OUTSOURCING Y TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES CONTABLES EN COLOMBIA:
UN ANÁLISIS A PARTIR DEL PANORAMA DE GLOBALIZACIÓN Y LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMATIVIDAD INTERNACIONAL

Elaborado por:

LILLIANA MARÍA OROZCO CÁRDENAS

SEBASTIAN PÉREZ MOLINA

Asesor: MARIA ALEJANDRA RODRÍGUEZ TRIANA

Contaduría Pública

Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Medellín

2020

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. **Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria**
Trabajo de Grado. Ciclos Profesionales

OUTSOURCING Y TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES CONTABLES EN COLOMBIA: UN ANÁLISIS A PARTIR DEL PANORAMA DE GLOBALIZACIÓN Y LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMATIVIDAD INTERNACIONAL

Nombre autores

Lilliana María Orozco Cárdenas

lilij20@hotmail.com

Sebastian Pérez Molina

sprez_01@hotmail.com

Asesora: María Alejandra Rodríguez Triana, Contadora pública,

Recibido (04 de junio de 2020)
Revisado (12 de junio de 2020)
Aceptado (24 de junio de 2020)

Resumen

A partir del panorama de globalización económica que comenzó a atravesar el país desde hace algunos años, se han evidenciado múltiples beneficios en términos de comercio, desarrollo e innovación, que han permitido una adaptación constante frente a las necesidades del mercado desde diferentes sectores de la economía. Es así, como el objetivo general de este trabajo investigativo es el análisis del impacto frente a la llegada de los outsourcing contables extranjeros a Colombia, enfocado en la ciudad de Medellín, con relación a la normatividad internacional y la tercerización de servicios profesionales contables, para lo cual, se detectó que la capital antioqueña atrajera la atención de empresarios extranjeros para posicionarse y competir con la industria local y demostrar, de tal manera, una serie de resultados que se evidenciarán en el desarrollo de los siguientes apartados desde diferentes

perspectivas, entre ellas, lo social, cultural y profesional. A pesar de que mucho se ha tratado anteriormente sobre la temática de outsourcing y tercerización, incluso dentro de la disciplina contable, esta propuesta investigativa tiene un enfoque en las compañías extranjeras que poco a poco se establecen en la región para la contratación de mano de obra contable, arrojando como resultados principales la reducción de costos a favor de ellas, la adecuada cualificación y reconocimiento de los profesionales de la ciudad ante a otros países, y los distintos enfoques que requiere la disciplina contable en los tiempos de hoy.

Palabras clave: Outsourcing, tercerización, mano de obra, contabilidad, globalización, industria, comercio, economía.

Abstract

Starting from the vision of economic globalization that the country has gone through some years ago since, multiple benefits have been evident in terms of trade, development and innovation which have allowed a constant adaptation to the needs of the market, from different sectors of the economy. Thus, the general objective of this research work is to analyze the impact of the arrival of foreign accounting outsourcing in Colombia, focused on the city of Medellín, in relation to international regulations and the outsourcing of the accounting workforce, for which, it was detected that the Antioquia capital attracted the attention of foreign entrepreneurs to settle and compete with the local industry and lead to a series of results that will be evident in the development of the following sections from different perspectives: among them, the social, cultural and professional. Despite the fact that much has been previously discussed on the subject of outsourcing and outsourcing, even within the accounting discipline, this research proposal focuses on foreign companies that are gradually establishing themselves in the region in order to hire Accounting labor, showing as main results, the reduction of costs on behalf of them, the adequate qualification and recognition of the professionals of the city towards other countries, and the different approaches that the accounting discipline requires nowadays.

Keywords: Outsourcing, subcontracting, accounting labor, globalization, industry, commerce, economy.

1. Introducción

La siguiente propuesta investigativa surge a partir de una experiencia laboral de uno de los miembros de este equipo investigador, dentro del departamento contable de una empresa colombiana cuyo objeto social era la prestación de diversos servicios a un grupo de compañías ubicadas en Estados Unidos. Durante el proceso de búsqueda de una nueva experiencia que tuviera características similares, se detectó que varias de las ofertas publicadas en diferentes portales de bolsas de empleo, requerían profesionales que tuvieran un perfil laboral contable semejante, por tanto, gracias al aprendizaje adquirido en cuestiones de selección y reclutamiento de personal, se indagaba constantemente sobre la dificultad de conseguir a alguien que pudiese coincidir con este tipo de requisitos ya que, al tratarse de compañías prestadoras de servicios en función de otras ubicadas en el exterior, se convertiría en un factor diferenciador.

Una vez evidenciada la situación actual de cara a lo que se encontraba buscando el mercado laboral, se identificó que en la ciudad de Medellín, éste ha presentado una serie de transformaciones que se han presenciado en el trascurso del tiempo, impactos en la economía nacional que se producen por los constantes interventores como el aumento de la población, el incremento del valor del dólar, la llegada de empresas extranjeras a competir con la industria local y las nuevas tendencias que la misma sociedad impone para marcar una diferencia y así poder subsistir en el mercado y, por supuesto, el mismo desempleo; por mencionar tan sólo algunos.

Ante un panorama de globalización económica en nuestros días, las nuevas lógicas de comercialización y ejecución de las operaciones empresariales, han desembocado en la apertura de fronteras para el comercio internacional, y es así, como han surgido estrategias de negociación como el auge de los *outsourcing* a principios de los años noventa en el país, cuyos enfoques primordiales se basan en la tercerización de funciones, actividades y procesos internos, que no manifestaban un alto riesgo de causar perjuicios a la empresa por el hecho de ser administrados por un ente externo (Duque, 2014; Gómez, 2014; Cano, 2010)

Esta modalidad de crear lazos mercantiles mediante la cesión de procesos internos para ser administrados por un subcontratista, se ha convertido en una tendencia desde entonces, precisamente por la notoria mejoría que las empresas reflejaron en su situación financiera, tal y como lo relata Berdugo (2013),

> Esta moda fue una de las que más acogida y difusión tuvo en el país. La evidencia se encuentra en el número de artículos publicados en revistas empresariales, en los libros traducidos o hechos en el país, en las tesis realizadas en las universidades y en la aplicación por parte de los empresarios, quienes hallaron en ella una forma de reducir sus costos ostensiblemente, especialmente los laborales. (p.156)

El proceso de globalización económica ha permitido un desarrollo notable en las empresas en cuanto a su crecimiento y mejoramiento incesante haciéndolas cada día más competitivas y, con la llegada del outsourcing, nuestro país se ha fortalecido en el sector de los servicios de tercerización como una fuente de desarrollo, para impactar de una forma positiva y favorable el empleo formal a través de una importante contribución en la atención de necesidades en los diferentes sectores económicos, de forma que garantice un valor agregado al cliente en cada actividad desarrollada y así generar un crecimiento empresarial por su excelente cualificación del capital humano.

A nivel nacional, se percibe que los efectos que han tenido este tipo de compañías, en general para cualquier sector en la economía, repercuten en factores que quizás no se estimaban anteriormente en cuanto al perfil ocupacional que ellas requieren en la actualidad. Según la revista Dinero (2019), en Colombia la industria del BPO[1] o subcontratación de servicios representa un 2,8% del PIB, pero a su vez exige una ágil adaptabilidad al cambio acompañada de tendencias, habilidades y experiencia en tecnología, idiomas y servicio al cliente.

La presencia de éstas, pareciera que tiende a aumentar debido a los convenios comerciales firmados con otros países, para fomentar el intercambio de servicios, y la mano de obra apta para cubrirlos. Rodríguez (2012) sostiene que las exportaciones en el país registran un incremento, año tras año, permitiendo indicar que de esta manera se podría exportar capacidad intelectual. (p.3) A pesar de que se podrían estimar algunas desventajas frente a la competitividad de las pequeñas y medianas empresas nacionales, la adaptación a modelos más modernos, enfocados en la expansión global e innovación, se presumen como la clave para sobrellevar la permanencia en el mercado.

[1] Business Process Outsourcing es la externalización de procesos de conocimiento y es una de las alternativas de outsourcing que existen en el mercado. (Revista Dinero, 2016).

A nivel regional, existen evidencias que han develado a la ciudad de Medellín específicamente como objetivo en el radar de empresas extranjeras que desean posicionar sus sedes en el país por razones estratégicas en particular. Uno de los aspectos más comunes radica en la cultura, en el *modus vivendi* y la forma de ser de sus habitantes; hablando en términos generales, tal y como lo relata el CEO de la productora de cemento Holcim, en una entrevista realizada por Procolombia[2] en la cual menciona por qué la ciudad fue seleccionada para tener su centro de servicios y operaciones en Colombia:

> Hubo un proceso de selección de ciudades, de Colombia en general, Medellín en particular fue seleccionada con algunos criterios objetivos, uno de ellos fue la calidad humana, el nivel de preparación de su gente, el perfil de la gente; su actitud de trabajo, su vocación de servicio y su nivel de compromiso (A. Carballido, comunicación personal, 2015).

