

EXTERNALIZACIÓN EN EL SECTOR TI: LA VÍA PARA SUPLIR LA FALTA DE CAPITAL HUMANO CALIFICADO

La escasez de talentos tecnológicos está en un estado crítico en Chile, por lo que las empresas están buscando fórmulas para poder suplir la falta y disminuir los impactos en su competitividad. Externalizar los servicios de TI es una de las estrategias.

POR FRANCISCA ORELLANA

desde el área de TI".

"La falta de capital humano tecnológico es ya un desafío estructural en Chile. El país ha avanzado rápido en digitalización, pero la formación de profesionales especializados no ha crecido al mismo ritmo", detalla el CFO y cofundador de Xintec, Claudio Lemus, y añade que lo complejo es que esta escasez no solo ralentiza proyectos de innovación, sino que amenaza la continuidad operativa en industrias críticas.

"Este desajuste entre la oferta y la demanda está afectando directamente la capacidad de las empresas para avanzar en sus procesos de transformación digital o escalar productos. Puede que incluso algunas no puedan cumplir con los servicios comprometidos", detalla el gerente de desarrollo y soporte de GlobalConec, Cristóbal Maldonado.

¿En qué medida puede aportar o solucionar el outsourcing tecnológico? Para Travieso, es una solución "eficaz a corto plazo, porque permite

El último informe de "Talento TI - Competitividad STEM" de PageGroup, reveló que el 31% de las vacantes en el sector tecnológico en Chile no logran ser cubiertas por falta de profesionales con las habilidades requeridas. En la región, el déficit se empina al 48%.

"El déficit anual estimado ronda los 6 mil trabajadores, según Sence", señala el socio de consultoría en IA y datos de EY, Osvaldo Travieso.

La senior executive manager en Page Consulting, Andrea Piña, indica que "lo que antes se resolvía con tres profesionales distintos —uno de gestión, uno de negocio y uno técnico—, hoy se pretende cubrir con un solo candidato (...). Y si bien existen esos perfiles, suelen ser mucho más costosos de lo que las empresas están dispuestas a pagar. Ahí es donde se generan las principales brechas de contratación".

En este escenario, el outsourcing tecnológico entra al juego como una opción para suplir esa falta de capital humano, en una industria donde los perfiles más demandados, y que enfrentan escasez, son los relacionados a áreas de ciberseguridad, inteligencia artificial y análisis de datos. "Se concentran principalmente en el ámbito de data —como *data stewards*, *data engineers* y *data analysts*—, junto con los vinculados a IA, tales como *prompt engineers* y *generative AI consultants*", indica Piña, acotando que se suman también los perfiles híbridos: "Aquellos que combinan capacidades de negocio con una visión de innovación y conocimientos tecnológicos, lo que les permite actuar como habilitadores estratégicos

Lemus agrega que es una alternativa estratégica que aporta velocidad, flexibilidad y resultados medibles:

"El valor está en formar células de alto rendimiento, capaces de integrarse en la cultura del cliente y entregar resultados con métricas pactadas, como tiempo de salida a producción o niveles de disponibilidad".

No obstante, en ese proceso las organizaciones también evalúan los riesgos del outsourcing, como la alineación cultural o la comunicación efectiva entre equipos. "Por eso, el éxito de este modelo depende en gran parte de la experiencia del proveedor, su metodología de trabajo y la capacidad de integrarse estratégicamente con el cliente", detalla Maldonado.

También entra en juego una dependencia del proveedor, continuidad o compliance, "que se mitigan con contratos orientados a resultados de negocio, métricas claras y un sistema de gestión certificado (ISO 9001/27001). Además, se ofrece portabilidad y plan de salida, evitando *lock-in*, y se promueve la transferencia de conocimiento para que el cliente no dependa de un único proveedor, indica Lemus.

