

Análisis al Proceso de Tercerización de la Contratación de Servicios en una Institución de Educación Superior Pública del municipio de Palmira en el Valle del Cauca

Analysis of the Service Contracting Outsourcing Process in a Public Higher Education Institution in the municipality of Palmira in Valle del Cauca

Análise do Processo de Outsourcing de Contratação de Serviços em Instituição Pública de Ensino Superior do município de Palmira no Valle del Cauca

Carmen Rosa Bedoya Gómez

Psicóloga, Esp. Gerencia del talento humano, Universidad Pontificia Bolivariana. Palmira Colombia
Mail: carmen.bedoya@live.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9820-8170>

Yuli Andrea Botero

Psicóloga, Mg. En Investigación en Psicología, Investigadora del grupo Pedagogía y desarrollo humano, de la Universidad Pontificia Bolivariana. Palmira, Colombia. Mail: yulibotero@hotmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9252-3113>

FECHA RECEPCIÓN: OCTUBRE 15 DE 2019

FECHA ACEPTACIÓN: NOVIEMBRE 30 DE 2019

PUBLICACIÓN ONLINE: DICIEMBRE 17 DE 2019

Resumen

La tercerización laboral es un fenómeno que cada vez tiene mayor acogida por parte de las empresas en Colombia, sea cual sea su constitución jurídica. Este proyecto de investigación indaga sobre el proceso de tercerización laboral en una universidad pública del municipio de Palmira en el Valle del Cauca, a fin de identificar las razones por las cuales las universidades escogen este modelo de contratación para sus operaciones administrativas y cuáles son las percepciones y expectativas de los trabajadores que son contratados bajo esta modalidad. En primera instancia, se realiza un análisis de la legislación laboral para comprender el fenómeno; posteriormente, se aplica una entrevista a la profesional de Gestión Humana de la Institución para comprender las razones que motivan a la institución a aplicar este tipo de contratación y finalmente, se aplica un focus Group con los trabajadores que son contratados bajo esta modalidad para identificar sus percepciones respecto a esta modalidad de contratación. Las conclusiones a las cuales se llega con esta investigación establecen que si bien la tercerización laboral en Colombia es legal y cuenta con la reglamentación para que se lleve a cabo, los impactos emocionales en los trabajadores pueden generar desmotivación y afectar de manera significativa el clima laboral de las organizaciones.

Palabras clave: tercerización laboral, legislación laboral, contratación, instituciones de educación superior.

Abstract

Labor outsourcing is a phenomenon that is increasingly welcomed by companies in Colombia, whatever their legal constitution. This research project investigates the process of labor outsourcing in a public university in the municipality of Palmira in Valle del Cauca, in order to identify the reasons why universities choose this contracting model for their administrative operations and identify perceptions and expectations of workers who are hired under this modality. In the first instance, an analysis of labor legislation is carried out to understand the phenomenon; subsequently, an interview is applied to the Institution's Human Management professional to understand the reasons that motivate the institution to apply this type of hiring and finally, a Group approach is applied with the workers who are hired under this modality to identify their perceptions regarding this contracting modality. The conclusions reached by this confirmed investigation, although labor outsourcing in Colombia is legal and has the regulations to carry it out, emotional impacts on workers can generate demotivation and significantly affect the working environment of the organizations.

Keywords: labor outsourcing, labor legislation, hiring, higher education institutions

* Cómo citar: Bedoya-Gómez, C.R.; Botero, Y. A. (2019). Análisis al Proceso de Tercerización de la Contratación de Servicios en una Institución de Educación Superior Pública del municipio de Palmira en el Valle del Cauca. Revista Criterio Libre Jurídico, 16 (2), e-6401. DOI 10.18041/1794-7200/clj.2019.v16n2.6401

