

Modelo de NEGOCIO

Cómo externalizar tus
servicios para generar
crecimiento en tu
modelo de negocio

Outsourcing tecnológico

Índice

03 1. ¿Qué es el outsourcing tecnológico?

1.1 Tecnología, un pilar básico para la empresa

1.2 Outsourcing táctico

1.3 Outsourcing estratégico

13 5. Servicios que más externalizan las empresas

5.1 Outsourcing Informático

5.2 Comunicación y Movilidad

5.3 Servicios BPO

5.4 Logística

5.5 Las TICs y la Industria 4.0

5.6 Sistemas financieros

5.7 Recursos Humanos



05 2. ¿Cómo funciona el outsourcing tecnológico?

2.1 Etapas del proceso de outsourcing

2.2 Contrato de outsourcing

15 6. Mejores empresas para subcontratar perfiles tecnológicos

08

3. ¿Por qué necesita mi empresa el outsourcing tecnológico?

3.1 Mayor competitividad

3.2 Flexibilidad y escalabilidad

3.3 Mayor calidad y eficiencia

3.4 Reducción del riesgo de inversión

3.5 Reducción de costes

11 4. Tipos de outsourcing

4.1 Co-Sourcing

4.2 Off-site

4.3 Off-Shoring

4.4 In-house

17 7. Conclusiones

1. ¿Qué es el outsourcing tecnológico?



¿Has pensado alguna vez en **externalizar las tareas** informáticas, financieras o de cualquier otra índole de tu empresa? Seguro que sí.

1.1. La tecnología, un básico para cualquier negocio

La tecnología es básica en cualquier negocio, esta nos permite implementar soluciones y procesos que mejoren la actividad de la empresa, pero también muchos de estos procesos llevan demasiado tiempo e inversión. Por esta razón las empresas utilizan la externalización de diversos servicios, mediante un subarrendamiento de profesionales.

El outsourcing tecnológico en los últimos años ha crecido exponencialmente y cobrado fuerza entre las pymes, porque les permite centrar sus esfuerzos en el desarrollo de su modelo de negocio.

Por ello, la externalización de servicios IT (tecnología de la información), incluida la programación y desarrollo de aplicaciones, así como el servicio de atención al cliente, son áreas muy externalizadas, ya que el outsourcing proporciona la tecnología y los profesionales que se requieren en un ámbito determinado sin hacer cuantiosas inversiones en la adquisición, gestión y mantenimiento de estos.

También aporta una mejor gestión del tiempo y una distribución más eficiente de las tareas, además de:

La realización de esa labor de forma automática, ahorrando tiempo y costos.

La seguridad de obtener un buen resultado, gracias a que la empresa subcontratada es especializada en el campo.

El Outsourcing es una solución para empresas que se puede aplicar prácticamente

a todas las áreas que intervienen en esta, desde las finanzas y la contabilidad hasta los recursos humanos o la logística.

Las empresas pueden externalizar divisiones enteras, como todo su departamento de TI, o sólo partes de un departamento en particular, centrándose en grandes bloques como:

- Outsourcing informático
- Comunicación y movilidad
- Servicios BPO
- Logística
- IT para la industria

Además, podemos diferenciar dos tipos de outsourcing según la finalidad del mismo:

1.2.

Outsourcing táctico

El outsourcing táctico es la externalización de tareas que no forman parte del core business de la empresa, como pueden ser aquellas funciones complementarias a la actividad principal, y que mediante la externalización de estos servicios permite reducir costes en este área.



1.3. Outsourcing estratégico

El outsourcing estratégico es aquel que busca crear una relación a largo plazo con la empresa proveedora del servicio, ya que se emplea en determinados sectores que sí son clave para la empresa. En este caso la empresa proveedora es especialista en el sector.



