



DETERMINACIÓN DE UNA METODOLOGÍA DE APLICACIÓN DE OUTSOURCING EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

**MARTA ALEJANDRA BRAVO ESPINOZA
CLAUDIA PAOLA VILLARREAL NAVARRETE**

INGENIERO COMERCIAL

RESUMEN

La investigación que se presenta a continuación, trata de las características, use y tendencias de los servicios de Outsourcing en Tecnologías de Información, entendiéndose por esto, la externalización de servicios informáticos, dejando en manos de terceros especializados el desarrollo de las aplicaciones que componen los mencionados servicios.

Debido a la reciente incursión en esta nueva forma de administrar la informática, se generó como resultado de esta investigación, una Metodología de Aplicación de Outsourcing en Tecnologías de Información, que pretende ser una secuencia de actividades que organice y oriente el accionar de las empresas que se inicien en un proceso de Outsourcing. Esta metodología es el resultado de una serie de entrevistas con expertos en Outsourcing, señores como: Ignacio Niculcar, Jefe Proyecto Outsourcing ESVAL S.A.; Fedor Estrada, Gerente de Administración y Finanzas ESSBIO S.A.; Daniel García, Subgerente de Ingeniería de Software, Sonda Gestión Ltda.; Héctor Palma, Gerente de Sistemas, Compañía de Seguros Generales LE MANS ISE; Fernando Rossati, Jefe de Proyectos, Chilectra Metropolitana y Guillermo Toro, Gerente de Servicios, Synapsis. Además contribuye a la definición de esta metodología el análisis de casos específicos con Chilectra Metropolitana, Codelco, ESSBIO y ESVAL. Como parte fundamental en la conformación del resultado de esta tesis se presenta el análisis del proceso de Outsourcing llevado a cabo en ESSAM S.A., en la que se efectuó una consultoría, actuando como contraparte de dicha empresa el Ingeniero Civil y Gerente de Ingeniería y Planificación, Don Raúl Alcaíno

Fuenzalida, como representante del comité de la empresa, conformado por las gerencias, quienes aprobaron nuestra propuesta de trabajo, facilitando el ingreso y acceso de información en ESSAM S.A..

La consultoría aplicada en la mencionada empresa se realizó en dos etapas. La primera representada por el diagnóstico y análisis de la situación de la empresa frente a la externalización de sus servicios; y la segunda etapa dada por la realización de una evaluación con respecto a la metodología obtenida, con el interés de validar en cierta forma el instrumento.

La metodología involucrada para el desarrollo de esta investigación, consta de una primera etapa exploratoria y una segunda etapa descriptiva, detallando además, las tácticas a seguir para la verificación de hipótesis y logro de los objetivos planteados.

Finalmente, considerando toda la información recopilada, se establecen los diagnósticos relacionados con la situación actual de la empresa analizada, en cuanto a manejo y administración de las Tecnologías de Información, donde a partir de la organización de éstos, se deducen las conclusiones respectivas, las cuales permiten establecer recomendaciones específicas para un adecuado desarrollo de la Metodología de Aplicación de Outsourcing en Tecnologías de Información y proponer, recomendaciones de carácter general para orientar acciones a seguir para empresas que se inicien en un proceso de externalización.