

## Externalización de procesos de tecnologías de la información y creación de valor en el sector público

**Autor:** Dr. Francois Bernard Duhamel, Profesor en el Departamento de Negocios Internacionales de la Universidad de las Américas Puebla.



Espacio en el que ha aparecido el artículo y fecha en que ha sido publicado: e-consulta (30-05-2018).

Hace unos 20 años, el outsourcing, o externalización de procesos organizacionales del sector público a proveedores de servicios del sector privado, era asociado con actividades auxiliarías, como limpieza, jardinería, o de mantenimiento básico. Eran actividades periféricas cuya ejecución, buena o mala, no tenía repercusiones mayores en el desempeño de las organizaciones que les externalizaba.

Al largo de los años, las organizaciones públicas han elegido externalizar actividades de mayor valor agregado, por varios motivos: ahorrar costos operacionales, enfocarse en sus competencias claves, tener flexibilidad y conseguir un acceso privilegiado a competencias externas. Estas actividades son, por ejemplo: logística, compras, procesos de administración de recursos humanos, contabilidad y, tecnologías de la información. El tema de la creación de valor del outsourcing en el sector público se ha vuelto cada vez más importante, ya que las actividades externalizadas tienen un impacto más fuerte que antes en el desempeño de las organizaciones públicas.

Sin embargo, la creación de valor derivada de las operaciones de outsourcing en el sector público, tiende a ser algo difícil de evaluar. Si no existe una definición nítida de los resultados esperados en términos de valor público, no se podrá medir de manera efectiva los beneficios que la externalización lleva consigo.

¿Entonces, qué significa exactamente valor público?

Jorgensen & Bozeman (2007) encuentran en la literatura académica no menos de 72 definiciones del valor público. Sin embargo, estas 72 definiciones se pueden reducir a básicamente 7 categorías principales:

1. Contribución del sector público a la sociedad

2. Transformación de intereses en decisiones
3. Relación entre administradores públicos y políticos
4. Relación entre los administradores públicos y su entorno
5. Aspectos intraorganizacionales de la administración pública
6. Comportamiento de los empleados del sector público
7. Relación entre la administración pública y los ciudadanos

Debido a que la administración pública no siempre tiene la capacidad propia o los conocimientos especializados requeridos para realizar servicios de aplicaciones de tecnologías de información y comunicación, estos proyectos son, en muchas ocasiones, efectuados en outsourcing con el sector privado. Para que estos proyectos se lleven a cabo de manera efectiva, es esencial que los proveedores del sector privado entiendan muy bien las fuentes de valor público para alinear su cultura y sus procesos a las preocupaciones en términos de valor público de sus clientes en el gobierno.

Así que, en el contexto del outsourcing en el sector público, estas 7 categorías de valor público deben verse reflejadas en varios aspectos: primero, los servicios brindados deben beneficiar al bien común, y participar a la cohesión social. Segundo, el outsourcing debe fomentar aplicaciones que ayuden a la democracia, balanceando los intereses diversos. Tercero, tiene que permitir una rendición de cuentas eficiente. Cuarto, debe asegurar respuestas rápidas. Quinto, el outsourcing debe sostener la productividad y la innovación en el sector público, a través de contratos claros e auditorias regulares. Sexto, el outsourcing debe contribuir al combate contra la corrupción, aleñando un comportamiento profesional e íntegro por parte de los funcionarios públicos gracias a estándares fuertes en la relación contractual e organizacional. Séptimo, los servicios brindados deben también dar una igualdad de acceso a toda la población rompiendo el aislamiento de las poblaciones desfavorecidas. También, se debe fomentar una mejor participación de la ciudadanía, lo que representa una característica de los gobiernos modernos y una garantía de la permanencia de los proyectos, a pesar de los cambios de legislatura.

Si los proveedores del sector público respetan los principios antes mencionados, tendrán mejores oportunidades para colaborar de manera más efectiva con sus clientes, lo que a su vez repercutirá en las diferentes facetas del bien público.

**Tags:** Procesos de tecnologías en la información, sector público, CIEF, Centro de Investigación de Empresas Familiares, UDLAP, Universidad de las Américas Puebla, Francois Duhamel.

**Acerca del autor:** El Dr. Francois Duhamel trabaja desde 2006 en la Escuela de Negocios y Economía en la Universidad de las Américas, Puebla en el Departamento de Negocios Internacionales donde imparte materias de Logística internacional, de Negocios en Asia y de Negocios en Europa. Obtuvo su Doctorado en Ciencias de la administración en HEC Paris en Francia, en 2006. Sus líneas de

investigación se concentran en las relaciones proveedores-clientes, la teoría de la empresa y los patrones de inversión en el exterior de las empresas chinas. Es también miembro del Sistema Nacional de Investigadores (SNI) nivel 1 desde 2012.