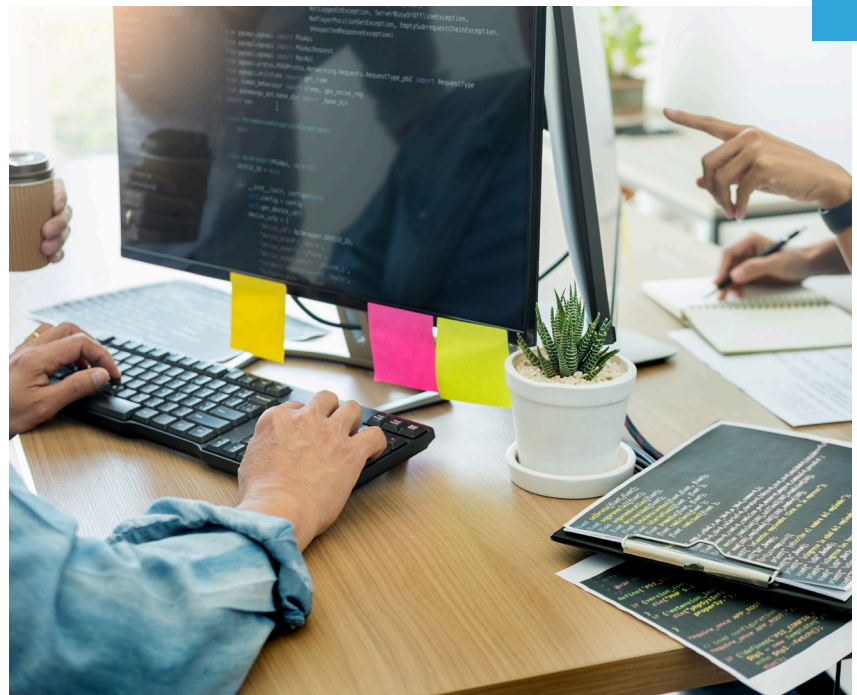
2. ¿Cómo funciona el outsourcing tecnológico?



El Outsourcing tecnológico, como hemos visto, es el arrendamiento de un servicio que permite la **externalización de un área específica de la empresa**, y que hará que tus trabajadores puedan enfocarse en las tareas urgentes y necesarias.

Por lo tanto, si quieres contratar a una empresa externa para que se ocupe de alguno de los procesos productivos o servicios de tu compañía, analizar el estado tanto económico como financiero de la organización prestadora y realizar un contrato, es el primer paso para comenzar con este arrendamiento. Ya que la empresa contratada tendrá acceso a datos e información, y debe responder de manera profesional:

A la gestión de la información confidencial de tu empresa.



A mantener una comunicación fluida, en la que el

equipo sea de calidad y especializado.

2.1 Etapas del outsourcing tecnológico

La contratación de estos servicios debe de seguir unas etapas que nos permitan elegir al mejor proveedor de servicios.

A) Evaluación

La primera etapa de la subcontratación, durante la cual la empresa realiza una evaluación exhaustiva de sus necesidades. Como esta etapa implica desarrollar un plan de proyecto, identificar un equipo de liderazgo y reorganizar los recursos de capacitación, a menudo es lo más difícil.

B) Propuesta

Una vez que una empresa ha decidido externalizar los servicios de capacitación, debe identificar qué proveedores tienen las capacidades para satisfacer mejor sus necesidades.

C) Due diligence

Este es el proceso de recopilación y evaluación de información sobre las capacidades de la empresa para

formar una relación sólida y estructurada.

D) Contratación

Esta etapa ocurre una vez que ambas partes están preparadas para formalizar su relación comercial a través de un acuerdo por escrito. Las compañías negociarán los términos específicos de su relación y luego firmarán un contrato.

E) Transición

Cuando se ha firmado el contrato, las dos compañías realizan el traspaso de recursos y responsabilidades.

F) La gobernanza

Es el periodo en el que la empresa subcontratada administra ese área y se mantiene una relación de trabajo durante este tiempo.

G) Transferencia

Por último, la etapa final de la subcontratación implica la transferencia de todas las responsabilidades y datos a la empresa originaria de estos.



2.1 Un contrato que establece una relación laboral

El contrato de outsourcing tecnológico, es el documento que establece la relación laboral entre el cliente y la empresa especializada en las TIC que realiza la subcontratación.

En este documento se deben detallar condiciones como:

A) Términos del acuerdo de externalización de servicios

El contrato de outsourcing debe definir los servicios a prestar y la duración, así como las condiciones de cesión y las penalizaciones por el incumplimiento de estos.

B) Profundidad del servicio de outsourcing

Se debe establecer el ámbito en el que se aplicará el servicio, pudiendo ser operación, mantenimiento, desarrollo... así como los procedimientos que se emplearán.

C) Personal y activos en la prestación de servicio

Es importante conocer quién formará parte del equipo de trabajo, así como los recursos tangibles e intangibles de los que se hará uso.

