



Modelos de servicios compartidos

Revista Publicando, 3(8).2016, 579-587. ISSN 1390-9304

Modelos de servicios compartidos

Fernando Gustavo Pérez Sisa ¹

1 Universidad Central del Ecuador. fjperez@uce.edu.ec

RESUMEN

La investigación estableció como objetivo la revisión de las publicaciones referidas en revistas científicas sobre los servicios compartidos para poder establecer vacíos existentes en la literatura especializada sobre los servicios compartidos sus modelos y tendencias. .Para poder realizar la revisión bibliográfica se procedió a buscar en Scopus el término en idioma inglés “shared services” para su aparición en el título del documento y para el periodo 1962 al 2016. Ello permitió obtener un total de 891 documentos.

Se pudo determinar que las publicaciones relacionadas con los servicios compartidos se concentran en Medicina y Ciencias de la Computación lo que se demostró a partir del análisis tanto de las disciplinas como de las revistas especializadas en que fueron publicados los artículos. Para poder determinar los vacíos existentes en la literatura se procedió a un análisis de contenidos determinándose que relativamente pocas publicaciones se han enfocado en el establecimiento de modelos de negocios de servicios compartidos y que el análisis de los servicios compartidos para instituciones públicas es una línea investigativa de interés científico y práctico.

Palabras claves: servicios compartidos, servicios compartidos instituciones públicas, modelos servicios compartidos



Shared Services Models

ABSTRACT

The research aimed to review the publications referred in scientific journals on shared services to be able to establish gaps in the literature on services shared, their models and trends. . In order to carry out the bibliographic review we proceeded to search in Scopus the English term "shared services" for its appearance in the title of the document and for the period 1962 to 2016. This allowed to obtain a total of 891 documents.

It was possible to determine that the publications related to shared services are concentrated in Medicine and Computer Science, which was demonstrated from the analysis of both the disciplines and the specialized journals in which the articles were published. In order to determine the existing gaps in the literature, a content analysis was carried out determining that relatively few publications have focused on the establishment of shared service business models and that the analysis of shared services for public institutions is a research line of scientific and practical interest.

Keywords: Shared services, shared services public institutions, shared services models



1. INTRODUCCIÓN

Desde hace años los denominados “servicios compartidos” se han convertido en un modelo para la organización y desarrollo de las operaciones de personal y de manejo de los recursos humanos (Ulrich, 1995). Autores como Gospel and Sako (2010) señalaron el hecho clave de que la subcontratación de servicios empresariales involucra las funciones administrativas de la empresa y la reestructuración de la misma. Además la estructura corporativa existente y la naturaleza de los mercados de proveedores afectan las vías elegidas para crear servicios empresariales compartidos y pasar a la subcontratación de los mismos. La trayectoria para el traslado de servicios compartidos y la externalización afecta a la vez la distribución de capacidades.

Desde el punto de vista histórico los insumos o actividades empresariales se han movido desde hace tiempo en una y otra dirección, yendo de ser integrados (o empaquetados) a desintegrado (o desagregados) (Mendels, 1972). El término servicios compartidos definió la concentración de recursos de una compañía para desarrollar actividades de servicio que involucran a múltiples y diferentes actores internos (Schulman, Harmer, Dunleavy, & Lusk, 1999). Esta concentración conlleva la estandarización y consolidación de los procesos de información redundantes. La razón principal para el establecimiento de servicios compartidos es lograr una prestación de servicios más eficiente, que se debe reflejar en ventajas en relación con los costos, así como en una mejor calidad (Becker, Niehaves, & Krause, 2009). El concepto de servicios compartidos según Becker et al. (2009) constituye una forma específica de “outsourcing”.

Los servicios compartidos se han establecido tanto en sector público (Tammel, 2016) como para diferentes tipos de servicios (Houssos, Stathopoulos, Stathopoulou, Kalaitzis, & Soumplis, 2014; Yu et al., 2015). Ello conlleva que resulta difícil establecer modelos de validez general (Joha & Janssen, 2011) y crea interrogantes investigativas de importancia a considerar en el estudio de esta problemática. Todas estas consideraciones motivaron que esta investigación estableciera como objetivo la revisión



de las publicaciones referidas en revistas científicas sobre los servicios compartidos para poder establecer vacíos existentes en la literatura especializada sobre los servicios compartidos sus modelos y tendencias.

