



Ing. Eduardo Cena Director de EVO I.T - E-Learning y Desarrollo Web

El mercado del outsourcing ha venido creciendo en todos los sectores, incluyendo el de e-Learning. En esta entrevista el Ing. Eduardo Cena responde a todas nuestras consultas sobre la tercerización en este ámbito.

Learning Review: ¿Cómo observa el mercado del outsourcing en el sector e-Learning? ¿Ha tenido un crecimiento en los últimos años o no?

Eduardo Cena: Junto al crecimiento del e-Learning hemos experimentado un aumento en las necesidades de especialización en ciertas tareas. A medida que se profesionaliza el desarrollo de la actividad crece la necesidad de contar con conocimientos avanzados y experiencia, que no siempre se encuentran dentro de la propia empresa. Por esta razón, muchas compañías del sector deciden mantener en su estructura productiva sólo las actividades clave en las cuales son expertas o tienen una ventaja competitiva, delegando a terceros las tareas que por diferentes motivos no pueden desarrollar eficientemente.

LR: ¿Cuáles son los principales beneficios que se producen para las empresas intervinientes al realizarse esta tercerización de desarrollo de soluciones de e-Learning?

EC: La empresa que subcontrata reduce sus costos productivos y transforma costos fijos en costos variables asociados directamente a la producción. Por otra parte, logra obtener productos de mayor calidad debido a que accede al know how y experiencia de proveedores externos.

Además, permite centrarse de lleno en las actividades principales y mantener un plantel de empleados más pequeño y controlable.

"Observamos una marcada tendencia a subcontratar servicios relacionados con desarrollos

técnicos y/o tecnológicos como la producción y diseño multimedia de cursos, maquetación de contenidos, instalación, personalización y mantenimiento de sistemas de gestión del aprendizaje (principalmente Moodle)."

LR: ¿Podría comentarnos cuáles son los principales servicios que se tercerizan? ¿Por qué estos?

EC: Observamos una marcada tendencia a subcontratar servicios relacionados con desarrollos técnicos y/o tecnológicos como la producción y diseño multimedia de cursos, maquetación de contenidos, instalación, personalización y mantenimiento de sistemas de gestión del aprendizaje (principalmente Moodle). Este tipo de actividades requiere conocimientos avanzados en diseño, usabilidad, programación y tecnologías web, lo cual configura un perfil profesional difícil de conseguir en algunos mercados. Además, son procesos fácilmente controlables y que están ligados directamente a la demanda de productos que tiene la empresa. Por esta razón muchas empresas deciden mantenerlos fuera de su estructura de costos fijos.

Por otra parte, en el último año ha crecido la demanda de actividades relacionadas con la estandarización SCORM, adaptación de contenidos y programación de interfaces estandarizadas para cursos. Esto se debe a la maduración que han alcanzado los clientes finales sobre los requerimientos que necesitan para sus entornos de aprendizaje.

Otro motivo común por el cual muchas empresas deciden subcontratar servicios son los proyectos de gran envergadura que superan la capacidad productiva disponible y ocasionan un desbordamiento de trabajo. En estos casos las empresas utilizan el outsourcing como un "salvavidas" que subsana problemas relacionados con fallas de planificación de proyectos.

LR: El mercado del outsourcing argentino en e-Learning ¿recibe principalmente tercerizaciones del exterior o también del resto del país?

EC: En nuestro caso, estamos recibiendo proyectos principalmente desde España, Chile y México, y, aunque la subcontratación a nivel nacional se da en menor grado, siempre ha representado una porción relevante de nuestros desarrollos. Particularmente en España, la mano de obra cualificada es altamente valorada por las empresas del sector e-Learning y

encuentran en Argentina un equilibrio entre calidad y costo que es difícil de superar.

LR: ¿Cuáles son las perspectivas que vislumbra en este sector?

EC: Debido a la crisis económica mundial muchas empresas se han visto obligadas a desvincular personal para mantener estructuras más pequeñas y controlar mejor sus costos operativos; por ello el outsourcing ha cobrado particular importancia en lo que va del 2009 y se está convirtiendo en una solución muy ventajosa para muchas empresas del sector e-Learning. Esto, sumado al incremento que venimos registrando desde 2007 en esta tipología de contratación, nos hace pensar que esta tendencia continuará creciendo durante los siguientes años.