Frente a ello, Travieso dice que hay empresas que adoptan un modelo mixto: outsourcing para proyectos urgentes o altamente técnicos; y contratación directa y formación para roles estratégicos y desarrollo interno sostenible. "Este enfoque permite equilibrar velocidad, costo, calidad y alineación estratégica", concluye.

acceder rápidamente a equipos especializados externamente, sin depender del lento proceso de formación o contratación local".

Cristóbal Maldonado considera que se "posiciona como una solución pragmática, ágil y altamente eficiente para suplir la falta de talento". Y añade que, al externalizar servicios TI, las empresas "acceden mucho más rápido a profesionales calificados, lo que reduce significativamente los tiempos de búsqueda y formación".

Acelerar procesos

Maldonado también explica que hay consultoras que logran incorporar perfiles en 72 horas, algo impensado en procesos tradicionales: "Este modelo permite escalar o reducir equipos según la necesidad puntual del negocio, lo que optimiza los costos, pero sin perder calidad. Otro valor clave del outsourcing es su capacidad para asumir los riesgos operativos y administrativos: gestión de reemplazos, continuidad en los servicios, cumplimiento normativo, entre otros".

48%

DE LAS VACANTES TI EN LA REGIÓN NO PUEDEN SER CUBIERTAS POR FALTA DE PROFESIONALES, SEGÚN ESTUDIO DE PAGEGROUP.

LAS VENTAJAS Y CUIDADOS AL EXTERNALIZAR LA CIBERSEGURIDAD

El aumento sostenido de ciberataques en Chile y el mundo ha hecho evidente la urgencia de una respuesta sistémica y experta. Es en ese contexto que los servicios externos de ciberseguridad juegan un rol clave, no solo al proveer soluciones técnicas, sino también al habilitar un ecosistema más robusto.

“Bien gestionada, la externalización permite acelerar la adopción de buenas prácticas, cumplir con normativas como la Ley de Delitos Informáticos, la Ley Marco de Ciberseguridad y, al mismo tiempo, proteger la continuidad del negocio”, asegura el presidente de la Mesa de Ciberseguridad de ACTI, Diego Macor.

El presidente ejecutivo de Wingsoft, Danilo Naranjo, concuerda con ello y agrega que estos servicios permiten a las empresas acceder a equipos especializados y tecnología avanzada sin tener que sostener

Mantener equipos expertos e infraestructura dedicada es el gran beneficio de la tercerización de la seguridad digital, pero es clave aclarar los alcances del trabajo y la confidencialidad que este requiere.

estructuras internas de gran costo, ofreciendo una respuesta rápida y flexible frente al aumento de ciberataques. “La externalización opera a través de proveedores que asumen el monitoreo constante, la detección de vulnerabilidades y la gestión de incidentes, integrándose a los procesos internos de la compañía bajo protocolos previamente

definidos”, explica Naranjo.

En este sentido, el CEO de ITQ Chile, Néstor Strube, complementa que los niveles de confidencialidad deben ser siempre los máximos, exigiendo no solo la firma formal de términos y acuerdos de no divulgación, sino que también se debe especificar la información a proteger, los riesgos asociados, exigien-

do y controlando que se adopten en forma y tiempo las medidas de seguridad correspondientes.

“La implicancia dependerá en gran parte de la industria y rubro específico a la cual la empresa pertenece. Para una organización cuyo rubro requiere muy poco talento interno en tecnologías de la información, el externalizar esto podría verse como un costo elevado. Sin embargo, el internalizarlo -creando un área, asumiendo gastos de administración, pago de personal especializado, entre otros- representará un gasto y un riesgo mucho

mayores”, puntualiza Strube.

Para Macor, si bien el outsourcing permite democratizar el acceso a tecnologías avanzadas como XDR, SIEM o IA aplicada a la detección de amenazas (que serían inalcanzables para muchas organizaciones si tuvieran que implementarlas por sí solas), la ciberseguridad no puede abordarse con contratos tradicionales de outsourcing centrados únicamente en tareas recurrentes y ahorro de corto plazo: “Ese enfoque no funciona en un entorno donde los ataques evolucionan a diario”, concluye Macor.

