

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 1 de 14

## LA EXCESIVA DEPENDENCIA QUE BAJO LA FIGURA CONTRACTUAL DEL OUTSOURCING PUEDE GENERAR LA EMPRESA CONTRATANTE CON OTRAS EMPRESAS

**Luisa Fernanda Tangarife Duque**  
 Institución Universitaria de Envigado  
[Luisita714@hotmail.com](mailto:Luisita714@hotmail.com)

**Wendy Carolina Mejía Velásquez**  
 Institución Universitaria de Envigado  
[Wendymejia0925@hotmail.com](mailto:Wendymejia0925@hotmail.com)

**Resumen:** El Outsourcing es una práctica que data desde el inicio de la Era Moderna. Este concepto no es nuevo en Latinoamérica, ya que muchas compañías competitivas lo realizan como una estrategia de negocio que permite lograr un alto desempeño en áreas específicas de la empresa, obteniendo con ello una organización ligera, flexible, una extensión de los negocios de la misma empresa, pero no siendo responsables de la administración de estos, es así como, el presente artículo llevara al lector a comprender como opera esta figura contractual, y los mecanismos que debe implementar para evitar consecuencias negativas sobre su empresa.

**Palabras claves:** *actividades, administración, competitiva, empresa, estrategia, outsourcer, outsourcing*

**Abstract:** The outsourcing is something that comes from the beginning o modern era. This concept isn't new in Latin America, because many competitive companies use it as a strategy of business, that helps to reach a good performance in specifics areas, gaining whit it a light organization. In this way, the article takes the reader to understand how the contractual figure works, and what need to happen to avoid negative consequences for you company.

**Key words:** Activity, organization, competitive, companies, strategy, outsourcer, outsourcing.

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b></p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p><b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b></p>	<p><b>Código:</b> F-PI-028</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 2 de 14</p>

## 1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las grandes empresas tienen la opción de externalizar sus actividades gracias a la figura contractual del outsourcing, la cual permite al empresario contratar con empresas nacionales o internacionales, personal especializado que pueda elaborar determinado bien o servicio de forma idónea, con el fin de obtener un producto mejor elaborado y que de paso le genere mayores utilidades a la empresa, pues lo que se busca es abaratar los costos de la producción.

La legislación colombiana hace posible su implementación básicamente a través de tres figuras jurídicas que son: las empresas asociativas de trabajo, las

cooperativas de trabajo asociado, y la contratación independiente.

El presente estudio busca desentrañar las implicaciones negativas que puede generar para la empresa contratante el excesivo uso de los servicios del outsourcer, pues pone en riesgo su buen nombre, la confidencialidad de sus datos, y en general la estabilidad laboral de sus empleados; al comenzar a delegar en exceso funciones que anteriormente correspondían a su empresa.

## 2. CONCEPTO DE OUTSOURCING

Es necesario comenzar dando una definición general de lo que es la figura contractual del Outsourcing.

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 3 de 14

El concepto de Outsourcing se afianzó cuando en la década de los 70, grandes compañías lo aplicaron con éxito. Tras la consolidación del término a principios de los 80, la práctica muestra cifras importantes y un alcance global. (Disponible en <http://www.gerencie.com>).

La traducción al castellano del neologismo inglés outsourcing viene a ser la externalización de determinadas áreas funcionales (no sólo las informáticas). Por tanto, aplicado con carácter general, no es un concepto nuevo puesto que responde al acto mediante el cual una organización contrata a un tercero para que realice un trabajo en el que está especializado, con los objetivos de reducir costos y / o evitar a la

organización la adquisición de una infraestructura propia que le permita la correcta ejecución del trabajo;

Algunos modelos de outsourcing son:

- **Co-sourcing:** En que se comparte la responsabilidad por dos o más empresa la administración/servicio (o desarrollar/operar un proyecto).

- **In-sourcing** es la contratación de la actividad a un tercero que incorpora personal propio dentro de la empresa para llevar a cabo dicha actividad.

- **Partnership** (asociación o alianza): similar al co-sourcing, en que se trabaja estrechamente unidos para beneficio mutuo.

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 4 de 14

- **Outsourcing** (propiamente tal):

Se externalizan todos los aspectos de servicios, excepto la responsabilidad.

- **Outsourcing total:** Implica la transferencia de equipos, personal, redes, operaciones y responsabilidades administrativas al contratista.

- **Outsourcing parcial:** Solamente se transfieren algunos de los elementos anteriores. (Disponible en <http://ulagos.files.wordpress.com/>).