Resumo

A terceirização de mão-de-obra é um fenômeno cada vez mais bem recebido pelas empresas na Colômbia, independentemente de sua constituição legal. Este projeto de pesquisa investiga o processo de terceirização de mão-de-obra em uma universidade pública do município de Palmira no Valle del Cauca, a fim de identificar as razões pelas quais as universidades escolhem este modelo de contratação para suas operações administrativas e quais são as percepções e expectativas dos trabalhadores que são contratados sob esta modalidade. Primeiro é feita uma análise da legislação trabalhista para entender o fenômeno; depois, uma entrevista é aplicada ao profissional de Gestão Humana da instituição para entender as razões que motivam a instituição a aplicar este tipo de contratação e, finalmente, um grupo focal é aplicado com os trabalhadores contratados sob esta modalidade para identificar suas percepções a respeito desta modalidade de contratação. As conclusões obtidas com esta pesquisa estabelecem que, embora a terceirização de mão-de-obra na Colômbia seja legal e tenha as regulamentações a serem realizadas, os impactos emocionais sobre os trabalhadores podem gerar desmotivação e afetar significativamente o clima de trabalho das organizações.

Palavras-chave: Terceirização trabalhista, legislação trabalhista, recrutamento, instituições de ensino superior.

Introducción

De acuerdo con Acevedo, Leal y Vela (2011):

La externalización de procesos u outsourcing, es considerada una herramienta esencial para las empresas que buscan nuevos mercados y aumentar su tasa de rentabilidad. Existen numerosos convenios de subcontratación de procesos o alianzas entre empresas que buscan aumentar sus relaciones administrativas para incrementar la velocidad en sus procesos y mejorar la calidad en sus servicios. (Acevedo, Leal y Vela, 2011).

Si es correcto o no tercerizar los servicios, es un tema discutible desde lo social, económico y, adentrándose en la humanización, también desde lo emocional en la medida en la que un puesto de trabajo confiere a una persona estabilidad, bienestar y sensación de seguridad. Más allá de las implicaciones que esta modalidad de contratación puede tener para quienes son contratados bajo dicha figura, es importante analizar por qué se convierte en un modelo atractivo para una empresa que decide apostarle a este tipo de contratación para el desarrollo de sus servicios.

Evidentemente, la externalización de los servicios obedece a la necesidad de economizar gastos. Todo proceso que no sea considerado como fundamental para el desarrollo del negocio, puede ser subcontratado en otra organización que esté especializada en aquello que se debe suplir.

De acuerdo con Vásquez (2005) citado por Acevedo et al., (2011), las empresas interactúan con otras empresas, “las relaciones y la interacción entre empresas de un sistema productivo puede contribuir a mejorar los resultados económicos de cada una de las empresas, si se consiguen hacer aflorar las economías potenciales que existen en los sistemas productivos” (Vásquez citado por Acevedo et al., 2011). Es claro que la relación entre las empresas que contratan y las que son contratadas, se convierten en un banco de oportunidades desde donde una organización puede apalancar a otra en el cumplimiento de sus objetivos misionales.

Ahora, es importante dar una mirada a este proceso en las instituciones de educación superior del Estado, que han adoptado este modelo de contratación para cubrir los procesos administrativos y de servicios generales, limitando la oportunidad para las personas, de acceder a un puesto fijo al interior de la institución, aun cuando pasan todo el tiempo en este lugar y su desarrollo profesional se ejerce en función de dar cumplimiento a la misión de la institución.

Si bien el servicio de outsourcing se encuentra reglamentado y da cumplimiento a la normatividad legal que rige sobre el país, no está de más dar una mirada objetiva a los pros y los contras que genera, tanto para quien es contratado por esta modalidad, como para las instituciones en la creación de identidad y sentido de pertenencia.

Colombia, ha establecido un marco legal sobre el cual ha permitido el desarrollo de la tercerización en la contratación laboral, como una oportunidad de desarrollo económico, no solo para las empresas que tercerizan el servicio, sino, además, como un salvavidas para las grandes empresas en el desarrollo de sus funciones. Desde la Ley 50 de 1990 se establecieron las condiciones bajo las cuales se podría ejercer la tercerización en el País; posteriormente, otras leyes y decretos han buscado desarrollar condiciones para evitar el abuso de esta figura, en procura de proteger los derechos de los trabajadores.

