

CAPÍTULO 2

IMPORTANCIA DE LA ASIGNATURA “OUTSOURCING EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN”

CAPÍTULO 2

IMPORTANCIA DE LA ASIGNATURA “OUTSOURCING EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN”

2.1 INTRODUCCIÓN.

En este capítulo se abordará de manera general el contenido del curso: “Outsourcing en tecnologías de información” creado en la plataforma de la facultad de ingeniería, así mismo, se da a conocer la importancia de dicha asignatura como complemento del curso “Administración de centros de tecnología de información” para formar en conjunto un diplomado a distancia que se pueda impartir en un futuro.

2.2 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.

La primera parte del curso lleva como nombre “tecnologías de información”, aquí se presenta el concepto de tecnologías de información (TI), posteriormente se muestran las diferentes caras que poseen las tecnologías de información en el ámbito laboral y educativo en la actualidad como pueden ser bases de datos, sitios web, paquetes de computo, redes de computadoras, etc. Cada uno con su concepto, descripción y aplicaciones.

Una vez que se conocen las diferentes tecnologías de información se enlistan diferentes aplicaciones empresariales de las tecnologías de la información. Dichas aplicaciones son fundamentales para la mayoría de empresas enfocadas en la tecnología como consultorías o desarrolladoras en la actualidad, por lo que esta sección es de suma importancia para un ingeniero ya que estas aplicaciones podrían ser su fuente de trabajo.

El curso menciona las siguientes aplicaciones:

- Planeación de los recursos de la empresa. (Enterprise Resource Planning. ERP)
- Administración de las relaciones con el cliente. (Customer Relationship Management. CRM)
- Administración de la cadena de suministro (Supply Chain Management. SCM)
- Inteligencia del negocio (Business Intelligence. BI)
- Relación entre el negocio electrónico, (e-business) y los sistemas de gestión empresarial (BI, CRM, ERP y SCM)

Después de analizar estas aplicaciones se hace referencia de los errores comunes en que se puede caer al invertir en ese tipo de sistemas.

Hasta este momento el curso ha mostrado un panorama amplio de lo que representan las tecnologías de información. La última parte de esta sección del curso trata sobre el valor de las tecnologías de información, es decir, qué beneficios tendría un profesionalista al dominar y conocer estas aplicaciones de las tecnologías de información.

Se analizan las ventajas del uso de las tecnologías de la información en la empresa así como la mejor manera de utilizar los recursos para su disposición.

Posteriormente se observa a las tecnologías de información desde un punto de vista estratégico aplicado a una empresa, así como el control y gobierno de las tecnologías de información para explicar la manera en que las empresas se deben organizar para lograr un éxito mediante tecnologías de información y tener el mínimo de pérdidas o el mínimo de metas sin alcanzar y de esta manera resaltar de entre la gran competencia que existe actualmente en el área de las tecnologías de información.

El penúltimo punto del capítulo trata sobre la optimización del desempeño de las tecnologías de información enfocado a su efectividad.

Finalmente se hace un breve análisis de las tecnologías de información en México.

2.3 OUTSOURCING.

En la actualidad el outsourcing está teniendo un gran auge en el mundo de los negocios, prácticamente todas las empresas utilizan este servicio para no quedarse atrás en la intensa competencia que existe en la actualidad ya que mediante el outsourcing las empresas se enfocan 100% a realizar las actividades fundamentales de su negocio y dejan otras actividades que, aunque son necesarias, no son su principal función a otra empresa conocida como Outsourcer.

En cuanto a tecnologías de información se refiere no solo las empresas dedicadas a las actividades informáticas requieren contratar empresas en outsourcing para satisfacer sus necesidades en este ámbito, ya que prácticamente toda empresa necesita algún tipo de tecnología de información, por lo que nuestra carrera está prácticamente pegada con este concepto.

Ya sea que prestemos algún tipo de servicio en outsourcing o bien que en un futuro la empresa en la que trabajemos necesite contar con un servicio en outsourcing nuestros conocimientos adquiridos en la carrera nos ponen con ventaja en este ámbito ya que, como comentamos, el outsourcing está empezando a salir en el mundo empresarial en el presente.

Todo lo referente a outsourcing se explica en el capítulo 2 del curso, empezando con su evolución histórica para comprender la importancia que tiene esta actividad en el mundo empresarial y como esta ayuda a las empresas a ser eficaces y eficientes.

Posteriormente se define detalladamente el concepto de outsourcing, se presentan diferentes conceptos formales y se pasa a sus características como pueden ser: motivos para contratarlo, manera de seleccionarlos, método de medición, orientación y términos, estructura de la relación, método de costos, etc. Se mencionan las áreas específicas susceptibles a la aplicación del outsourcing. Terminando esta parte con algunos consejos a tomar en cuenta antes de contratar outsourcing.

El siguiente punto en el capítulo son las ventajas del outsourcing divididas en ventajas operacionales, ventajas tecnológicas y ventajas financieras.

Una vez explicados estos puntos se analizan diversos problemas que se presentan al contratar outsourcing todo esto para tener la información de cómo se pueden evitar o bien solucionar dichos problemas si es que se llegan a presentar.

El outsourcing se suele confundir con otros conceptos ligados al mundo empresarial como pueden ser: cosourcing, out-tasking, rightsourcing, etc. En esta parte del capítulo se definen estos y otros conceptos para explicar su diferencia con el outsourcing, esto es importante para no desviarnos del objetivo de esta herramienta en las empresas.