La llegada de esta modalidad de outsourcing a países latinoamericanos, sobre todo con contextos económicos como el colombiano y el panorama regional, dan pie para pensar en la necesidad que tienen este tipo de entes económicos en términos del control y manejo de sus recursos a través de herramientas útiles y potentes como la contabilidad. Es de saberse que este tipo de organizaciones no sólo tienen una serie de compromisos tributarios, fiscales y legislativos en Colombia, sino que, además, necesitan, por su operación internacional, rutas para el tratamiento de la información contable, de manera que se han vuelto figuras con mayor reconocimiento. La experiencia indica que en Medellín particularmente, se han ubicado con gran furor este tipo de empresas, sobre todo, de carácter contable.

Así, reiterando en la importancia de revisar los determinantes que hacen que los profesionales y la práctica contable en Colombia, se vuelvan llamativos para las empresas internacionales tipo *outsourcing*; se presume pensar y cuestionar, si uno de los criterios de selección por parte de empresas contratantes para la tercerización de sus procesos, es todo aquello que implique atención y asistencia a clientes y usuarios y si en la ciudad de Medellín, realmente esta labor contable tiene un prestigio y reconocimiento en términos de rendimiento y desempeño en dirección a la administración y gestión de entes económicos, además de las prácticas contables, para llamar la atención de empresarios extranjeros.

"(…) La revolución científico-tecnológica juega un papel clave, en la medida que la microelectrónica y la informática abrieron camino hacia nuevas formas de productividad, de

[2] Entidad pública encargada de promover el Turismo, la Inversión Extranjera en Colombia, las Exportaciones no minero energéticas y la imagen del país.

organización empresarial, modificando la naturaleza misma del trabajo" (Universidad Nacional de Rosario, 2016).

Haciendo hincapié en el objetivo de esta investigación, es importante desarrollarla, ya que, a partir de su implementación, posiblemente se crean nuevas oportunidades en los mercados internacionales, a través de servicios de calidad enfocados en la proporción de información confiable y oportuna, con aportes, significativos desde perspectivas interpretativas y críticas. Como instancia adicional, la indagación sobre las posibles causas y resultados que puedan surgir en el hipotético caso en que se intensifique la llegada de compañías de este tipo al país, y en especial a la capital antioqueña, fomentan la intención de elaborar este proyecto y merece, de igual manera, un acercamiento profundo en los posibles escenarios, cambios y/o reestructuraciones que presuntamente se podrían presentar en ciertos factores que rodean a la comunidad contable en general. Este trabajo es un aporte a lo que otros estudiantes y profesionales ya han escrito sobre el tema, con el componente agregado de la influencia que tiene para el área contable a nivel regional, y que puede ser de gran utilidad para otros que se interesen por ampliar conocimientos sobre este tema, y cualquier lector que aún no conozca sobre el impacto de los outsourcing dentro del gremio contable.

Es menester anotar que la problemática en mención ha sido abordada en la literatura académica de una forma general por parte de diferentes autores en aras de complementar los conceptos y teorías propuestos por ellos mismos, encontrándose así la información distribuida, es decir, que las categorías de análisis que se pretenden abarcar en este trabajo, no se encuentran contenidas en una sola fuente de referencia, de modo tal que permita comparar los diversos puntos de vista que cada uno de los profesionales manifiestan frente al tema y así sustentar la propuesta investigativa que se pretende abordar, que no es más que el estudio del impacto de la llegada de outsourcing contables extranjeros a nivel nacional y regional, de cara al panorama normativo internacional en el país y la tercerización de servicios profesionales contables. A partir de esa recopilación de datos, se crearon una serie de posturas que conducen a las posibles argumentaciones que este trabajo investigativo pudiese tener.

Las secciones que se abordarán en este articulo de investigación se detallan desde los procesos de globalización económica en Colombia y el mundo, a través de un contexto económico, normativo e ideológico, se explicará la intervención de factores como el comercio internacional, Tecnologías de la Información y la Comunicación, generación de empleo, convenios, normatividad internacional, impacto social y cultura organizacional. En segunda instancia, se tratará del reconocimiento de los outsourcing, donde se pretende profundizar en la necesidad del servicio, el desarrollo de diversas habilidades, estrategias de negocios y competitividad frente a similares. Como último tema, se abordará la profesión

contable y la tercerización de los servicios profesionales con vista al panorama internacional, el impacto y los efectos que tienen dentro de la contabilidad.

2. Estado del arte

La contabilidad como estudio técnico ha manifestado muchos cambios a lo largo del tiempo en cuestiones normativas, culturales y profesionales debido a diversos factores y estándares de nivel global, a los cuáles ha sido necesario adaptarse para poder cumplir con los objetivos y permanecer constantemente actualizado en términos de mercado laboral y experiencia académica. Por ende, es importante para las empresas que consideren fundamental, utilizar diversas modalidades de subcontratación de servicios en sus procesos contables cuya actividad de implementación se ha vuelto muy común para las empresas extranjeras.

Durante la búsqueda de textos escritos relacionados a este tema, se encuentra que el magíster José Luis Duque Ceballos (2014) en su artículo *Outsourcing desde la teoría económica de la agencia,* explica que las causas principales por las que las empresas deciden tercerizar sus procesos es para la mejora de sus procedimientos ya que este tipo de proveedores al dedicarse específicamente a este tipo de labores, pueden ser más efectivas gracias a la tecnología, capacidades e información que poseen; mientras que otra de las razones para tomar la decisión de usar esta forma de negocio está netamente asociada a la disminución de costos, la maximización de las utilidades y el aprovechamiento de las ventajas competitivas frente al mercado.

Para complementar el anterior postulado, el autor Mauricio Gómez Villegas (2014) en su texto *Crisis de la valoración contable en el capitalismo cognitivo,* devela que, con las nuevas formas de trabajo inmaterial y la pérdida de la influencia social sobre el trabajo industrial, la contabilidad muestra insuficiencia técnica gracias a la evolución de esta forma de gobierno ya que al reflejarse cambios como las plantas industriales que se convierten en factorías sociales y el trabajo material que se transforma en inmaterial e informal, se pierden elementos identificables que presuntamente hacen que disminuya su valor, aun cuando genera los mismos resultados. Estos avances han permitido que el intelecto sea una variable que prime sobre los medios que se utilizan para la obtención de resultados y riqueza, por tal motivo, para la disciplina contable resulta complejo dar respuestas técnicas a estos retos:

> "El conocimiento tiene un valor de uso, pero no tiene un valor coste de referencia que pueda ser empleado como referente para determinar el valor de cambio", por tanto,

> "lo inmaterial pone en tela de juicio al conjunto de las categorías para la compensación económica" (Archel y Gomez, 2014, p.9).

Por su parte María Teresa Méndez (2009) en su artículo académico *la incidencia del outsourcing contable en las empresas*, soporta un poco lo que el anterior autor retrata sobre las causas de este suceso, entre ellas; la disminución de costos en términos de mano de obra, con la particularidad de que ella lo expone como una ventaja. De este modo, existe una desventaja a tener en cuenta que es la pérdida de confidencialidad y los posibles riesgos que ésta lleva implícitos, tales como el cumplimiento del objetivo principal de la empresa que es mostrar el patrimonio fiel al no tener a alguien que no conozca las particularidades del negocio ni supervise la calidad del trabajo elaborado por estos proveedores. (p.374)

Es de sospechar que, teniendo en cuenta lo anterior, en el intento de las compañías por obtener un servicio que supla una necesidad tan fundamental como es el departamento contable para la toma de decisiones a un bajo costo, cuestione el valor e importancia de esta disciplina, sin embargo, es menester tener en cuenta que la forma de educar a los nuevos profesionales ha ido evolucionando, tal y como lo menciona, Silvia Elena Labarca Márquez (2013) en su escrito *la tecnología en la formación contable: Un paso hacia el futuro,* en el que los métodos tradicionales ya no encajan con el estudiante de contaduría moderno debido a que la virtualidad hace parte de una metodología que se adapta a nivel mundial e involucra el uso constante de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICS) y a su vez permite para la formación contable gran facilidad de prestar servicios a distancia, lo que precisamente ocasiona que sea visto como algo relativamente sencillo de manejar, y a su vez, conducir al auge de los outsourcing en la actualidad.

Abel María Cano (2010) soporta en cierta medida la necesidad que tienen los países latinoamericanos de adaptarse a nuevos estándares de manejo de información y procesamiento de datos dentro de un entorno globalizado económicamente en su artículo *Experiencias de algunos países latinoamericanos en torno a la estandarización contable internacional* en el cual compara a Colombia con algunos países latinos en cuanto a la tardanza en implementar procesos de internacionalización económica que se viven en el mundo desde hace más de treinta años. Este aporte en particular, permite generar conjeturas sobre por qué el país tiende a ser un objetivo de ubicación para este tipo empresas aun cuando manifiesta atrasos en cuanto internacionalización de procesos comerciales y económicos.