2. METODOS

.Para poder realizar la revisión bibliográfica de acuerdo con los objetivos de esta investigación se procedió a buscar en Scopus (<https://www.scopus.com/>) el término en idioma inglés “shared services” para su aparición en el título del documento y para el periodo 1962 al 2016. Ello permitió obtener un total de 891 documentos con la distribución pro año que se muestra en la Figura 1:

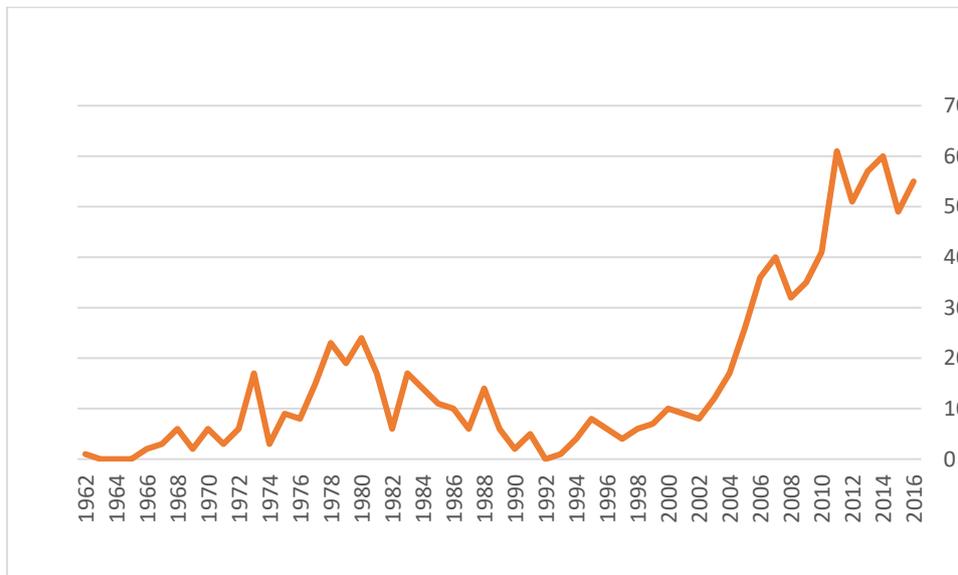


Figura 1. Artículos científicos publicados periodo 1962-2016 en Scopus. “shared services” en el título de la publicación.

Como se observa en el gráfico a partir del periodo 2000 al 2016 se confirmó un interés creciente en el tema, con una promedio de 37 artículos anuales por año.



3. RESULTADOS

En relación con las fuentes consultadas la revisión arrojó un total de 100 revistas de alto impacto. La misma distribución de estas fuentes reveló la importancia que se concede a los servicios compartidos en las distintas disciplinas.

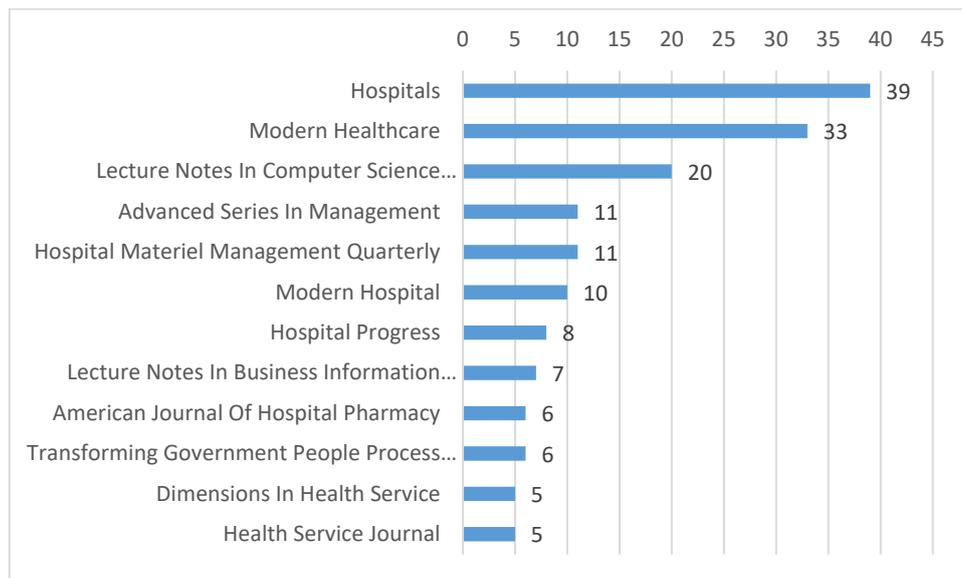


Figura 2. Journals en que fueron publicados 5 o más contribuciones referidas a servicios compartidos. Artículos científicos publicados periodo 1962-2016 en Scopus. “shared services” en el título de la publicación.