PUBLIRREPORTAJE

ACELERANDO LA ENTREGA DE VALOR DIGITAL

Xintec: Outsourcing con resultados medibles

En un mercado presionado por la escasez de talento, la alta rotación y mayores exigencias de seguridad, Xintec se posiciona como socio estratégico de grandes compañías en Chile y LatAm, consolidando su propuesta de valor en torno a productividad, continuidad y confianza en el largo plazo.

“En un entorno donde la demanda por productividad y compliance es cada vez mayor, hemos logrado mantener una rotación no planificada extraordinariamente baja —2,7% en lo que va de 2025, frente al 3,2% de 2024— y una permanencia promedio de 4,2 años, más del doble de lo habitual en la industria. Eso se traduce en equipos cohesionados y continuidad operativa para nuestros clientes”, explica Marcelo Collao Hüper, CEO y Cofundador de Xintec.

La compañía, fundada en 2008, se ha consolidado como un actor clave en la aceleración de la entrega de valor digital para sectores como retail, utilities, finanzas, sector público y salud. Su sello combina cultura de largo plazo con ingeniería moderna, un sistema de gestión certificado (ISO 9001/27001), y un diferencial claro: la orientación a resultados medibles a través de KPIs pactados.

El modelo de “outsourcing por resultados”, fee base más variable por cumplimiento de



Marcelo Collao Hüper, CEO y Cofundador de Xintec.

objetivos es la hoja de ruta que guiará su crecimiento en los próximos años. “Estamos migrando progresivamente nuestro mix de servicios desde horas/hombre hacia servicios administrados y “outcomes”, con portabilidad y plan de salida que evitan el lock-in con el proveedor. Nuestra expansión se proyecta en datos, inteligencia artificial y modernización cloud, siempre con foco en la velocidad, la calidad y la seguridad que demandan los clientes de alto perfil en la región”, enfatiza el CEO.

Con un portafolio que integra servicios de outsourcing, desarrollo a medida, consultorías y prácticas de transferencia de conocimiento para evitar dependencias, Xintec reafirma su compromiso con la innovación y la confianza de largo plazo. Más que un proveedor, la compañía busca ser un aliado estratégico que mide su éxito en función de los resultados concretos obtenidos por sus clientes.

Xintec reafirma su compromiso con la innovación y la confianza de largo plazo.

www.xintec.cl

¿EXISTE EL EQUILIBRIO PERFECTO EN MATERIA DE OUTSOURCING?



Aunque no hay una respuesta única para entender cuánta externalización de servicios es la ideal para un negocio, expertos entregan algunos consejos a considerar para no caer en un exceso de tercerización, pero sí aprovechar las ventajas de este modelo.

Contratar proveedores externos que se hagan cargo de ciertos desafíos de las organizaciones parece, en general, una buena solución de cara al éxito de los negocios. Para el gerente general de Entersoft, Rodrigo Acevedo, entre los principales beneficios del outsourcing está el acceso a profesionales especializados con experiencia en tecnologías avanzadas, lo que genera ahorros en las empresas, sobre todo considerando que estos servicios se han visto favorecidos por el trabajo remoto, bajando aún más los costos de cara al cliente.

Por el lado de los desafíos, en cambio, Acevedo reconoce que la externalización de servicios también tiene riesgos, que están relacionados a la seguridad de la información y a una eventual falta de políticas de seguridad de las empresas. Para ello, recomienda tener un plan de acción fuerte en protección de datos personales, modelo que se potenciaría con el uso de inteligencia artificial sumado a exigentes controles.

¿Cuánto outsourcing es demasiado? Depende del caso. El ejecutivo plantea que externalizar tiene sus beneficios, principalmente ahorro en costos fijos y acceso a talento especializado. “La clave es aplicar una estrategia como compañía con contratos eficientes y una supervisión activa y permanente respecto de los servicios contratados”, dice.