Una teoría similar que sustenta en cierto grado la temática del mundo globalizado es a la cual hace referencia José Miguel Rodríguez (2012) en el texto *La contabilidad en el contexto de la globalización:*

> "Hoy en día el mundo está cada vez más interconectado (globalizado); por ello, es posible ver a la globalización como un proceso de interconexión financiera, económica, social, política y cultural que se acelera por el abaratamiento de los transportes y la incorporación de las tecnologías de la información y de la comunicación. Un nuevo producto (de consumo, cultural, etc.) puede llegar a casi cualquier rincón de la tierra en cuestión de semanas" (Rodríguez, De Freitas y Zaá, 2012, p.8).

En lo que respecta el ámbito de lo contable, manifiesta que la evolución de la metodología ha sido tal que muchas de las actividades transaccionales han perdido valor para orientarse hacia esquemas de consultoría y asesoría para brindar soluciones completas y efectivas resaltando que factores como "(…) la privatización, la subcontratación, la búsqueda de calidad y la información" (Rodríguez, 2012, p.10) son los que potencializan a las empresas a adaptarse a los cambios que se presenten a tal nivel. Por tal motivo, gracias al uso de la teleinformática, las transferencias de datos desde distintos lugares remotos a través del manejo de las telecomunicaciones han permitido que se facilite la ejecución de estos servicios incluso desde el extranjero.

La exploración bibliográfica sustentada a lo largo de este documento ha mostrado que los outsourcing como forma de prestación de servicios en Colombia, si bien no son recientemente utilizados desde un país a otro, cabe destacar que por medio de los avances de la tecnología es que han permitido expandirse y volverse más comunes en el ámbito corporativo durante los tiempos modernos y abarcando más servicios relacionados a lo contable; más allá de la mano de obra como tal, gracias a la implementación masiva de la teleinformática, aún con sus ventajas, desventajas, afectaciones y/o beneficios a nivel empresarial, esta modalidad de negocios muestra tendencia a abarcar más espacio dentro del mercado laboral permitiendo así que el contador de la actualidad adquiera una variedad de habilidades que complementen su perfil dentro de una sociedad que implementa cambios a pasos gigantes:

> "(…) Las tecnologías minimizan el trabajo del hombre para incrementar la calidad de vida de este, en el caso del Contador Público se automatiza el proceso contable, permitiendo que éste se dedique a los procesos de análisis y control, así pues, el contador de hoy ha aprovechado los beneficios de las tecnologías de la información para ampliar su portafolio de servicios que van más allá de registrar operaciones económicas y financieras" (Castaño, Carmona, Mesa y Muñetón, 2016, p.6).

3. Revisión de literatura

Dado que la mira central de este desarrollo investigativo estará puesta en el outsourcing y la tercerización de servicios profesionales contables en la ciudad de Medellín, resulta necesario detallar categorías de análisis que sirvan como ejes conceptuales y permitan entender e identificar los retos, problemas y necesidades que tienen las empresas extranjeras hacia los profesionales contables colombianos a partir de una investigación dentro de un contexto de la vida real y que ofrezcan una visión holística sobre este entramado de propuesta investigativa.

Es por ello, que ante el panorama de globalización económica que se presenta en la actualidad, se han encauzado esfuerzos teóricos e investigativos por desarrollar estrategias de negociación, con el fin de crear lazos mercantiles mediante la tercerización de funciones, actividades y procesos internos para el mejoramiento de las empresas en su situación financiera. Así las cosas, esta investigación académica cree necesario conceptualizar y profundizar tres categorías de análisis: *Procesos de Globalización Económica, Outsourcing Contable y Tercerización de servicios profesionales de contabilidad* que, a la luz de la investigación cualitativa, ofrecen rutas para triangular la información teórica con la realidad.

Procesos de globalización económica en Colombia y el mundo: Una mirada conceptual

La globalización es un término que desde hace décadas viene tomando fuerza ya que se ha convertido en una realidad que es evidente para muchos países. Guillermo De la Dehesa (2000), define la globalización como un "proceso dinámico de creciente libertad e integración mundial de los mercados de trabajo, bienes, servicios, tecnología y capitales", que para el desarrollo económico uno de los retos propuestos, es la prestación de servicios basada en el conocimiento y la innovación. En Colombia, en palabras de Guevara (2003) "Este fenómeno ingresó en el mercado laboral después de la década de los noventa con una perspectiva esperanzadora en cuanto al aumento de la producción de bienes transables, aumento de salarios para el sector de la exportación y aumento de la equidad" (p. 104).

La globalización trajo consigo innumerables cambios tanto a nivel nacional como internacional, presentando una relevancia especial en lo que conlleva a una discusión económica mundial, integrando beneficios y también costos a través de una red de

conexiones comerciales, buscando siempre una mayor rentabilidad financiera para las empresas del sector productivo.

En este sentido, Fernández (como se citó en Rivero, 2009) comenta que:

> Los especialistas en economía internacional definen la globalización como el proceso contemporáneo de permeabilización y debilitamiento de las fronteras nacionales de los países dirigidos a integrar a todos los pueblos del mundo dentro de grandes circuitos internacionales de producción y consumo (p.128).

La afectación que se produjo en el mercado de trabajo debido a la transición en la economía mundial por la llegada del proceso de globalización económica, fue una precariedad laboral bastante grande y muy notoria debido a la incertidumbre y la falta de garantías para una supervivencia digna, afectando a los trabajadores y de igual manera su entorno familiar y social.

Para Nash (como se citó en Pinto, 2016):

> La globalización es el proceso de integración de la economía mundial en lugares que resultan claves para la inversión y la producción. La premisa ideológica es la existencia de un mercado autorregulado que asegure la libre circulación de bienes y recursos escapando a los controles nacionales e internacionales sobre los procesos de producción y sobre las condiciones laborales (p.266).

El concepto de globalización debe ser entendido como la apertura o la posibilidad de interconectar el modo de pensar, actuar y concebir el mundo y se comprende como una idea de raíz económica, de raíz política y de raíz ideológica, permitiendo la comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo y uniendo sus mercados sociales. La globalización económica tiene características en común que permiten que diversos factores, como las brechas económicas poco equitativas, no sean un impedimento para que este fenómeno tenga lugar.

> Urán (2001) menciona que para el caso de Medellín y el Valle de Aburrá cuestiona que este término ya no se encuentra polarizado entre ricos y pobres o norte y sur, sino que hace parte de los diversos actores sociales y ante la solución de inconvenientes, se delega a todos como comunidad. (p.17).

Así las cosas, la internacionalización y la globalización se ven como fenómenos de una sola vía (del exterior hacia adentro del país) y que están poniendo en evidencia su poca eficacia para resolver problemas sociales más de fondo, como la pobreza, la inequidad y

la concentración del ingreso. Visto así, la convergencia contable termina siendo funcional a un modelo que no contribuye a una transformación de la sociedad y en donde su papel se ve condicionado a entendimientos particulares sobre las relaciones internacionales y el mundo global de hoy en día (Rueda, 2013, p.287).

De este modo, se puede entender que la globalización es una creciente integración de las economías con miras internacionalistas y para ello la información contable desempeña un papel muy importante en la convergencia de los estándares internacionales y que en consecuencia de esta propuesta investigativa, se analizará cómo la contabilidad puede contribuir en la inserción internacional de la economía y a la globalización.

Con el proceso de Globalización Económica en Colombia y en el mundo, se han generado nuevas figuras de empresas que operan de formas internacionales y que no necesariamente tienen que estar ubicadas en un mismo territorio. Estas figuras de empresas son conocidas con el nombre de Outsourcing.

Del reconocimiento de los outsourcing:
Figuras empresariales con miras internacionalistas

Outsourcing es un término del inglés que se puede traducir al español como 'subcontratación', 'externalización' o 'tercerización'. En el mundo empresarial, designa el proceso en el cual una organización contrata a otras empresas externas para que se hagan cargo de parte de su actividad o producción. En este sentido, el outsourcing está estrechamente relacionado con la subcontratación de servicios, pues supone la búsqueda de una fuente externa a la empresa que pueda prestar de manera eficiente determinados servicios, para que esta pueda disponer de más tiempo para centrarse en los aspectos claves de su negocio. (Grauss, 2013).