Del gráfico se desprende que el número mayor de artículos fue publicado en revistas del área médica en que las contribuciones pueden encontrarse en aspectos tan diversos como en los servicios clínicos preventivos (Keefe, Thompson, & Noel, 2002), tratamiento de adicciones (Felice & Kouimtsidis, 2008) o los servicios de laboratorio (Tans-Kersten, Grace Lin, Desmond, & Warshauer, 2016).

Para investigar en mayor detalle la distribución de los artículos por disciplinas se analizó la distribución de los mismos y los resultados se presentan en la Figura 3:

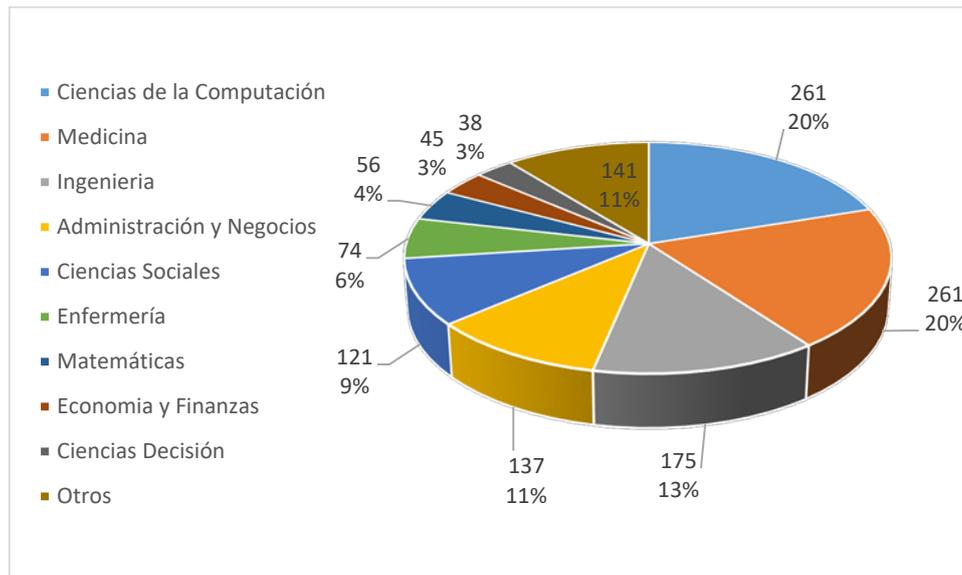


Figura 3. Distribución por temáticas. Artículos científicos publicados periodo 1962-2016 en Scopus. “shared services” en el título de la publicación.

El gráfico refleja que las publicaciones relacionadas con los servicios compartidos se concentran en Medicina y Ciencias de la Computación. En esta última ganan en importancia los servicios compartidos en la nube (Askhoj, Nagamori, & Sugimoto, 2011; Hobson, Anand, Yang, Liu, & Lee, 2011; Kang, Chien, & Shen, 2016).

Para intentar determinar los artículos más citados en relación con los servicios compartidos se obtuvo utilizando Scopus el promedio de citas recibidas para cada artículo determinándose entre los más citados las contribuciones de (Andrews et al., 2001) y la discusión de Janssen and Joha (2006) que se consideró como de lectura obligatoria para el diseño de servicios compartidos en instituciones públicas.

Para poder determinar los vacíos existentes en la literatura se procedió a un análisis de contenidos más detallado determinándose:

- a) Relativamente pocas publicaciones se han enfocado en el establecimiento de modelos de negocios de servicios compartidos (Joha & Janssen, 2014)
- b) Los modelos de servicios compartidos para instituciones públicas (Joha & Janssen, 2011; Tammel, 2015) o para servicios específicos como los contables (Raudla & Tammel, 2015).



4. CONCLUSIONES

A partir de la búsqueda en Scopus del término en idioma inglés “shared services” para su aparición en el título del documento y para el periodo 1962 al 2016 se obtuvieron un total de 891 documentos relacionados con esta temática. Se pudo determinar que las publicaciones relacionadas con los servicios compartidos se concentran en Medicina y Ciencias de la Computación lo que se demostró a partir del análisis tanto de las disciplinas como de las revistas especializadas en que fueron publicados los artículos.

