

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO PARA EL OUTSOURCING DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN ORGANIZACIONES
VENEZOLANAS.
**(Critical Success Factors for the Outsourcing of Information Technologies
in Venezuelan Organizations)**

E. Méndez, M.Pérez y L.E. Mendoza.

Universidad Simón Bolívar, Dpto. de Procesos y Sistemas, LISI.

Email: emendez@usb.ve, movalles@usb.ve y lmendoza@usb.ve

A nivel mundial, desde los años 90 el Outsourcing ha sido una estrategia de las empresas para manejar las Tecnologías de Información (TI) y los portafolios de sistemas. (Choudhury y Sabherwal, 2003; Lacito y Willcocks, 1998; Loh y Venkatraman, 1992; Nam et al, 1996 en Kishore, 2003). La razón es que el alcance y la complejidad de las TI se amplían cada vez más que, para el momento en que una firma invierta y prepare a su personal en cierta TI, ésta puede ser obsoleta (Slaughter y Ang, 1996). Además, el outsourcing permite mejorar la eficiencia de sus recursos y aumentar el valor de las TI en su aporte a la misión corporativa (Lee et al, 2003), ya que permite lograr sus metas, adquirir ventaja competitiva y delegar a otros, la experticia en TI. En este sentido, se hace relevante conocer los aspectos que inciden en el éxito de la relación empresa contratante-empresa prestadora del outsourcing en TI ya que cada uno de ellos tendrá una visión de la calidad del servicio: ¿Qué debo aportar para que mi cliente quede complacido? ¿Cuáles son los atributos de calidad que el cliente maneja para valorar mi servicio y cuáles debo tomar en cuenta? ¿Qué debo exigir al prestador del servicio? ¿Qué debo aportar como cliente para que el prestador del servicio pueda hacer su trabajo eficazmente?. Esta investigación, propone las respuestas a estas interrogantes a través de un conjunto de Factores Críticos de Éxito (FCE). Para su formulación, se utilizó el Framework Metodológico del LISI (Pérez et al, 2004). Estos FCE permitirán sentar bases sobre el Outsourcing de TI en el país y ofrecer, tanto a las empresas contratantes como a las que realizan el servicio, orientaciones en donde prevalezca el ganar-ganar y les ofrezca una ventaja competitiva en este mundo globalizado.

Palabras Claves: Outsourcing de Tecnologías de Información, Factores Críticos de Éxito, Sistemas de Información.