Drtina, 1994 y Quinn, 1999 (As quoted in Maelah, Aman, Hamzah, Amiruddin y Md Auzair, 2010)

> Outsourcing means subcontracting of service or activity to a third party for strategic use of company's resources, to generate company's values and gain competitive edge. (p.226)

Por lo tanto, el término de outsourcing puede ser considerado como una interesante estrategia de negocios en muchas compañías competitivas, toda vez que su exploración ha llegado a diversos escenarios de análisis para su desarrollo y que, para esta propuesta

investigativa, es un referente fundamental para la tercerización de funciones, actividades y procesos internos, para ser administrados por un subcontratista para la mejoría de las empresas en su situación financiera.

En palabras de Calixto, Hernández y Flórez (como se citó en Rebollo, 2017),

Para las organizaciones el outsourcing representa múltiples beneficios, por ejemplo, la posibilidad de reducir los gastos, contar con servicios de información rápida, controlar los gastos de operación, y una de las razones más importantes es disponer del personal altamente calificado y especializado, y así contar con capacidades específicas para la empresa (p.2).

Debido a la llegada de la globalización económica y la evolución de los mercados, se empezaron a ver las necesidades de las empresas de delegar algunos procesos para enfocarse en sus puntos fuertes y expandir sus operaciones comerciales a otras latitudes diferentes a la centralidad, anteriormente estas preferían hacer completamente sus procesos de forma independiente, pues se consideraba la mejor estrategia en ese entonces para no depender de proveedores.

El empleo de la subcontratación comienza a ganar credibilidad, como una estrategia de negocios al inicio de la década de los 70´s, enfocado, sobre todo, a las áreas de información tecnológicas de las empresas, pero el término Outsourcing no se empleó para describir la creciente tendencia de grandes compañías de transferir sus sistemas de información a proveedores hasta 1980 (Rebollo, 2017, p.3).

El proceso de outsourcing es una actividad que se ha venido desarrollando desde mucho tiempo atrás y que por iniciativa de los mismos empresarios, se vio la necesidad de encomendar ciertos procesos administrativos a entidades especializadas con el fin de evitar invertir tiempo excesivo en ellas, para dedicarse así a otras funciones de gran relevancia para la empresa, tales como la toma de decisiones en pro del direccionamiento de la compañía, minimizar costos e incrementar la rentabilidad, así como también invertir en investigación y desarrollo.

> Hoy en día la tendencia de las empresas es delegar por completo algunas áreas de la empresa y por lo tanto procesos enteros, para que la organización pueda implementar una especialización de los negocios, es decir para que pueda dedicarse enteramente a la actividad central que mantiene al negocio funcionando y que le permite obtener ganancias. (Conde, 2015, párr.8).

La práctica del outsourcing con el paso del tiempo, no solo fue consolidándose en el sector industrial, sino que a su vez fue fortaleciendo y proyectándose al sector servicios, generando en el ámbito empresarial innumerables cambios en las áreas internas de las organizaciones, en cuanto al manejo de cada una de las actividades para su funcionamiento y que, a través del proceso de outsourcing, fue generando posibilidades para el tema contable, debido a que el mercado presenta una gran expansión empresarial a través del proceso de globalización económica.

> En una era globalizada, donde los cambios en materia Tributaria, Contable y Financiera, son constantes y requieren de una permanente capacitación del personal, el outsourcing contable constituye una oportunidad de desempeño profesional y de consolidación de negocio, en razón a que muchos empresarios empezaran a evaluar la oportunidad de contar con un servicio externo desarrollado por terceros que implique menos costos y que le permitan la dedicación de mayores recursos a actividades directamente relacionadas con el *Core Bussiness* (Laube & Roberts, 2002, p.38).

Con el reconocimiento de los outsourcing, se han desarrollado estrategias con miras internacionalistas como efectos de la globalización en el mundo y que han permitido que muchas empresas se valgan de ellas para responder a las presiones competitivas a causa de este fenómeno mundial. El desarrollo de la estrategia global se conoce como tercerización de los servicios profesionales.

La disciplina contable y la tercerización de los servicios profesionales: Efectos de la globalización en el mundo.

En el concepto de la tercerización, se analiza la importancia que tiene dentro del ámbito empresarial como consecuencia de la globalización en el mundo; con relación a esferas económicas, comerciales y tecnológicas, tomándose como un insumo en el proceso de la toma de decisiones y garantizando la calidad en la prestación del servicio. A su vez, este proceso de tercerización, es un insumo esencial para que las empresas realicen un detallado análisis de su situación en el mercado y amplíen las posibilidades de crecimiento con miras internacionales.

> La tercerización se produce cuando una empresa establece un contrato con terceros, confiándoles el cumplimiento de actividades que pueden ser de apoyo o periféricas, simplemente descentralizadas en relación a la organización originaria, o incluso parte central de las tareas desempeñadas. Una vez celebrado el contrato, ya no son terceros, sino que son partes de un contrato, pero siguen siendo terceros (o pretenden serlo)

> respecto del mundo de relaciones laborales de la empresa. (Universidad Nacional de la Plata, 2014, p.1).

De ahí, se hace necesario indagar en el desarrollo de la tercerización laboral en Colombia involucrando la normatividad asociada a la vinculación indirecta de trabajadores, de manera que se formalice en el país esta modalidad de negocios, puesto a que ha tenido gran acogida y a su vez ha implicado que se ejerza una regulación y control sobre ésta.

> La innovación en materia de contratación por tercerización, ha hecho crisis en Colombia en materia de garantías de los derechos laborales de los trabajadores, debido a que, en el sistema laboral legal vigente en Colombia, no se contemplaban las incidencias de la contratación indirecta y todo lo que ello podría suscitar en materia de derechos y acreencias laborales. Por lo anterior, la investigación sobre los efectos laborales en Colombia por medio de la tercerización en términos del sistema laboral legal, se encamina de acuerdo al Decreto 583 de 2016 por medio del cual se reglamentó el artículo 63 de la Ley 1429 de 2010, que regula la contratación de personal a través de cooperativas de trabajo asociado y otras modalidades de contratación y el artículo 74 de la Ley 1753 de 2015 en cuanto a los aspectos generales de las investigaciones administrativas sancionatorias sobre tercerización ilegal. (Castañeda Espinosa, 2016, p.10).

En otros países, también existen regulaciones que fueron creadas y enfocadas a la administración de outsourcings en aras de garantizar que dicha estrategia de negocio se cumpla a cabalidad dentro de un marco legal y sea exitoso, incluso frente a contratiempos, adversidades y riesgos que puedan surgir durante el desarrollo de sus actividades regulares. En aras de ejemplificar lo anterior, se encontró que el Instituto Americano de Contadores Públicos en asociación con el instituto Administrativo de Contadores de Reino Unido crearon una guía para identificar los retos y oportunidades relacionados a los outsourcing contables y financieros,

> (…) The Management Accounting Guideline (MAG) provides guidance on managing finance and accounting outsourcing opportunities, challenges, and risks. This guidance, which targets chief finance officers, finance and accounting managers, and others responsible for selecting, implementing, and managing finance and accounting outsourcing relationships, centers on what might be done at each stage of the finance and accounting outsourcing life cycle to create and manage a successful finance and accounting outsourcing initiative (Maelah, Aman, Hamzah, Amiruddin y Md Auzair, 2010, p.27).

Es de anotar, que en los últimos tiempos la idea de la tercerización de los servicios profesionales, se ha convertido en tendencia actual, como una alternativa para todas aquellas empresas que, de una u otra manera, han detectado mejorar en algunos procesos internos y, que han tomado la decisión de integrar a sus áreas de trabajo, las ventajas ofrecidas por los servicios de outsourcing a través del proceso de tercerización. En este sentido, el empresario se apoya en diferentes herramientas administrativas y financieras, destacándose la Contabilidad.

Es así, como Salazar (2014) afirma lo siguiente:

> Anteriormente, la empresa realizaba todos sus procesos y las actividades financieras eran desarrolladas por personal interno, por la confidencialidad que exige el manejo de la información contable y financiera. Sin embargo, con el fin de responder a los retos del mercado mundial, bajo unos parámetros de competitividad y rendimiento, se ha hecho necesario que la empresa diseñe procesos coherentes, eficientes y eficaces y que estos se reflejen en un ahorro en los gastos administrativos, en espacio físico, en equipamiento, entre otros, por la ejecución de algunas operaciones que, aunque son necesarias en la dinámica empresarial, no se constituyen en el corazón de la misma, es decir, son actividades o procesos que pueden ser desarrollados por terceros, puesto que su grado de complejidad lo permite. (p.17).

De esta manera, dentro de la contabilidad, se ha hecho evidente que múltiples servicios se subcontratan cada vez más, abarcando procesos que implican el componente técnico o productivo, tareas que involucren la administración de recursos tangibles como el dinero, soportes comerciales, clientes, proveedores, empleados, impuestos y finalizando con asuntos relacionados al análisis de información fiananciera para brindar información concreta y sintetizada a quien lo requiera. Krell, 2007 (como se citó en Maelah, Aman, Hamzah, Amiruddin y Md Auzair, 2010)

> Accounting outsourcing covers a wide variety of processes, ranging from highly transactional activities such as accounts payable, accounts receivable, and payroll, to processes that require greater and more complex degrees of knowledge and analysis such as treasury, tax strategy, or financial planning and analysis (p.227).