En este sentido, el presidente de la Mesa de Ciberseguridad en ACTI, Diego Macor, recomienda que al momento de evaluar el outsourcing de servicios la empresa debe preguntarse qué actividades generan un verdadero valor diferencial en el negocio, y todo aquello que no forme parte de ese núcleo estratégico puede evaluarse para externalización.

Así, el desafío está en mantener un equilibrio entre eficiencia operativa y desarrollo estratégico. “Una empresa que externaliza indiscriminadamente corre el riesgo de perder capacidades para innovar, aprender y adaptarse frente a cambios. La externalización debe ser un habilitador, no un sustituto de la visión estratégica”, dictamina el directivo de ACTI.

El managing director de Accenture Chile, Luis Eduardo Porta,

El desafío está en mantener un equilibrio entre eficiencia operativa y desarrollo estratégico. “Una empresa que externaliza indiscriminadamente corre el riesgo de perder capacidades para innovar”, dice Diego Macor, de la ACTI.

coincide en que la clave está en determinar cuáles son las funciones críticas que generan valor diferenciador y cuáles son escalables mediante alianzas para lograr el equilibrio perfecto en materia de outsourcing.

Aún así, Porta alerta que “la sobretercerización puede debilitar el control interno y limitar la capacidad de innovación, especialmente si se externalizan funciones

estratégicas sin un modelo de gobernanza robusto”. En efecto, el informe Global Cybersecurity Outlook 2025, elaborado por World Economic Forum y Accenture, da cuenta de los riesgos de depender de un número elevado de proveedores críticos en la cadena de

suministro digital, donde se pueden generar puntos de fallo sistémicos con efectos en cascada.

“El límite sano de la tercerización se alcanza cuando la organización es capaz de orquestar, medir y ajustar los servicios externalizados como una extensión de sus capaci-

dades internas. Esto requiere una arquitectura *composable*, agentes de IA para integración y monitoreo continuo, y una cultura centrada en el cliente. El outsourcing debe ser un catalizador de innovación, no un sustituto de liderazgo estratégico”, precisa Porta.

PUBLIRREPORTAJE



CULTURA, CONTINUIDAD Y COMPLIANCE

3IT apuesta por outsourcing TI con estándar financiero

La empresa ha consolidado una metodología de outsourcing estratégico basado en procesos de reclutamiento que aseguran tanto el fit técnico como el cultural, dos factores clave para el éxito de los proyectos en un entorno marcado por la escasez de talento TI y la alta rotación.

Con más de una década de experiencia trabajando con actores clave del sector financiero, 3IT ha logrado adaptar sus soluciones a entornos altamente exigentes en seguridad, cumplimiento y continuidad operacional. Esta trayectoria ha sido fundamental para perfeccionar su modelo de outsourcing TI con foco en industrias altamente reguladas.

Su servicio cuenta con un 93% de satisfacción entre los clientes actuales, apoyándose en una estructura de atención liderada por Service Managers que permiten gestionar el cumplimiento de objetivos, acompañar el desempeño de los especialistas y mantener una operación estable, flexible y orientada a resultados.

“Creemos en un outsourcing que no sólo cubre vacantes, sino que construye equipos, genera valor desde la operación y construye relaciones a largo plazo”, señala Fabiola Pérez, Gerente de Servicios para Clientes Corporativos de 3IT. “Nuestro enfoque pone al cliente al centro, pero también cuida al especialista, porque sabemos que el talento motivado es clave para sostener la continuidad”.

Como parte de esta estrategia, la empresa abrió este mes la VI versión de Eureka, su programa de formación intensiva para jóvenes talentos TI, que se ha convertido en un pilar



Fabiola Pérez, Gerente de Servicios para Clientes Corporativos de 3IT.

para la integración ágil de nuevos especialistas y la renovación constante de capacidades en sus equipos.