Finalmente se presenta el concepto de outsourcing creativo, esto para entender el modo en que una institución o empresa debe analizar sus actividades principales claramente para saber cómo utilizar el outsourcing y logren un crecimiento equilibrado y con una estrategia de desarrollo bien planteada y analizada para de esta manera lograr su crecimiento ideal.

2.4 OUTSOURCING EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Una vez analizados los conceptos de outsourcing y de tecnologías de información por separado, el curso se centra en estudiar el outsourcing enfocado netamente a las tecnologías de información dentro de una empresa con todo lo que esto conlleva.

Como primer punto se presenta la clasificación del outsourcing dentro de un sistema de tecnología de información: outsourcing en operaciones, aplicaciones y procesos de negocios en tecnologías de información.

Dependiendo el grado de compromiso de la compañía que ofrece el servicio de outsourcing, existen diferentes tipos de outsourcing en tecnologías de información, ya que por ejemplo, tal vez una empresa necesitará de un servicio que no necesariamente

implique tener personal de la compañía outsourcer dentro de sus instalaciones, pero habrá casos en que si lo necesite, en esta parte del curso se analizan estos tipos de outsourcing para cada necesidad de las empresas.

A continuación viene un punto muy importante en el curso: el hecho de saber si adquirir, desarrollar o dar en outsourcing las tecnologías de información. Todo esto implica muchas variables presentes en el mundo empresarial como son la toma de decisiones, la madurez de la empresa, las estrategias de desarrollo, etc. En esta parte del curso se presentan los factores por evaluar para decidir entre desarrollo o adquisición de tecnologías de información, presentando para esto ventajas y desventajas de cada una de estas decisiones.

Posteriormente se presentan varias preguntas que se deben hacer para tomar la decisión de solicitar outsourcing en tecnologías de información, como son:

¿Por qué se opta por el outsourcing?

¿Qué beneficios específicos se esperan?

¿Cómo finalizar el acuerdo si el outsourcer no cumple lo pactado?

Como se puede ver, esta parte del curso es orientada a las estrategias y análisis que se debe hacer para decidir involucrarse en el outsourcing, el siguiente punto del curso consta de los factores por evaluar en la elección del proveedor de outsourcing en tecnologías de información.

Una vez analizados estos puntos se presenta el nivel de servicio como medida de calidad en el que se muestran puntos como: implantación de acuerdos de nivel de servicio con proveedores, objetivos y beneficios de establecer un nivel de servicio, etc.

Hasta este punto se cubren los análisis necesarios para decidir contratar un outsourcing en tecnologías de información, ahora se debe analizar el procedimiento de implantación del outsourcing, dicho proceso se explica en esta parte del curso.

Desde luego lo siguiente ahora es la mitigación del riesgo en outsourcing en tecnologías de información, todo esto para garantizar que el servicio contratado tendrá consecuencias positivas en la empresa ya que si el análisis fue el correcto y la decisión de contratar el servicio fue la adecuada sería ilógico que la consecuencia fuera negativa.

2.5 ASPECTOS POR CONSIDERAR EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN DE OUTSOURCING

Este apartado en particular del curso es de suma importancia y constituye en gran parte el valor del curso como diplomado, ya que orienta en muchos sentidos al profesional para su relación con el outsourcing mediante ejemplos reales, detallados y precisos, creando una mentalidad de seguridad para tratar con todos los problemas que se pueden llegar a presentar en el mundo empresarial.

El capítulo comienza por el marco legal del outsourcing para detallar las reglas establecidas por la ley para la contratación o prestación del servicio de outsourcing indicando las leyes que directa o indirectamente inciden con éste.

Posteriormente se presenta una descripción de todos los requerimientos y especificaciones que debe de cumplir un contrato del servicio de outsourcing, detallando cada una de sus partes, todo esto para evitar dejar pasar por alto cualquier punto ya que en la vida laboral esto puede significar un grave problema si no se toma en cuenta. Este aspecto está orientado a lo que debe de conocer un comprador de outsourcing. Todos los factores que intervienen en este procedimiento se explican en el siguiente punto del curso, recomendando empezar siempre un proceso de contratación de outsourcing de manera escalonada para de alguna manera poder "predecir" estos factores o para por lo menos estar preparados cuando se presente cada uno de ellos.

En el inicio del capítulo se menciona el marco legal que rodea al proceso de contratación del outsourcing, sin embargo, existen leyes que regulan a los contratos informáticos, por ende, al tratarse de tecnologías de información, estas leyes son imprescindibles para un prestador o comprador de outsourcing. Todas estas leyes se mencionan en este capítulo, resaltando lo más importante de cada una de ellas.

A continuación se mencionan diez aspectos "claves" a tomar en cuenta cuando se realiza un contrato de outsourcing tales como: precio, seguridad de la información, nivel de servicios, planes de contingencia, disposición, plan de pagos, etc.

Finalmente se menciona detalladamente la forma física de un contrato de outsourcing, describiendo uno a uno todos sus componentes y estructura, esto tiene un valor muy grande ya que es muy difícil encontrar una descripción tan detallada de un contrato, básicamente es un manual de elaboración de contratos de outsourcing. Con esta información, las personas que tomen el curso serán capaces de elaborar un contrato completo de contratación de outsourcing sin ningún problema.