Con base a la llegada de la norma internacional y a lo que esto ha provocado en los profesionales contables en términos de actualización, de cambios y de respuestas, es probable que exista una mayor tendencia a tercerizar los servicios profesionales, teniendo

en cuenta que aún a nivel local, ya los servicios contables de las empresas, se subcontratan y es por esto que se considera importante reforzar la implementación de estándares que permitan una competitividad sólida frente a países latinoamericanos, anglosajones y asiáticos.

El proceso de internacionalización del sistema contable colombiano se da gracias a los deseos del país por cambios en la política económica, con el objetivo de lograr una mayor participación en la economía mundial, lo cual es ahora un proceso sin reversa, que exige un fortalecimiento de las fuerzas productivas y una modernización de los sistemas de información. La Contabilidad en los procesos de internacionalización, juega un papel bastante importante, pues es a partir de ésta que se obtiene el conocimiento necesario para controlar los recursos de determinado ente y debe además experimentar las transformaciones necesarias de acuerdo a las exigencias y desarrollos que se van dando en estos procesos de progreso de la economía. (Revista Adversia Universidad de Antioquia [UdeA, 2011).

4. Materiales y métodos

La investigación en cuestión, está pensada para ser desarrollada a la luz del enfoque cualitativo, toda vez que no requiere obtener datos cuantificables de calidad para llegar a la conclusión del proceso, por lo cual, la investigación necesita ser analizada de forma detallada que permita recopilar y describir la información acerca del impacto de la llegada del outsourcing al país que tercerizan la mano de obra contable de empresas extranjeras.

El método de investigación a utilizar en este proceso es el de *Estudio de casos*, ya que permite encontrar mayor información a través del análisis cuidadoso referente a la problemática escogida a partir de una investigación dentro de un contexto de la vida real, con el ánimo de identificar los retos, problemas y necesidades que tienen las empresas extranjeras de profesionales contables colombianos, que prestan sus servicios de outsourcing para tercerizar servicios contables. Las fuentes de investigación que se tuvieron en cuenta para el desarrollo del trabajo fueron fuentes primarias y secundarias. Las primarias se obtuvieron a través de una serie de técnicas de recolección de datos como son las 6 entrevistas aplicadas a 6 personas diferentes que permitieron obtener datos precisos y significativos a través de la formulación de preguntas correctas, al interactuar con los sujetos de investigación, quienes tienen acción en las organizaciones, dentro de sus roles de gerentes, contadores públicos, coordinadores y analistas administrativos y de manufactura (costos) en entidades del sector de construcción, tecnología y servicios

empresariales. Las demás fuentes estuvieron delimitadas a través del análisis documental y rastreos bibliográficos que nutrieron la discusión que pusieron en marcha la propuesta investigativa.

5. Análisis y discusión de resultados

5.1. Resultados

Para el análisis e interpretación de los datos cualitativos de esta investigación, se segmentaron tres diferentes categorías atendiendo a los temas principales tratados en la investigación: *los procesos de globalización económica en Colombia y el mundo*, el conocimiento general sobre los servicios de *outsourcing* y *la tercerización de los servicios profesionales en Colombia*. En cada una de las tres categorías, se desarrollan diferentes ejes conceptuales y los subtemas tratados durante las entrevistas, las cuales fueron realizadas a personas que trabajan con empresas que son outsourcing o que prestan servicios a empresas extranjeras y que están ubicadas propiamente en la ciudad de Medellín.

Miras locales para la apertura: Procesos de globalización económica en Colombia y el mundo

En esta categoría se realizó un diagnóstico que pretende describir cómo el proceso de globalización permitió la apertura de interconectar diferentes formas de operar las economías nacionales e internacionales, utilizando mecanismos para la obtención de diversos beneficios y una mayor competitividad a nivel empresarial. Teóricamente se encuentra que la globalización es "un proceso dinámico de creciente libertad e integración mundial de los mercados de trabajo, bienes, servicios, tecnología y capitales, que para el desarrollo económico uno de los retos propuestos, es la prestación de servicios basada en el conocimiento y la innovación" (Fernández & Martínez, 2000, p. 1) "(…) que ingresó en el mercado laboral después de la década de los noventa con una perspectiva esperanzadora en cuanto al aumento de la producción de bienes transables, aumento de salarios para el sector de la exportación y aumento de la equidad (Guevara, 2003, p. 104).

Coincidiendo con la teoría, al hablar de los procesos globalizadores, los entrevistados expresan que, "(…) las empresas colombianas al administrar los servicios de empresas extranjeras es un ganar-ganar, resulta más económico tener una tercerización en términos de costos y adicional puede generar empleo" (Entrevista # 1, mayo 11/2020), así mismo, "(…) hay empresas con presencia en el mercado y así poco a poco es que se va corriendo la voz, se va haciendo publicidad y se va creando una imagen muy importante, una buena reputación de las empresas de Medellín ante un panorama global y eso permite que las empresas si llegan a conocer sobre cómo funcionan las que ya existen, definitivamente en el futuro acceder a contratar esos servicios. (Entrevista # 4, mayo 11/2020).

Al intentar definir este fenómeno por medio de una perspectiva diferente, se logra evidenciar que la apertura de fronteras ha sido la clave para fomentar el crecimiento de las empresas en términos de expansión tanto a nivel nacional como internacional, brindándoles la oportunidad de darse a conocer ante otros mercados. Según Pinto (2016):

> La globalización es el proceso de integración de la economía mundial en lugares que resultan claves para la inversión y la producción. La premisa ideológica es la existencia de un mercado autorregulado que asegure la libre circulación de bienes y recursos escapando a los controles nacionales e internacionales sobre los procesos de producción y sobre las condiciones laborales (p. 266).

De esta manera, se logra comprender que gracias a estas miras internacionalistas es que se posibilita la reducción de brechas y distancias entre países, como consecuencia fomentando una serie de transformaciones a nivel económico y por ende una mayor competitividad a nivel empresarial, usando estrategias de negociación como la tercerización de servicios.

En palabras de uno de los entrevistados quien es el fundador de un outsourcing, se complementa la anterior afirmación, aduciendo que,

> (…) la globalización es la que ha permitido que realmente se haga la implementación de la normatividad internacional, es decir, normalmente si hay inversión extranjera, si el país está presto para esto, eso va a permitir que las BPO les vaya bien y verlas como un canal o como una plataforma y que cuando una empresa llega acá, haya transferencia de conocimiento y transferencia de tecnología (Entrevista # 5, mayo 9/2020).

Es de esta manera que según la información recolectada a través de varios de los profesionales en este campo, se precisa una concordancia en por qué, las empresas extranjeras han escogido a Colombia, específicamente la ciudad de Medellín, para la prestación de sus servicios, afirmando que "Medellín ya tiene su status en la parte de tercerización, incluso que el Outsourcing está incluido dentro del PIB de Colombia y Colombia es uno de los más llamativos en Sur América en primera instancia, entonces hay buena reputación y eso se lo ha ganado porque los colombianos sabemos trabajar, nos desenvolvemos bien" (Entrevista # 1, mayo 11/2020), y al hacer un comparativo con otro de los testimonios obtenidos, se complementa que la geografía también es un punto importante a la hora de tomar dicha decisión de contratar empresas ubicadas en la región , tal es el ejemplo, que relata una empleada de una multinacional, que tiene presencia en la ciudad desde el año 2013, la cual argumenta que, "varias cosas por las que escogieron la ciudad, fue por la ubicación y porque Medellín también se ha caracterizado por ser una ciudad pujante donde se ha visto un gran desarrollo" (Entrevista # 2, mayo 13/2020).

Otro pilar que hace parte de la expansión y adopción de la globalización económica como una evidente realidad son los tratados comerciales internacionales con diversos países a nivel mundial, cuyo impacto ha venido develando una serie de cambios en materia de comercio. Cabe resaltar, que la forma en la que ha evolucionado la manera de los emprendedores, pequeñas y medianas empresas, competir con grandes empresas que ya se han posicionado en el país, dentro de la capital antioqueña especialmente, también ha tenido mucha influencia en dichos convenios.

> (…) el país cuenta con 15 acuerdos vigentes de diferente alcance, entre los cuales se encuentra la Alianza del Pacífico, integración entre Colombia, Perú, México y Chile (desde 2011) con 55 países observadores, para motivar al establecimiento de normas claras, previsibles y de seguridad jurídica que promuevan el comercio de servicios y la inversión, en temas como Comercio Transfronterizo de Servicios, Comercio Electrónico, Transporte Marítimo, Telecomunicaciones y Servicios Financieros (Rivera, 2018, p.8).