D) Términos de pagos del servicio

Cuando se realiza un contrato de outsourcing, es importante destacar los plazos en los que se ejecutarán los pagos, precios fijos o variables dependiendo del servicio prestado etc.

E) Salidas programadas y rescisión del contrato de prestación de servicios

En algunos casos se prescinde del contrato garantizando la transferencia de activos y del servicio cuando este finaliza. Así como las compensaciones económicas por terminar el contrato antes de la fecha indicada por cualquiera de las partes.

El outsourcing tecnológico tiene como objetivo incrementar la productividad y competitividad de la empresa, por lo que disponer de un contrato con todas las cláusulas claras es fundamental.



3. ¿Por qué mi empresa necesita outsourcing tecnológico?



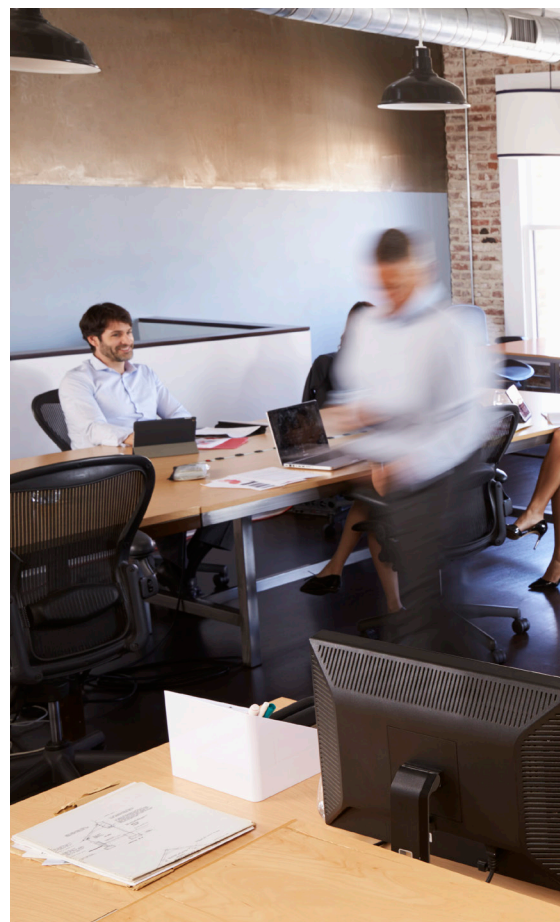
Al subcontratar los servicios tecnológicos TICs a una empresa externa, la organización, el desarrollo y la gestión de la infraestructura IT es supervisada y controlada por un **equipo de profesionales** multidisciplinar.

Estos por especialistas aportan su know-how en diversas áreas tecnológicas como: informática, telecomunicaciones, electrónica, marketing, big data, business intelligence, inteligencia artificial. Lo que

permite no tener que formar a parte de tus trabajadores en cada una de las áreas.

Un personal interno especializado a lo que realmente se dedica tu empresa

La externalización de servicios permite no tener que especializar a parte de la plantilla en otras áreas diferentes a nuestro sector, ya que si la empresa optase por disponer de personal interno para gestionar la infraestructura IT sería técnica y económicamente imposible para muchas de ellas hacer frente a las necesidades de conocimiento y tecnología que ello supone.



Pero además el outsourcing tecnológico ofrece a las empresas una serie de beneficios y ventajas muy importantes a corto y largo plazo:

3.1 Mayor competitividad

El talento y los recursos de la empresa se orientan al negocio al contar con soluciones tecnológicas que resuelven tareas que no forman parte del

core business, y además contar con una empresa especializada en ese ámbito reduce los tiempos de ejecución, por lo que aporta a la empresa una capacidad competitiva mayor.

3.2 Flexibilidad y escalabilidad

El outsourcing permite adaptarse de una forma rápida a cualquier necesidad tecnológica, aportando una mayor eficacia en el proceso

reduciendo los tiempos de respuesta.

3.3 Mayor calidad y eficiencia

La empresa que subcontratamos para llevar un área específica cuentan con personal especializado con una amplia experiencia, por lo que obtenemos calidad de servicio la eficiencia.

3.4 Reducción del riesgo de inversión

Los proveedores de servicios asumen gran parte del riesgo y lo gestionan de forma eficiente, con la mejor tecnología a un precio más bajo.