De esta forma, 3IT se consolida como un partner confiable para organizaciones que requieren soluciones de outsourcing TI con alto estándar, capaces de generar impacto sostenido, adaptabilidad operativa y resultados concretos en entornos complejos.

Contacta a 3IT





STAFFIT®

Concreta tus desafíos tecnológicos de **manera inteligente**, sin aumentar el **headcount** de tu compañía.

En **STAFFIT** gestionamos conocimiento experto en Tecnologías de la Información para los desafíos de tu empresa.

- INGENIEROS Y CIENTISTAS DE DATOS
- EXPERTOS EN IA GENERATIVA
- JEFES DE PROYECTO Y PMO
- DESARROLLADORES DE SOFTWARE
- INGENIEROS EXPERTOS EN AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS



CONOCE MÁS

WWW.STAFFIT.CL

contacto@staffit.cl

OPERAMOS EN:



UN SERVICIO DE  GLOBALCONEXUS



CÓMO LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL ESTÁ POTENCIANDO EL OUTSOURCING

La creciente inversión en TI y la escasez de talento digital han acelerado el uso de IA en el outsourcing tecnológico. La promesa es eficiencia y precisión en la contratación, pero también hay riesgos por abordar.

POR ANAÍS PERSSON

El outsourcing tecnológico ya no es solo una fórmula para cubrir vacantes, sino un proceso cada vez más sofisticado gracias a la inteligencia artificial (IA). En Chile, la creciente brecha de talento TI y la presión por digitalizarse aceleran el uso de algoritmos en selección, gestión y retención de especialistas, generando oportunidades, pero también desafíos en transparencia y protección de datos.

Pese a la incertidumbre económica, las empresas siguen invirtiendo en tecnología. Según Gartner, el gasto mundial en TI alcanzará US\$ 5,4 billones (miles de millones) en 2025, un aumento de 7,9% respecto a 2024, impulsado principalmente por proyectos ligados a IA. Esta aceleración incrementa la presión sobre el talento digital, que en Chile enfrentaba un déficit de 6 mil trabajadores en la industria TI en 2022, según el Sence.

Frente a esta demanda, los servicios de outsourcing y contratación temporal crecieron 20% en el primer trimestre de 2025 respecto al año anterior, según el estudio Revolución del Talento 2025 de The Adecco Group. En ese escenario, la IA dejó de ser una promesa para convertirse en una herramienta concreta en la externalización de capital humano: a nivel global, el mercado de reclutamiento con IA alcanzará US\$ 596 millones en 2025 y superará los US\$ 860 millones en 2030, con un crecimiento anual de 7,6%, según Mordor Intelligence.

El uso de IA en plataformas de *staffing* (dotación de personal especializado) permite hacer un *matching* más preciso entre perfiles y proyectos, evaluar habilidades de manera predictiva e incluso monitorear desempeño. Ya se está utilizando, por ejemplo, para automatizar etapas iniciales del reclutamiento, acelerando el proceso y optimizando resultados.

"La tendencia en Chile es usar la IA no para reemplazar al reclutador, sino para crear un 'copiloto' que potencie sus capacidades, permitiendo un enfoque más estratégico y humano en la gestión del talento", señala el líder en Xintec Datos/IA, Cristian Contreras.

Según el ejecutivo, se usa principalmente para el análisis inteligente de currículums, la automatización de tareas como descripciones de cargo o entrevistas y la democratización de su acceso.

Esto reduce drásticamente los tiempos de contratación, mejora la precisión en la selección al identificar habilidades y patrones

ocultos, y permite la retención predictiva, anticipando qué empleados podrían abandonar la empresa.

Riesgos y regulación

El avance de la IA en el outsourcing no está exento de riesgos, que cobrarán aún más relevancia con la entrada en vigor en 2026 de la Ley 21.719 de Protección de Datos Personales, que exigirá a las empresas demostrar bases legales claras para el tratamiento de datos, garantizar su seguridad y respetar los derechos de los titulares.