A pesar de que ya existen una variedad de acuerdos que fomenten el comercio a nivel internacional y a su vez permitan una competencia más libre entre un mayor volumen de empresas, ninguna de las fuentes de información recolectada refleja que los outsourcing para los que los entrevistados laboran actualmente; o solían laborar, se fundó por intervención o apoyo por parte de dichos convenios, lo cual refleja el esfuerzo, el posicionamiento del talento humano y la reputación que caracteriza la región como una potencia en innovación ante el mundo, además de las habilidades que hacen posible que contrataciones de este nivel ocurran y beneficien al país.

Este análisis se puede contrastar con una de las fuentes de datos que hace referencia a la región antioqueña (…) "Medellín también se ha caracterizado por ser una ciudad pujante donde se ha visto un gran desarrollo, entonces al parecer esa fue una de las razones por las cuales la compañía decidió crear ese centro de servicios acá (Entrevista #2, mayo 13/ 2020)". Y para complementar esta cita, que tiene relación con lo que decía el entrevistado/a #1:

> (…) Lo primero, va a sonar algo extraño, pero ya Medellín tiene su status en la parte de tercerización, incluso el outsourcing está incluido dentro del PIB de Colombia y Colombia es uno de los más llamativos en Sur América, en primera instancia entonces hay buena reputación y eso se lo ha ganado porque los colombianos sabemos trabajar, nos desenvolvemos bien. (Entrevista #1, mayo 11 de 2020).

A partir de lo anterior, se indagó sobre la relación costo-beneficio que obtienen estas empresas extranjeras al subcontratar sus actividades y procesos internos, ya que se asumiría que ninguna de ellas desearía dejar de ahorrar, y según algunas teorías planteadas por otros autores, la reducción de costos que propicia el crecimiento y la solidez de una empresa al poder emplear mejor sus recursos y fomentar las nuevas inversiones, es uno de los principales atractivos, así como lo explica Méndez (2009): "La reducción de costes y la concentración en actividades críticas del negocio no son los únicos objetivos perseguidos" (Duganier, como se citó en Méndez, 2009). "La externalización de determinados procesos permite a las empresas ser más flexibles ante los cambios de los mercados, permitiéndolas reaccionar antes y obtener ventajas competitivas" (p.374). A lo que uno de los entrevistados pronunció al respecto:

> (…) Hay un tema importante que es la tasa de cambio, una cosa importante, es decir, generalmente muchas de las cosas giran alrededor de dos conceptos, uno que es la calidad y otro el costo, cierto, la calidad y el costo es como el equilibrio que la gente siempre busca en cualquier producto o servicio y hay un ejercicio que está: cuánto cuesta y que clase de calidad, entonces muchas veces yo prefiero, aumentar la calidad así no me aumente el costo (Entrevista #6, mayo 11 /2020).

Gracias a todos estos aspectos mencionados, se determina que es posible la realización de un intercambio de servicios que traspasa fronteras y permite cambios que impactan de una forma positiva la economía del país, especialmente en la ciudad de Medellín, en términos como la generación de empleo al aumentar la demanda de personal cualificado que posea características diferenciadoras de lo común, pues ya se detectó que, además de habilidades tecnológicas, se requieren algunas otras como el bilingüismo, buen servicio al cliente y una adaptación cultural adecuada, así en palabras del entrevistado/a #2, empleado/a de la empresa ABS:

> Hemos visto que obviamente al ser una compañía internacional, aparte de las habilidades financieras, conocimientos y como la parte conceptual que tenga cada profesional, hemos visto que es indispensable el aprendizaje de otros idiomas, puede

> ser cualquiera, vemos que esto definitivamente abre muchas puertas, porque por ejemplo en este caso para ABS, se requieren para algunas ocasiones portugués y en este momento que tomamos la operación de Norte América definitivamente el inglés. (Entrevista #2, mayo 13 de 2020).

Los outsourcing y su interés en la mano de obra contable colombiana

Se puede evidenciar como en este momento las empresas extranjeras están llegando mucho más motivadas y atraídas por este panorama globalizador en el país, a ubicar sus empresas y a tercerizar su mano de obra contable profesional en Colombia. Como ya se validó teóricamente, el principal eje conceptual de los servicios de outsourcing está enfocado a "(…) la actividad de externalizar o entregar, a un tercero especializado, algunas actividades o áreas funcionales no estratégicas de empresas o negocios.." (Bastidas, 2011, p.18),

De esta manera, al hablar del impacto que los servicios de outsourcing generan en las empresas, desde el punto de vista de uno de los entrevistados, se puede concluir que:

> "Si muchas empresas en el extranjero supieran el impacto que se puede generar de una forma positiva en sus empresas, yo creo que no dudarían en contratar los servicios contables con empresas ubicadas en la ciudad de Medellín, yo creo que es más por la falta de conocimiento que de pronto no lo han hecho, pero yo visualizo a futuro, que muchas empresas van a empezar a realizarlo" (Entrevista # 4, mayo 11/2020).

Teóricamente se puede ver que,

> Para las organizaciones el outsourcing representa múltiples beneficios, por ejemplo, la posibilidad de reducir los gastos, contar con servicios de información rápida, controlar los gastos de operación, y una de las razones más importantes es disponer del personal

> altamente calificado y especializado, y así contar con capacidades específicas para la empresa. (Calixto, Hernández y Flórez, como se citó en Rebollo, 2017, p. 2)

De este modo, al hablar en términos generales de los beneficios que representa los outsourcing para las empresas extranjeras, las habilidades y/o el perfil que debe contemplar el personal que labora para este tipo de entidades, los entrevistados coinciden con la teoría afirmando que, "(…) como son más a la parte de las pymes, primero las empresas extranjeras miran mucho la parte del costo y segundo porque al ser una empresa pequeña, tienen la capacidad de adaptarse a cada cliente (Entrevista # 5, mayo 9/2020) incluso, "(…) la mano de obra contable especializada en EEUU, es onerosa, es caro un contador en EEUU a comparación de la mano de obra contable colombiana" (Entrevista # 6, mayo 11/2020).

Continuando con las habilidades del personal que labora para los outsourcing, muchos de los entrevistados coinciden que deben ser muy calificados y que deben tener un alto manejo de un segundo idioma, básicamente el inglés, ya que son empresas extranjeras, por lo tanto, se afirman que,

(…) en primera instancia tiene que estar la habilidad en el idioma, o sea, si la empresa que está tercerizando es una empresa americana, tú tienes que tener habilidades para el inglés o si es una empresa que estás contratando del Brasil tienes que tener habilidad para el portugués, no necesariamente que lo hables un 100%, todo depende del cargo, pero que tengas la disposición de aprender y tengas la habilidad, segundo tienes que tener habilidades tecnológicas (Entrevista # 1 mayo 11/2020).

Sin embargo, es importante resaltar que, mas allá de las habilidades requeridas por este tipo de empresas, se precisa considerar que la visión del profesional contable de hoy, debería ser mucho más amplia, teniendo en cuenta que los cambios a nivel normativo ocurren de una forma constante y pueden llegar a ser más adaptables a las múltiples necesidades de las organizaciones, sin vulnerar el marco legal de las mismas. A razón de ello, se considera

importante mencionar la percepción que presenta uno de los entrevistados con relación al anterior enunciado, afirmando que,

> (…) el contador actualmente que hay en Colombia está muy regido bajo la norma y los pensum o los planes de estudio de las universidades, no tienen una visión global o ser un poquito flexibles en los procesos, por lo que de pronto podemos chocar, no estoy diciendo que la norma sea mala, sino que realmente es algo que nos ayuda, es más a veces los financistas compiten con ustedes, porque tienen una visión más global y más holística, mientras que los contadores son un poquito más arraigados a la norma y a los procesos (Entrevista 5, 2020).

Impactos de la tercerización de servicios profesionales contables con la llegada de los outsourcing al país

En materia de subcontratación de la mano de obra en Colombia, ya se ha abordado suficiente sobre los inicios de esta forma particular de prestar servicios, en cierta medida. Según los datos contenidos a lo largo de este trabajo, se conoce que, en los años 90, este fenómeno se convirtió en una tendencia que, al día de hoy; no sólo toma más fuerza, sino que abarca más ciudades y países a nivel mundial, esto se percibe con los intereses de diversas empresas en querer venir a posicionarse en el país -más allá de los beneficios y ganancias que puedan obtener-

De manera que, la necesidad de que en el país se reglamentara la tercerización de la mano de obra por medio de leyes como "(…) la 50 de 1990, 1429 de 2010, la 1753 de 2015 y otras normas concordantes, fuera inevitable al tener en cuenta que algunas entidades comenzaban a traspasar los límites de las mismas" (periódico el Nuevo Siglo, 2018). De ahí, la importancia de una contratación digna, con las garantías que respalden los derechos de los trabajadores de este tipo de empresas y que propicie la motivación de otros emprendedores a sumarse a esta modalidad de hacer negocios que ya representa un porcentaje interesante dentro del PIB nacional.