Para poder determinar los vacíos existentes en la literatura se procedió a un análisis de contenidos más detallado determinándose que relativamente pocas publicaciones se han enfocado en el establecimiento de modelos de negocios de servicios compartidos y que el análisis de los servicios compartidos para instituciones públicas es una línea investigativa de interés científico y práctico.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrews, M., Kumaran, K., Ramanan, K., Stolyar, A., Whiting, P., & Vijayakumar, R. (2001). Providing quality of service over a shared wireless link. *IEEE Communications Magazine*, 39(2), 150-153. doi:10.1109/35.900644
- Askhoj, J., Nagamori, M., & Sugimoto, S. (2011). *Archiving as a service- A model for the provision of shared archiving services using cloud computing*. Paper presented at the 6th Annual Conference on 2011 iConference: Inspiration, Integrity, and Intrepidity, iConference 2011, Seattle, WA.
- Becker, J., Niehaves, B., & Krause, A. (2009). *Shared services strategies and their determinants: A multiple case study analysis in the public sector*. Paper presented at the 15th Americas Conference on Information Systems 2009, AMCIS 2009, San Francisco, CA.
- Felice, A. M., & Kouimtsidis, C. (2008). Shared care for treatment of opioid dependence and the new general medical services contract. *Psychiatric Bulletin*, 32(3), 88-90. doi:10.1192/pb.bp.107.015503



- Gospel, H., & Sako, M. (2010). The unbundling of corporate functions: the evolution of shared services and outsourcing in human resource management. *Industrial and Corporate Change*, 19(5), 1367-1396.
- Hobson, S., Anand, R., Yang, J., Liu, X., & Lee, J. (2011). *Municipal shared services cloud*. Paper presented at the 2011 Annual SRII Global Conference, SRII 2011, San Jose, CA.
- Houssos, N., Stathopoulos, P., Stathopoulou, I. O., Kalaitzis, A., & Soumplis, A. (2014). Shared service components infrastructure for enriching the user experience in electronic publications. *Information Services and Use*, 34(3-4), 297-307. doi:10.3233/ISU-140750
- Janssen, M., & Joha, A. (2006). Motives for establishing shared service centers in public administrations. *International Journal of Information Management*, 26(2), 102-115. doi:10.1016/j.ijinfomgt.2005.11.006
- Joha, A., & Janssen, M. (2011). *Types of shared services business models in public administration*. Paper presented at the 12th Annual International Digital Government Research Conference: Digital Government Innovation in Challenging Times, dg.o 2011, College Park, MD.
- Joha, A., & Janssen, M. (2014). Factors influencing the shaping of shared services business models: Balancing customization and standardization. *Strategic Outsourcing*, 7(1), 47-65. doi:10.1108/SO-10-2013-0018
- Kang, T. H., Chien, W., & Shen, S. S. (2016). *The study for selecting the cloud service consignment performance in group decision of shared inventory resource in small-sized electronic industry*. Paper presented at the 2016 International Conference on Applied System Innovation, IEEE ICASI 2016.
- Keefe, C. W., Thompson, M. E., & Noel, M. M. (2002). Medical students, clinical preventive services, and shared decision-making. *Academic medicine : journal of the Association of American Medical Colleges*, 77(11), 1160-1161.
- Mendels, F. F. (1972). Proto-industrialization: the first phase of the industrialization process. *The journal of economic history*, 32(01), 241-261.
- Raudla, R., & Tammel, K. (2015). Creating shared service centres for public sector accounting. *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, 28(2), 158-179. doi:10.1108/AAAJ-06-2013-1371



- Schulman, D. S., Harmer, M. J., Dunleavy, J. R., & Lusk, J. S. (1999). *Shared services: Adding value to the business units*: Wiley New York.
- Tammel, K. (2015). Collective institutional entrepreneurship in initiating public-sector shared service centers. *Halduskultuur*, 16(2), 161-179.
- Tammel, K. (2016). Shared Services and Cost Reduction Motive in the Public Sector. *International Journal of Public Administration*, 1-13.
doi:10.1080/01900692.2016.1204617
- Tans-Kersten, J., Grace Lin, S. Y., Desmond, E., & Warshauer, D. (2016). Evaluating shared laboratory services: Detecting Mycobacterium Tuberculosis complex and drug resistance using molecular and culture-based methods. *Public Health Reports*, 131(1), 117-125.
- Ulrich, D. (1995). Shared services: From vogue to value. *People and Strategy*, 18(3), 12.
- Yu, Y., Ni, J., Au, M. H., Mu, Y., Wang, B., & Li, H. (2015). Comments on a Public Auditing Mechanism for Shared Cloud Data Service. *IEEE Transactions on Services Computing*, 8(6), 998-999. doi:10.1109/TSC.2014.2355201