3.5 Reducción de costes

Al ser una empresa externa la que lleva los servicios contratados, los elevados costes de la infraestructura tecnológica, el personal, la formación IT y



el mantenimiento de la misma son asumidos por la empresa que presta el servicios de outsourcing, por lo que el importe de la operación disminuye.

La innovación y el avance tecnológico es el objetivo

Cuando decidimos orientar los esfuerzos hacia los servicios y productos que ofrece nuestra empresa crecen las posibilidades de éxito. Por ello cuando surge la posibilidad o

necesidad de derivar algunas de las necesidades tecnológicas a servicios externos es un paso que debemos dar.

Nos permite una mejora en todos los procesos, estudiando las principales tendencias e innovaciones del mercado y la posibilidad de implementarlas a un coste más bajo.



4. Tipos de outsourcing

¿Cuál es el objetivo de las empresas que recurren al outsourcing? Como hemos comentado anteriormente, es delegar una función de manera estratégica para **mejorar la calidad de ese servicio**, pero manteniendo el control de ese área.



En el outsourcing podemos encontrar diferentes tipologías en función del grado de involucración y de responsabilidad que se cede a la empresa subcontratada. Entre ellos encontramos:

4.1 Co-Sourcing

El co-sourcing es una modalidad del outsourcing, en la que se establece una asociación entre la empresa cliente y la em-

presa externa que presta los servicios. Por lo que se comparten las responsabilidades, trabajando de una manera más cercana con el personal interno de la empresa. Por lo que hablamos de:

Un único equipo coordinado, en el que se construye un plan de formación y desarrollo común.



4.2 Off-site

Este tipo de outsourcing es el que principalmente explota todas las funciones de la metodología en sí, que es desligarse de un problema y encontrar una solución externa. En este caso, los servicios se desarrollan en las instalaciones de la empresa subcontratada, es decir, la que prestará el servicio de Outsourcing. Al no utilizar recursos ni tiempo propio en monitorear el proceso o brindar un

espacio de trabajo, el dinero invertido en el outsourcing es menor.

4.3 Off- Shoring

A este tipo de Outsourcing comercial se le conoce más comúnmente como deslocalización. Se da cuando la externalización recae en una empresa que se encuentra en el extranjero. Por norma general, porque ofrece menores costes.

La deslocalización del proceso productivo, en muchas ocasiones, se realiza a países donde

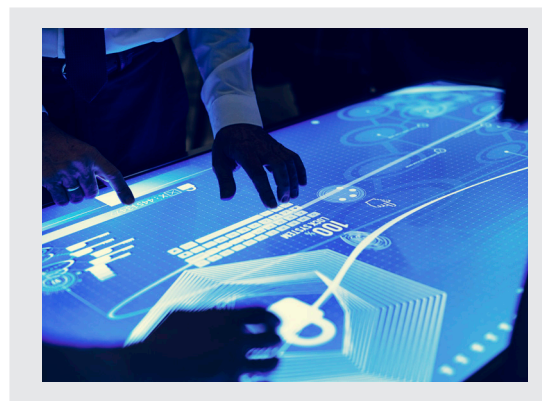
la mano de obra tiende a ser más barata. Un proceso de offshoring del sector servicios podría ser la subcontratación de la atención al cliente.

4.4 In- house

Es el tipo de Outsourcing contrario a la tipología Off – site, es decir, los servicios externalizados se siguen realizando en las instalaciones de la empresa contratante, aunque los ejecuta una empresa externa.



↘ 5. Servicios



que más externalizan las empresas

Cómo hemos visto son muchos los tipos de outsourcing que podemos contratar para nuestra empresa, con la posibilidad de **escoger** el formato que más se adecue a nuestras necesidades, así como diferentes empresas **especializadas** en cada una de las áreas.

Entre los servicios de outsourcing que más externalizan las empresas encontramos los siguientes:

5.1 Outsourcing Informático

Es probablemente el más habitual en las pymes. La externalización de servicios informáticos abarca servicios como el mantenimiento y soporte de software y aplicaciones, el desarrollo de software, la gestión de los siste-

mas y servicios informáticos, servicios de almacenamiento cloud... unos procesos que requieren de profesionales con conocimientos específicos en informática.

5.2 Comunicación y Movilidad

La comunicación es fundamental para el desarrollo de

cualquier empresa. Este tipo de servicios de outsourcing se refiere a la telefonía móvil, a los proveedores de servicios de internet, mail, CRM, videollamadas... en una misma plataforma, etc.