Sin embargo, no solo en materia legislativa laboral se han adelantado necesidades, sino que también en la realidad, se ha empezado a perfilar la orientación de ciertas características de los profesionales, requerimientos que exigen este tipo de empresas a quienes desarrollen labores (sea contables o no) al interior de la organizaciones, por lo tanto se indica que "(…) Tienes que tener habilidades tecnológicas, o sea, manejar los programas básicos que en Colombia se manejan, pero también estar abiertos a programas que se crean en otros países para nosotros poder hacer la gestión que ellos pidan." (Entrevista #1, mayo 11/2020).

Sin embargo, se logró detectar que la anterior afirmación, no necesariamente tiene que coincidir en todos los casos, ya que al comparar otra de las entrevistas personales realizada a un gerente de un outsourcing que presta servicios a compañías extranjeras de menor tamaño y con diversos servicios, el panorama puede variar, precisamente por la realidad en la que se encuentre atravesando la empresa:

> (…) Dependiendo el proceso como tal que se debe tercerizar cada compañía y cada compañía o cada empresa es un contexto diferente, entonces como es sabido hay empresas que pueden manejar su contabilidad con softwares avanzados como hay empresas que pueden manejar su contabilidad desde un Excel (Entrevista #5, mayo 09/ 2020).

Al entrar en términos de la profesión contable, y en relación a los resultados detectados en la recolección de información, se logran rescatar aspectos alentadores en cuanto a la globalización se refiere, ya que al ser un fenómeno que ha reflejado un impacto a nivel mundial, la profesión en sí también se vería afectada por ello.

Una muestra de esto, es el uso de la tecnología y todos los recursos avanzados que se pueden emplear para poder llevar a cabo la prestación de servicios de contabilidad a empresas ubicadas en otros países. Si bien, ya era conocido que, a nivel nacional, algunas empresas ya tercerizaran su gestión contable con otras empresas locales, el modelo de offshoring, permite

que estos servicios se exporten a otros países causando que para la profesión haya más oportunidades de expandir su portafolio, y de esa manera se cubra poco a poco esa demanda con relación a la gran oferta de profesionales que ya existen en el mercado. Partiendo de lo que relata López (2019):

> (…) la innovación y el emprendimiento se han vuelto una realidad que ayuda a combatir fenómenos, como la pobreza, y esto es posible gracias al internet y sus modelos actuales de gestionar procesos y realizar negocios, tales como el comercio electrónico, contratos electrónicos, almacenamiento de Información en la nube y el manejo de múltiples aplicaciones virtuales que simplifican las tareas del día a día (p.238).

La entrevista # 4, revela según su experiencia personal, que, para poder realizar el proceso de migración de los servicios contables de una empresa extranjera, tuvieron que hacer algunos empalmes que evidentemente no hubieran sido posibles gracias a los recursos tecnológicos a los que se puede acceder en la actualidad. Se encontró que la empresa utiliza diversos sistemas que se especializan en un servicio específico: nómina, cartera, proveedores, entre otros, pero ellos tenían la particularidad de sincronizarse al sistema que consolidaba toda la información para la generación de reportes. Los recursos eran limitados en cuanto a parametrización, ya que implicaba un conocimiento técnico en sistemas y configuraciones que en la ciudad de Medellín no era fácil de conseguir, así que con las habilidades que cada uno de los involucrados contaba, tuvieron que sacar adelante, todo el proceso de transición (mayo 11 de 2020).

Lo anterior, condujo a una indagación sobre cuál sería el perfil idóneo para un contador que desee prestar sus servicios, bien sea de forma independiente o en favor de un empleador, para compañías ubicadas en el exterior y las respuestas fueron muy similares entre los entrevistados. De modo tal que, en aras de sintetizar, se define que éste debería ser bilingüe, tener conocimientos en diversos programas de ofimática, preferiblemente con experiencia en

culturas extranjeras, amabilidad y buen servicio al cliente, y muy buena actitud y disposición para aprender y desaprender; en pocas palabras, ser flexible ya que los cambios son una variable constante, y en términos generales, el contador tradicional muestra tendencias a ser rígido. Al compararlo con lo que se evidencia en el mercado y con la complejidad que se ha mostrado para conseguir un perfil con semejantes características, deja abierta la sospecha de que desde la formación académica en las universidades no se están teniendo en cuenta estos aspectos para cumplir a cabalidad con esta demanda estipulada.

5.2. Discusión de resultados

A medida que se fueron aplicando las entrevistas, se comprendía un poco más el funcionamiento de este tipo de empresas, y la importancia de profundizar en la temática que la profesión contable infunde actualmente de cara a las necesidades del mercado laboral. Se confirmó que existe una cantidad de contadores que superan la demanda actual, y que aquellos que aún no logran ubicarse, no han podido lograrlo debido a que no cumplen con el perfil requerido.

A nivel general, existen muchas áreas en las que un contador se puede desempeñar, sin embargo, es difícil cumplir con las expectativas de los empresarios porque existe una costumbre de encomendar todo a ellos[3], de modo tal que se convierte en una situación contraproducente por el nivel de responsabilidad que se atribuye y en algunos casos sin las garantías necesarias. Por esta razón, el problema que se plantea en esta investigación, además de su objetivo general enunciado anteriormente, pretendía mostrar una alternativa para la disciplina contable, en aras de flexibilizar la mentalidad que se ha venido formando con el tiempo, de encargarse de la teneduría de libros de una compañía y presentar declaraciones de impuestos y ofrecer sus servicios en este sector económico globalizado.

[3] Un poco en sintonía con lo que se plantea desde las discusiones profesionales actuales que demandan un profesional integro capacitado en administración, gerencia, asuntos financieros y económicos, asi como propios de la contabilidad.

Dentro de la información obtenida por parte de los profesionales entrevistados, cabe mencionar que, algunos de ellos pertenecen o pertenecieron a empresas muy pequeñas, mientras que otros hacen parte de multinacionales, lo cual permitió una visión más amplia de las necesidades y requerimientos según su tamaño, por lo que se dedujo, que si bien las pequeñas pueden ser más flexibles en cuanto a la exigencia de habilidades académicas y profesionales contables, más allá de las que se adquieren en las instituciones de Educación Superior, éstas en el tiempo pueden generar más carga laboral por el poco capital humano disponible para desempeñar las respectivas funciones contables.

De esta manera, se logra comprender que el outsourcing como una modalidad diversa para hacer negocios, si bien ya existe desde hace muchos años en el país; incluso en términos de la profesión contable, no era muy común que en la ciudad de Medellín se vieran este tipo de empresas prestando servicios a otras extranjeras, por lo cual se aclara que el impacto que tuvo la llegada de estas compañías respecto a los servicios profesionales contables, ha sido positivo en muchos aspectos que se mencionarán en las conclusiones de este trabajo, las cuáles desencadenaron una serie de oportunidades para los contadores públicos en la actualidad, y así mismo para los empresarios, y la economía nacional, demostrando que se puede ser competitivo sin importar las desventajas que puedan existir frente a otros adversarios en el mercado, y adaptándose a la normatividad necesaria sin mostrar incapacidades frente a los inconvenientes que puedan surgir por el hecho de estar ubicados en otro país.

6. Conclusiones, recomendaciones y limitaciones

A través del proceso de búsqueda de información, se detectó que las entrevistas realizadas tienen algunos aspectos en común, partiendo de la característica de dificultad para poder llevar a cabo un encuentro con cada uno de ellos, pues lo que se requería fundamentalmente eran personas que tengan o hayan tenido experiencia laboral y/o profesional con compañías ubicadas en la ciudad de Medellín que presten servicios contables a otras ubicadas en el exterior.

De cara al cumplimiento del objetivo general, desde el impacto en términos de tercerización de servicios profesionales contables, se observó un gran obstáculo para aquellos contadores profesionales que tan sólo comienzan su formación laboral, partiendo de la experiencia que estos outsourcing requieren al tener la responsabilidad de cuidar y mantener su imagen mediante la adecuada prestación de servicios, es decir, el margen de error debe ser mínimo en comparación a una empresa que no depende de la aprobación de otras para obtener sus propios ingresos.

En cuanto a la reducción de costos para las empresas extranjeras contratantes, si bien es el atractivo más importante porque permite hacer un mejor uso de sus recursos y capital de trabajo, también tienen en cuenta la relación costo-beneficio que para el país como tal es considerado beneficioso por el cambio de moneda entre países.