Es conveniente para un mayor entendimiento de esta figura contractual identificar plenamente las partes q intervienen

## 2.1 Outsourcing y Outsourcer

**Outsourcing:** es la empresa cliente, quien contrata los servicios del outsourcer para que este le desarrolle determina actividad; Esta parte contractual (empresa cliente) tiene derecho a: definir el objeto del outsourcing, Supervisar al outsourcer, ejercer sus derechos de propiedad intelectual, exigir la exclusividad del outsourcer, mantener la propiedad de los bienes trasladados al outsourcer, exigir la confidencialidad de la información proporcionada al outsourcer, coordinar la estrategia del negocio sin que esto cree una relación de subordinación del outsourcer respecto a la empresa cliente, y obtener los resultados en los términos pactados. De igual forma está obligada a: determinar los alcances de la delegación de la actividad que

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 5 de 14

realizará el outsourcer, proporcionar la información necesaria al outsourcer para el cumplimiento de su prestación, supervisar el cumplimiento de la actividad en los plazos pactados, retribuir al outsourcer, y cumplir con las demás cláusulas pactadas en el contrato de outsourcing.

**Outsourcer:** Es a quien se le delega el core business, esto es, la tarea de realizar la actividad de la empresa cliente, porque cuenta con la experiencia del negocio.

El outsourcer tiene derecho a : Gozar de autonomía jurídica, económica y administrativa, no subordinarse a la dirección de la empresa cliente, realizar negocios con otras empresas en tanto no viole el pacto de exclusividad, recibir la información necesaria de la empresa cliente para el cumplimiento de su

prestación, y ser retribuido. Finalmente, las principales obligaciones del outsourcer son: Contratar personal capacitado para la realización del outsourcing, respetar los derechos de propiedad intelectual de la empresa cliente, mantener la exclusividad y la confidencialidad a favor de la empresa cliente, responsabilizarse por la pérdida de bienes o documentos de la empresa cliente, presentar informes periódicos a la empresa cliente, lograr los resultados en los términos pactados, asumiendo el riesgo de dichos resultados, y cumplir con las demás cláusulas pactadas en el contrato de outsourcing.

### **3. ASPECTOS NEGATIVOS Y POSITIVOS DEL OUTSOURCING**

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 6 de 14

Como en todo proceso existen aspectos negativos que forman parte integral del mismo. Y el Outsourcing al no ser implementado en su totalidad en Colombia no queda exento de esta realidad.

Se pueden mencionar algunas de las desventajas que trae la utilización de una figura contractual como el Outsourcing:

En primera instancia nos encontramos con el estancamiento en lo referente a la innovación por parte del suplidor externo.

La empresa pierde contacto con las nuevas tecnologías que ofrecen oportunidades para innovar los productos y procesos.

Otra de las desventajas es que al suplidor externo aprender y tener conocimiento del producto en

cuestión existe la posibilidad de que los use para empezar una industria propia y se convierta de suplidor en competidor.

El costo ahorrado con el uso de Outsourcing puede que no sea el esperado.

Las tarifas incrementan la dificultad de volver a implementar las actividades que vuelvan a representar una ventaja competitiva para la empresa.

Alto costo en el cambio de outsourcer en caso de que el seleccionado no resulte satisfactorio.

Reducción de beneficios

Pérdida de control sobre la producción. (Disponible en: <http://www.monografias.com>)

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 7 de 14

Ahora bien, en la figura del outsourcing no todo es malo, también tiene sus pro, para aquellas empresas que desean acudir a sus servicios; algunas de las razones más comunes por las que una empresa acude al outsource, son: cuando desea integrar aplicaciones de mercado con sistemas y plataformas más antiguas, por lo que se solicita la asistencia de los proveedores a fin de respaldar la ejecución de estos, para tener operaciones más eficientes, obtener un mejor control y una mayor seguridad, minimización de inversiones y reducción de riesgos financieros, mayor flexibilidad en la organización, manejo de nuevas tecnologías y un despliegue más rápido de nuevos desarrollos, reducción y control de los gastos operacionales, enfocar mejor la empresa en su actividad principal, compartir riesgos con los

proveedores y prestadores de servicios, buscar una cooperación intensa y directa entre el cliente y el proveedor, destinar recursos para otros propósitos.

Así mismo como se tienen unas razones para la utilización de la figura en mención, se han resaltado algunos beneficios que conllevan la utilización de esta, como: la disminución de los costos, un enfoque más dedicado a actividades competitivas de la empresa, mayor flexibilidad y rapidez de respuesta, así como el uso de tecnología y materiales de clase mundial. A raíz de la presencia del outsourcing, se ha privilegiado la creación de diversos modelos de relaciones laborales, Estas nuevas formas son:

**La subcontratación**, mediante  
“la cual una empresa confía a

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 8 de 14

otra (física o jurídica) el suministro de bienes o servicios, y esta última se compromete a llevar a cabo el trabajo por su cuenta y riesgo, y con sus propios recursos financieros, materiales y humanos”.

**La intermediación laboral**, la cual “consiste en la interposición de un empleador aparente entre el trabajador y el verdadero usuario o beneficiario de su trabajo. El intermediario se limita a proporcionar trabajadores a la empresa principal, usuaria o beneficiaria final de la labor. El tercero interpuesto no es una empresa con estructura propia y especialización real, sino un empleador supuesto de los

trabajadores que en realidad sirven al principal”. (Disponible en <http://es.wikipedia.org>).