Con el Decreto 583 de 2016 se buscó poner fin a los vacíos existentes en la legislación alrededor de la figura de tercerización. En este Decreto se reglamenta la inspección, vigilancia y control sobre la tercerización laboral y establece unos criterios bajo los cuales debe ser considerada ilegal: i) si se vincula personal para el desarrollo de las actividades misionales permanentes y/o ii) si se vincula personal de una forma que afecte los derechos constitucionales, legales y prestacionales consagrados en las normas laborales vigentes (ACRIP, 2017).

De acuerdo con Pardo y Guerra (2016, p. 47), la tercerización ha sido adoptada en el mundo empresarial como un mecanismo de reducción de costos o para aumentar la eficiencia o calidad de la operación; en ambos casos se requiere que estas condiciones sean provistas por la empresa tercerizadora de manera óptima”.

La permisividad de las leyes del Estado, han llevado a la normalización de esta figura, que ha desplazado de las instituciones de educación superior pública del país, a aquellos trabajadores que si bien, apalancan la gestión administrativa y el buen funcionamiento de las mismas, no cumplen con un rol docente, considerándose de esta manera, que pueden ser sustituidos sin considerar los daños que pueden ocasionar a la reputación institucional y al adecuado funcionamiento de la misma, además de la pérdida de beneficios, estabilidad y adecuado desarrollo laboral de los trabajadores que ejercen estas funciones.

Domínguez (2010), define la tercerización como “un medio para contratar y delegar a largo plazo uno o más procesos no propios o esenciales del negocio focalizado, a un proveedor más especializado respecto de la propia empresa, para conseguir una mayor efectividad que permita orientar los mejores esfuerzos a las necesidades neurálgicas para el cumplimiento de los objetivos de la empresa (Domínguez, citado por Pardo y Guerra, 2016, p. 47).

La tercerización de un servicio e incluso, de un bien, conlleva el desarrollo de análisis previos que le permitan a la organización tomar una decisión con respecto a la inversión que debe realizar para la tercerización de un servicio. Esta contratación, debe estar sustentada sobre una necesidad real, y aún más importante, sobre un resultado demostrable de la economía y rentabilidad que le puede conferir a la institución contratante.

Las instituciones de educación pública del país se han destacado por la excelencia en la prestación de servicios educativos de calidad, como producto de un proceso académico impecable que permite garantizar a sus estudiantes, un aprendizaje óptimo y destacable. Como derecho fundamental, la educación pública en el país, a pesar de la crisis económica ha logrado sobrevivir a través del sentimiento de pertenencia que genera en quienes hacen parte de ella, bien sea como estudiantes, docentes o demás personal que permanece en la planta. La inquietud que surge corresponde entonces a comprender de qué manera ese sentimiento de pertenencia que ha permitido a estas instituciones sobrevivir a pesar de la crisis constante, puede continuar vigente al desarraigar de la institución, procesos fundamentales para su buen funcionamiento.

De acuerdo con el Ministerio de Educación Nacional, el Sistema Universitario Estatal en Colombia está conformado por 32 universidades públicas cuyo propósito es la creación de estrategias relacionadas con la capacidad y formación académica, bienestar y extensión universitaria, ciencia, tecnología e innovación.

En razón de lo anterior, el propósito de esta investigación es llevar a cabo un proceso de diagnóstico que permita comprender cuáles son los factores que tiene en cuenta la institución educativa objeto de estudio al momento de tercerizar los servicios administrativos y de servicios generales y cuáles son los beneficios que se obtienen en este ejercicio para todas las partes involucradas.

Para lograr este propósito, se inicia la investigación con el análisis de las leyes que regulan el modelo de la tercerización laboral en Colombia y, posteriormente, se busca establecer las razones por las cuales, la institución de educación superior pública opta por la tercerización en la contratación. De igual manera, en el entendimiento de que es importante considerar las implicaciones que este tipo de contratación tiene sobre los colaboradores cuyos servicios son tercerizados, se busca identificar cuáles son las percepciones y expectativas que tienen acerca de este modelo.

El aporte de este proyecto de investigación a las instituciones de educación superior pública, consiste en el desarrollo de un análisis que permita establecer cuáles son las ventajas y desventajas que conlleva la adopción de este modelo de contratación desde lo económico, político y social, en el entendimiento de que las organizaciones se componen de cada una de sus partes y que una falla en una sola de ellas, puede afectar significativamente el cumplimiento de sus objetivos misionales.

