

# A todo vapor

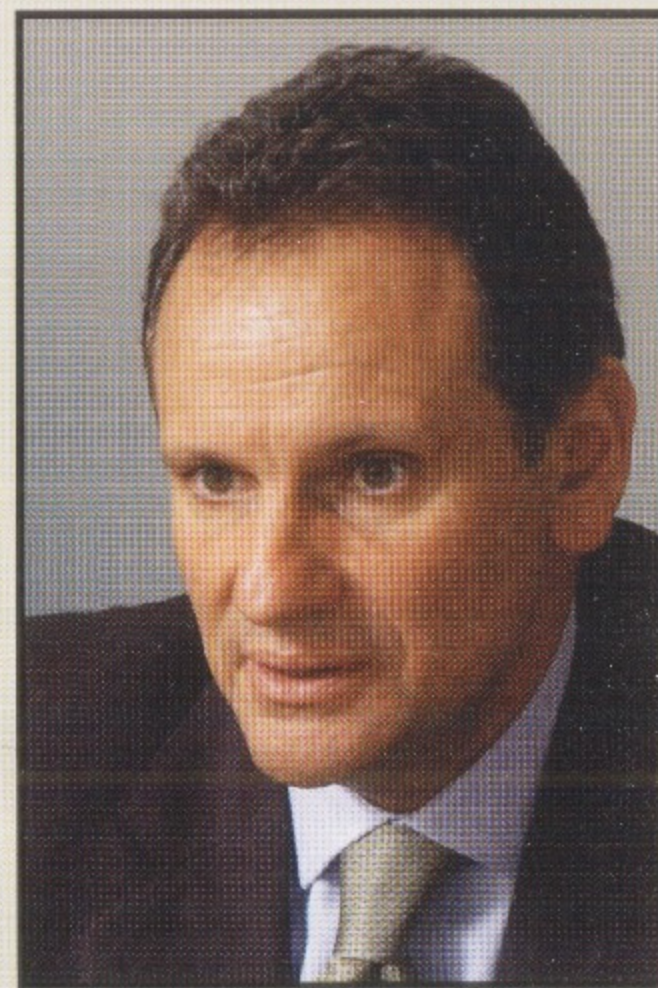
La tendencia a subcontratar servicios de IT, recursos humanos y administrativos, entre otros, se fortalece. Y en el paisaje global, la Argentina se posiciona como un proveedor competitivo.

Desde hace varios años, el "outsourcing" se convirtió en una práctica que suma adeptos y se robustece constantemente. Varios factores contribuyen a impulsarla. Por un lado, el grupo de gente calificada está achicándose a escala global, razón por la cual muchas empresas subcontratan tareas administrativas, financieras, de recursos humanos y de compras. Otra razón es que, cercadas por mercados cada vez más competitivos, algunas compañías prefieren concentrarse en su negocio central y contratan a un tercero para que se encargue de las tareas que no constituyen su núcleo. De esta manera intentan disminuir los costos generales y mejorar el nivel de servicio.

"En la Argentina hay muchos casos de outsourcing de tecnología de la información —explica Alvarez Roldán—. No estamos retrasados con respecto a las tendencias globales. Las empresas entienden que no son rehenes de las proveedoras de outsourcing, es decir, que pueden controlar la situación y, al final del día, saben que necesitan a alguien especializado, cuyo negocio central sea el manejo tecnológico. Por ejemplo el negocio central de Repsol es producir y distribuir petróleo y gas, y el nuestro son los sistemas. El trabajo conjunto funciona muy bien. En e-learning, firmas como Banco Galicia y Telefónica contrataron nuestros servicios."

Los clientes que recurren al outsourcing suelen firmar "convenios de nivel de servicio" para asegurarse de que el nivel de servicio interno que tenían antes de subcontratar mejore en el nuevo esquema. Otra medida que contribuye al éxito de una operación de outsourcing consiste en compartir la responsabilidad de la reducción de costos; los clientes explican hacia dónde quieren ir estratégicamente, cuál es la función que quieren delegar, cuáles son los objetivos de desempeño y la relación costo-eficiencia año por año, y la empresa encargada del outsourcing se compromete a cumplir con esas metas.

Alvarez Roldán explica que su filial provee servicios de outsourcing de tareas administrativas y financieras a empresas de los Estados Unidos. "Tenemos 200 empleados dedicados a ello.



## Roberto Alvarez Roldán

Presidente de Accenture Argentina y Chile, Roberto Alvarez Roldán ingresó a la compañía en 1977 y fue nombrado socio en 1990. Durante la primera mitad de la década de los '90 trabajó en España y encabezó el desarrollo de proyectos vinculados con los aspectos humanos de la introducción masiva de nuevas tecnologías en grandes organizaciones. Precursor del desarrollo de la práctica de Change Management de Accenture a escala global, también es autor del libro *e-Change: el lado humano de la economía digital*. Fue profesor de la Universidad de Buenos Aires y de la Universidad Católica Argentina.

Y probablemente esta tendencia continúe, ya que los salarios competitivos nos dan un perfil muy atractivo", concluye.

El negocio crece y los números de Accenture reflejan que la práctica del outsourcing se fortalece. Con ingresos netos de US\$ 81 millones en 2005, el negocio en la Argentina y Chile tuvo un crecimiento del 23 por ciento en los ingresos respecto del año anterior y ya cuenta con 2.300 empleados en esos países. ●