

## FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITOS TECNOLÓGICOS PARA OUTSOURCING DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN:

### MODELO CONCEPTUAL

#### **(Technological Critical Success Factors for Information Technologies Outsourcing: Conceptual Model)**

E. Méndez, M. Pérez, L. Mendoza, C. Nuñez, M. Fernández

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

E-mail: {[emendez](mailto:emendez@usb.ve), [movalles](mailto:movalles@usb.ve), [lmendoza](mailto:lmendoza@usb.ve)}@usb.ve, {[cecij10](mailto:cecij10@gmail.com), [miguelangelxfm](mailto:miguelangelxfm@gmail.com)}@gmail.com

El Outsourcing de Tecnología de Información (OTI), es una práctica cada vez más utilizada ya que proporciona una reducción de costos, búsqueda de innovación y concentración en los procesos Core Business del negocio de la empresa cliente, obteniendo personal capacitado en TI, una infraestructura rentable, tecnología de punta, y mayor flexibilidad para adaptarse a los cambios tecnológicos que impulsa el mercado. A pesar de ello, no existe una fórmula mágica que garantice el éxito definitivo de este tipo de proyectos. Algunas investigaciones y avances en esta área, ofrecen algunos lineamientos por lo que se hace primordial estudiar todos los conceptos asociados al OTI y a los aspectos claves a nivel tecnológico que pudieran afectar en algún momento la prestación del servicio. La tecnología asociada a un proyecto de OTI puede ser un elemento diferenciador al momento de identificar los Factores Críticos de Éxito (FCE) que deben tomarse en cuenta para este; es decir, ¿se debe prestar mayor atención a algunos FCE dependiendo de la tecnología? Este trabajo es parte de una investigación en progreso y su objetivo es proponer un modelo conceptual que fundamente el estudio y propuesta de un modelo de FCE Tecnológicos para proyectos de OTI. Este estudio consiste en identificar las definiciones de las principales fuentes y en estandarizar y unificar los conceptos de relevancia asociados al OTI. Se propone, entonces un mapa o modelo conceptual como base semántica en el área de OTI, específicamente la relacionada con FCE Tecnológicos. Para ello, se utilizó el Framework Metodológico del LISI (Pérez et al., 2004). Este conjunto de conceptos y relaciones representadas en el modelo conceptual propuesto, propician la madurez conceptual para los investigadores y así, se pueda proponer a corto plazo un modelo de FCE tecnológicos que brinde orientaciones a las empresas involucradas dependiendo de la tecnología asociada.

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