Con base al cumplimiento del objetivo general, desde el impacto en términos de normatividad internacional, la adaptación a ella, no ha representado un inconveniente para ninguna de las empresas, ya que algunas, deciden subcontratar todo lo relacionado con impuestos a través de compañías alternas que se especialicen en ello, y para aquellas que no lo hacen y se lo encomienden al outsourcing, tampoco ha representado gran dificultad puesto que utilizan las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en cuanto a países latinoamericanos se refiere; por razones de que éstas son aplicables en muchos países, de modo tal que adaptarse a la forma como el contratante lo maneja, no representaría gran complejidad. Caso contrario ocurre para aquellos ubicados en Norteamérica, y quienes aplican los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados para Estados Unidos (USGAAP), han contado con el apoyo de personal local que ha ido entrenando a los empleados colombianos que se encuentren involucrados directamente en el proceso.

Con base en todo lo anterior, queda claro cómo desde la formación académica comienzan algunos vacíos que, en el futuro, durante el enfrentamiento al mundo laboral, salen a relucir; causando que sea escaso encontrar profesionales calificados para cubrir esa demanda que

actualmente se encuentra en el mercado, por consiguiente, se podrían desprender algunas líneas de investigación enfocadas a las falencias que presenta la educación contable dentro de las universidades colombianas para el cumplimiento de estándares nacionales e internacionales, la incidencia de la contabilidad internacional aplicada a las empresas locales, y la importancia de diversificar e innovar el perfil laboral del contador actual.

Bibliografía

Archel, P. y Gómez, M. (2014). *Crisis de la valoración contable en el capitalismo cognitivo*. Innovar, volumen (24), 103-116.

Bastidas, A. (2011). *El Outsourcing.* Pasto, Colombia: Editorial Universidad Cesmag.

Berdugo, E. (2013). *Modas administrativas en Colombia: Entre la dependencia y la autonomía.* Gest. Soc, 6, volumen (2), 143-156.

Cano, A. (2010). *Experiencias de algunos países latinoamericanos en torno a la estandarización contable internacional*. Entramado, volumen (6), 40-55.

Castaño, C., Carmona, M., Mesa, M. y Muñetón, N. (2016). *Prácticas profesionales contables en la empresa privada colombiana 1990-2013*. En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad, volumen (4). 159-184.

Calixto, G., Encarnación, G., Hernández, G., & Flores, E. (2013, octubre). *Outsourcing*. Cross Informa BUAP, 25-47.

Conde, S. (2015, septiembre 7). *Outsourcing: definición, ventajas, desventajas, tipos y niveles*. Recuperado de https://www.gestiopolis.com/outsourcing-definicion-ventajas-desventajas-tipos-y-niveles/

Duque, J. y González, C. (2014). *Outsourcing y Business Process Outsourcing desde la Teoría Económica de la Agencia*. Entramado, volumen (10), 12-29.

Fernández, A., & Martínez, S. (2000). Reseña de “Comprender la globalización” de Guillermo de la Dehesa. Revista Galega de Economía, volumen 9 (2), 1-3.

Guevara, A. (2003). *Globalización y mercado de trabajo en Colombia: Algunas consideraciones en el marco de la flexibilización laboral.* Reflexión Política, 5. Volumen (10). 102-114.

Instituto Tecnológico de Orizaba. (2017). *Outsourcing y su impacto en la economía de México*. Veracruz, México: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

López. Ó. (2019). Caracterizacion de las organizaciones colombianas
en la era de las nuevas tecnologías y sus controles. Un análisis documental. En-Contexto 7(11), 231-252.

Maelah, R., Aman, A., Hamzah, N., Amiruddin, R., & Auzair, S. (2010). *Accounting outsourcing turnback: process and issues.* Strategic Outsourcing: An International Journal, 3(3), 226-245. doi: 10.1108/17538291011093811

Márquez, S. Navarro, Y. y Suárez, M. (2013). *La tecnología en la formación contable*. Un paso hacia el futuro. Revista de Ciencias Sociales, volumen (19). 390-401.

Pinto, L. (2016). *Interdependencia económica mundial y procesos de resistencia campesina en un mundo globalizado: la experiencia de La vía campesina internacional*. Perseitas, 4(2). 260 – 282

Rivera, J. (2018). *Potencial exportador de Medellín en tercerización de servicios: Retos y fortalezas del sector*. Revista Mundo Asia Pacífico, volumen (8). 5-18.

Rivero, L. M. (2009). *La globalización económica y sus implicaciones socio-culturales en América Latina*. Revista de Ciencias Sociales (Ve), 15(1), 126-138.

Rodriguez, J. (2012). *La industria del knowledge process outsourcing y las condiciones para su desarrollo en Colombia*. Ingenierías USB Medellín, 1-5.

Rodríguez, J. De Freitas, S. y Zaá, José. (2012). *La contabilidad en el contexto de la globalización y la revolución teleinformática*. Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, volumen (18), 161-183.

Rueda, G. (2013*). Contabilidad para la internacionalización y la globalización: hegemonía y disidencias.* Papel Político, volumen 18(1), 285 - 319.

Salazar, G. (2014). *El proceso de tercerización y la contabilidad*. Grafías Disciplinares de la UCPR, (24), 15-22.

Sección de inteligencia artificial. (2019). L*a nueva vida de los call centers: ¿desparecerán o evolucionarán?* Revista Dinero. Recuperado de: https://www.dinero.com/edicion-impresa/negocios/articulo/cifras-del-sector-bpo-en-colombia/269231

Universidad Complutense de Madrid. (2009). *La incidencia del outsourcing contable en las empresas: ventajas e inconvenientes*. Madrid, España.

Universidad Militar Nueva Granada. (2016). *La tercerización laboral en Colombia*. Bogotá, Colombia: Facultad de Estudios a Distancia.

Universidad Nacional de La Plata. (2014). *Abordajes sobre la tercerización laboral en América Latina: aportes y perspectivas*. Ensenada, Argentina: Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.

Universidad Nacional de Rosario. (2016). *La profesión contable y su relación con el capitalismo global*. Rosario, Argentina: Facultad de Ciencias Económicas y Estadísticas.

Urán, O. (2001). Globalización : cadenas productivas & redes de acción colectiva: reconfiguración territorial y nuevas formas de pobreza y riqueza en Medellín y el Valle de Aburrá. Medellín-Bogotá, Colombia: Editorial Instituto Popular de Capacitación.

Villegas, M. G., & Villada, A. P. C. (2004). *Globalización, desarrollo sostenible y empresa: virando hacia la responsabilidad social*. Lúmina, (05), 209-236.

Anexos

Lista de Preguntas aplicadas a los entrevistados

1. ¿Hace cuántos años existe el outsourcing, cuáles son sus orígenes?
2. ¿Cómo surgió la idea de conformar un outsourcing en la ciudad de Medellín?
3. ¿Hace cuánto el outsourcing está en Colombia y por qué escogieron la ciudad de Medellín? ¿Qué hace que sea llamativo Colombia?
4. ¿Cuál es la normatividad que ustedes utilizan, la nacional o internacional?
5. ¿Obtienen algún tipo de beneficio económico por estar en Colombia?

6. ¿Actualmente que servicios contratan otras empresas con ustedes?
7. ¿Qué habilidades requiere el personal que ustedes contratan para la prestación de servicios contables?
8. ¿Respecto a los servicios contables que ofrecen, que permitió que sus clientes los eligieran a ustedes sobre otros competidores?
9. ¿Su empresa constantemente capacita el personal con respecto a los servicios prestados? ¿En qué temas se enfocan? ¿Con qué frecuencia lo hacen?
10. ¿Cree usted que la prestación de este tipo de servicios, implique una reducción de costos para los clientes? ¿Por qué?
11. ¿Qué impacto considera usted que tiene este tipo de empresas (outsourcing) con respecto a la generación de empleo en la ciudad de Medellín?
12. ¿Cómo ha impactado tanto en ustedes como en sus clientes la adaptación de las NIIF?
13. ¿La aplicación de los PCGA (Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados), ha tenido alguna variación para ustedes o para sus clientes?
14. ¿Cuál cree usted que sería el perfil idóneo de un contador que desee prestar sus servicios a las empresas extranjeras?
15. ¿Qué estrategias implementan ustedes para conseguir nuevos clientes a nivel internacional que requieran servicios contables?
16. ¿Cuál es el plan paso a paso que tienen ustedes para manejar los servicios contables con sus clientes?
17. ¿Qué valor agregado le ponen ustedes a los servicios prestados por su empresa? ¿Qué los hace diferentes a los demás competidores de la ciudad?
18. ¿Cómo visualiza a futuro la llegada de empresas extranjeras a la ciudad de Medellín con relación a la prestación de servicios contables?
19. ¿Qué recomendaciones les daría a los contadores que deseen laborar con empresas a nivel internacional?