para garantizar el éxito, será necesario que se tenga claro las actividades que se querrán tercerizar y realizar una buena selección sobre los proveedores que se elegirán para el desarrollo de esas actividades.

#### **REFERENCIAS:**

[1] <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=subcontratar>

[2] <https://www.gestiopolis.com/outsourcing-que-es-y-como-se-aplica/>