En la actualidad podemos observar que las organizaciones están buscando una nueva manera de aumentar sus ingresos, conseguir costos efectivos en servicios. Por todo esto al involucrarse en un proceso de outsourcing las empresas deben definir claramente una estrategia que guíe todo el proceso y contenga los aspectos importantes en el desarrollo del mismo, La determinación de contratos de servicios de outsourcing donde no se tomen en cuenta factores como el tiempo y no se piense en consecuencias a largo plazo puede traer grandes dificultades a futuro, pues se pueden presentar variaciones en los requerimientos del cliente y el problema rige en que estos no

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 9 de 14

puedan ser incluidos en el contrato original;

La contratación de servicios de outsourcing le puede generar ventajas competitivas a las organizaciones ya que con éstos tienen la capacidad de transformar sus negocios, detectando sus debilidades y trabajando sobre ellas.

Luego de estudios realizados en el Instituto Tecnológico de Costa Rica obtuvieron como conclusiones de la figura del outsourcing se obtuvieron las siguientes características:

“Cuando se desee contratar un servicio externo de outsourcing se debe seleccionar y adjudicar no al que diga ser el mejor proveedor ni al que tenga una oferta más atractiva de servicios

sino al que satisfaga mejor las necesidades de la empresa.

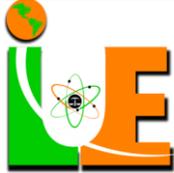
(Azofeifa, E. Bolaños, D & Brenes, K 2009).

 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b></p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p><b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b></p>	<p><b>Código:</b> F-PI-028</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 10 de 14</p>

## CONCLUSIONES Y

### RECOMENDACIONES

- La legislación colombiana hace posible la implementación del outsourcing básicamente a través de tres figuras jurídicas que son: las empresas asociativas de trabajo, las cooperativas de trabajo asociado, y la contratación independiente.
- El outsourcing es una alternativa que permite lograr un alto desempeño en áreas específicas de la empresa, obteniendo con ello una organización ligera y flexible.
- Recomendamos a las personas que opten por utilizar la figura del outsourcing:
  - Identificar la función que va a realizar. Si es de carácter vital para la empresa, si es lo que la distingue o no lo es.
  - Considerar el tiempo y volumen de operación por el cual se va a contratar.
  - La confidencialidad de la operación por la que se contrata. El tiempo que tardará en implementarse la operación por medio de "externos".
  - El destino que tendrán los empleados que actualmente realizan la operación, esto es cuantos se podrán reacomodar dentro de la estructura de la

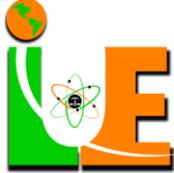
 <p><b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</b></p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p><b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b></p>	<p><b>Código:</b> F-PI-028</p>
		<p><b>Versión:</b> 01</p>
		<p><b>Página</b> 11 de 14</p>

empresa y cuantos tendrán que liquidarse.

- Las condiciones de renovación del contrato.
- Establecer los reportes de operación, tanto el contenido como la frecuencia.
- La trayectoria y seriedad del proveedor con el cual se va a contratar el servicio.
- La calidad de los productos.
- La metodología del Outsourcing es parte de la toma de decisiones gerenciales, la misma incluye los pasos de todo proceso administrativo de evaluación, planeación y ejecución, ayuda a

planear y fijar expectativas de negocios e indica aquellas áreas donde se necesitan conocimientos especializados para realizar las distintas actividades de la organización.

- Es recomendable compartir los resultados obtenidos con el outsourcer especialmente si se desean tener relaciones de largo plazo. Hay que hacerle saber al outsourcer que cuando se comparten estos resultados no es una forma de castigo o reclamo sino más bien con el fin de buscar áreas de mejoras.
- Algunos de los beneficios potenciales de utilizar el Outsourcing son la disminución de

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 12 de 14

los costos, un enfoque más dedicado a actividades competitivas de la empresa, mayor flexibilidad y rapidez de respuesta así como el uso de tecnología y materiales de clase mundial. Por otra parte existen algunas desventajas posibles como son el decline de la innovación por suplidores, pérdida de control del proceso de producción y una eventual competencia por parte de los mismos que al conocer el proceso a plenitud pasan de ser suplidores a competidores.

	<b>ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO</b>	<b>Código:</b> F-PI-028
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Página</b> 13 de 14

## REFERENCIAS

Azofeifa, E. Bolaños, D & Brenes, K (2009). Contratación externa de servicios de TI. Instituto Tecnológico de Costa Rica, Costa Rica.

Degerencia.com. Outsourcing o tercerización. Disponible en: <http://www.degerencia.com/tema/outsourcing>

Monografias.com. Outsourcing. Disponibles en: <http://www.monografias.com/trabajos10/outso/outso.shtml>

Wikipedia. Subcontratación. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Subcontrataci%C3%B3n>.

**ARTICULO DEL TRABAJO DE  
GRADO**

**Código:** F-PI-03

**Versión:** 01

**Página** 14 de 14