5.3 Servicios BPO

Son servicios tecnológicos totalmente relacionados con el negocio. Los más comunes



como la administración y finanzas, la aplicación de la tecnología para el análisis financiero y la contabilidad; y otros como el soporte a técnicos y a clientes, call centers o gestión documental

5.4 Logística

En este punto se suelen subcontratar empresas que provean de software para gestionar el stock de productos, o a la tecnología y software que interviene en el manejo de ese stock.

5.5 Las TICs y la Industria 4.0

Consiste en el outsourcing de servicios tecnológicos orientados a la mejora de procesos productivos. Pueden consistir en sistemas de monitorización y control de procesos para el Big Data, la planificación del proceso productivo...

5.6 Sistemas financieros

Este tipo de outsourcing externaliza el análisis de las posibilidades económicas de las empresas, especialmente el asesoramiento. Es imprescindible en procesos de expansión y durante periodos de crisis.

5.7 Recursos Humanos

Un área estratégica de la empresa, por lo que dejar que se ocupen los expertos no sólo mejora sus resultados, sino que agiliza los procesos de selección, evaluación y formación.

6. Mejores empresas para subcontratar perfiles tecnológicos



El outsourcing de servicios tecnológicos en nuestro país está en auge, según un estudio realizado por Quint el porcentaje de externalización continuará su trayectoria ascendente en los próximos dos años, ya que el 45% de las compañías encuestadas aseguró que aumentará su nivel de outsourcing.

Obteniendo un mayor crecimiento en sectores como:

↳ Transporte y logística, con el 60% de las organizaciones planeando externalizar más en los próximos dos años

↳ Sectores de Manufactura y Químicos con un 55%

↳ Farmacéutico y Health-care (53%)

↳ Y los Servicios Financieros (52%)

Entre estas empresas de externalización de servicios, las mejor valoradas son:

↳ **Ibermática:**

Una empresa que nació en 1973, con un equipo de más de 4000 personas que opera en 10 países distintos, especializada en diversos sectores como (industria, administraciones, telco y media, energías, servicios financieros y salud)



↘ T-Systems:

Con unos 28 000 empleados en todo el mundo y una facturación de 4200 millones de euros (2020), T-Systems es uno de los proveedores líderes de servicios digitales, T-Systems, integra plataformas personalizadas, aplicaciones específicas del sector e innovadoras tecnologías como la inteligencia artificial o los macrodatos

↘ DXC Technology:

Con más de 130 000 personas trabajando y presente en más de 70 países, se dedican a modernizar las operaciones e impulsar la innovación en todas las TICs, ofreciendo su servicios a través de Enterprise Technology Stack para la tercerización de procesos comerciales, análisis e ingeniería, aplicaciones, seguridad, nube, entre otras

Además, encontramos otras empresas como:

↘ Inforges:

Una consultora con sede en Murcia, Alicante y Valencia, especializada en Tecnología, Organización, Gestión del Talento y Comunicación digital. Con más de 40 años

de experiencia y más de 200 profesionales, ofrece a pequeñas, medianas y grandes empresas, tanto del sector público como privado, soluciones globales que les harán evolucionar a organizaciones mucho más eficientes, rentables e inteligentes.

↘ Google Cloud:

El más valorado de los proveedores de infraestructura en la nube con una satisfacción del 84% frente al 79% del promedio de sus competidores. Por su parte, Microsoft 365 encabeza la clasificación de software en la nube: obtuvo un 83% de satisfacción, frente al 75% de la media en su categoría.





7. Conclusiones

El outsourcing tecnológico permite a las empresas contratar mano de obra especializada en una tarea concreta, haciéndola mejor, más rápido y con menos coste que si la empresa contratante tuviera directamente en plantilla al personal.

De esta forma, es esencial elegir un proveedor especializado que asegure un adecuado nivel de calidad.

La subcontratación de estos servicios ofrece un ahorro de tiempo y de costes es muy importante para la organización ya que no destina tiempo a realizar actividades accesorias (búsqueda de personal, selección, entrevistas, etc.) pudiendo enfocarse a la actividad concreta que

realiza, permitiendo así obtener ventajas competitivas en su nicho de mercado.

El fin es lograr que la empresa adopte una buena posición estratégica en un mercado competitivo y en un entorno globalizado y el outsourcing hace esta tarea más fácil.