"Esto incluye la obligación de entregar 'información significativa sobre la lógica utilizada' en decisiones automatizadas, lo que demanda políticas internas robustas, evaluaciones de impacto en la protección de datos (DPIAs) y contratos más exigentes con proveedores de IA", explica Contreras.

Según el VP de tecnología e innovación de GUX-Proyectum, Rodrigo Sandoval, los principales riesgos se dan en dos planos: la IA puede replicar sesgos en la selección de talentos si los datos de entrada están incompletos o reflejan decisiones históricas, y en la evaluación de capacidades puede perder transparencia sobre los criterios aplicados, generando inequidades.

El experto sostiene que los procesos deben basarse en trans-

parencia, mostrando a postulantes y clientes cómo se usan los modelos y garantizando decisiones explicables; en el principio de *human-in-the-loop*, donde la IA apoya el preprocesamiento, pero las decisiones finales siempre son humanas; en una sólida gobernanza y calidad de datos, con políticas claras, auditorías y mejora continua de modelos y datos; y en ética y responsabilidad corporativa, alineando el uso de IA con estándares internacionales y la legislación chilena.

"Con la automatización del preprocesamiento hemos logrado eficiencia de más de 80% en procesos de selección masivos, aun manteniendo a humanos en la toma de decisiones crítica", añade.

A modo de prevención, Global Conexus usa la IA solo como apoyo en reclutamiento, con decisiones finales tomadas por personas, formación continua a recursos humanos y evaluaciones periódicas para asegurar efectividad, transparencia y alineación estratégica.

"La IA no reemplaza la experiencia humana, pero bien aplicada la puede potenciar. El éxito radica en diseñar flujos donde el juicio crítico y la supervisión humana mantengan siempre el control final y la ética en la toma de decisiones", dice la jefa de recursos humanos de Global Conexus, Cristina Raipán.

US\$ 596
MILLONES
ALCANZARÍA ESTE
AÑO EL MERCADO DE
RECLUTAMIENTO CON
IA, SEGÚN MORDOR
INTELLIGENCE.

US\$ 5,5
BILLONES
SERÍA EL GASTO
MUNDIAL EN
TECNOLOGÍA EN 2025,
SEGÚN GARTNER.

Fórmula Axity: 10 desafíos empresariales y cómo convertirlos en oportunidades con tecnología

Se trata de un modelo estratégico que permite a las empresas evaluar su madurez digital, identificar brechas claves y tomar decisiones que potencien su crecimiento.

En un entorno digital que cambia más rápido que nunca, los servicios de TI tradicionales ya no bastan para sostener la competitividad. Modernizar sistemas heredados, eliminar la deuda técnica o acelerar la innovación requiere un enfoque distinto: la tecnología al servicio del negocio y no al revés.

"Hoy el verdadero valor está en construir alianzas con nuestros clientes que permitan transformar desafíos estructurales en oportunidades de crecimiento y resiliencia", afirma Claudio Droppelmann, Country Manager de Axity Chile. La compañía ha evolucionado hacia un modelo transversal, donde la tecnología se integra como eje central para generar agilidad, simplicidad e innovación a lo largo de toda la organización.

En esta evolución, Axity se centra en tres grandes palancas de transformación que generan impactos tangibles en las organizaciones: mayor capacidad de adaptación al cambio, eficiencia en costos y procesos, y diferenciación competitiva a través de la innovación.

"Lo esencial es que estas palancas se potencian entre sí, entregando a las compañías agilidad, eficiencia e innovación para enfrentar los grandes retos empresariales de hoy", añade Martin Hofmann, Director Regional de Crecimiento.

El resultado es un modelo claro para la acción: 10 desafíos críticos que hoy frenan la competitividad de las empresas y que, al abordarse, se transforman en oportunidades de crecimiento e innovación.



Claudio Droppelmann, Country Manager de Axity Chile.



Martin Hofmann, Director Regional de Crecimiento.