Ahora bien, para lograr resultados positivos que permitan alcanzar los objetivos planteados en el desarrollo de esta investigación, es necesario establecer los fundamentos teóricos necesarios para establecer la ruta a seguir y los lineamientos necesarios a considerar. El tema principal para el desarrollo de este proyecto de investigación es la tercerización en la contratación laboral, constituyéndose de esta manera en el eje principal que da rumbo a este proceso en el cual se espera analizar el efecto de este modelo de contratación en una de las universidades públicas del municipio de Palmira en el Valle del Cauca.

Para ello, además de las definiciones teóricas que sustentan la gestión de la tercerización, se tomaron en cuenta las disposiciones legales que existen en el país y que han normalizado este tipo de contrataciones en todas las empresas, incluidas las de educación superior y pública. Los conceptos tomados en este apartado son fundamentales para desarrollar el análisis sobre la tercerización de la contratación en una institución de educación superior del municipio de Palmira.

De acuerdo con la investigación adelantada por Cobo (2017), diferentes autores han hecho referencia a la tercerización, conocida también como outsourcing, denominando de esta manera a los procesos de externalización, subcontratación, triangulación y deslaboralización. Si se buscara una definición concreta del término, estas acepciones son suficientes para comprender que la tercerización se constituye, en el uso contratado de los recursos y bienes de un tercero, garantizando la calidad, el rendimiento y el ahorro (Bravand, 2007, p. 25). Por otro lado, continuando con la investigación aportada por Cobo (2017), otros autores la identifican solo con

la subcontratación laboral, por lo que se quedan cortos en reconocer los campos en los que puede existir externalización (Fórneas, 2008) y dan una definición limitada que la comprende como la decisión tomada por una organización para realizar contratación (Mosquera y González, 2012).

En el contexto en el cual se aplica esta investigación, se hace referencia a la tercerización como la forma de organizarse que buscan las empresas, delegando en otra o en otras, aquellas responsabilidades que están asociadas al desarrollo empresarial pero que no se constituyen en la razón misma de la organización, es decir, no se constituyen en su objetivo misional.

Se entiende por tercerización la contratación de empresas para que desarrollen actividades especializadas u obras, siempre que aquellas asuman los servicios prestados por su cuenta y riesgo; cuenten con sus propios recursos financieros, técnicos o materiales; sean responsables por los resultados de sus actividades y sus trabajadores estén bajo su exclusiva subordinación (Obregón, 2012).

Si bien la tercerización aún se constituye en un modelo dudoso, en realidad se convierte en una herramienta de gestión para que las organizaciones puedan dedicarse a su actividad principal, sin preocuparse por aquellas actividades para las cuales no se encuentran especializados. La posibilidad de contratar a un proveedor de servicios especializados, eficiente y confiable, se constituye en una oportunidad real de crecimiento y desarrollo empresarial (Bendor, 2008).

Cuando una empresa acude a la tercerización, está buscando sobre todas las cosas, la optimización de sus procesos, con el propósito de incrementar su efectividad, en tal razón, la empresa tercerizada, debe cumplir con unos estándares mínimos de calidad y cumplimiento para impactar positivamente en las actividades del negocio (Luque, Marín y Salcedo, 2015). Todos los autores llegan a la misma conclusión, la búsqueda de la eficiencia y la reducción de costos en las empresas, hace de la tercerización una oportunidad para dedicarse a lo que realmente las empresas saben hacer, de ahí que este modelo se haya convertido en una tendencia que cada vez tiene más peso en el desarrollo de la economía mundial (Luque et al., 2015).

La manera en que la tercerización ha sido adoptada en el mundo empresarial, se constituye en el objetivo central de esta investigación que busca responder por qué las universidades públicas han encontrado en este modelo, una oportunidad para el desarrollo de su gestión. Entre tanto, de acuerdo con los autores consultados, la tercerización seguirá entendiéndose como el mecanismo empresarial empleado para reducir costos y aumentar la eficiencia o calidad de las operaciones. No es más que un contrato con un tercero para que desarrolle actividades haciendo uso de sus propios recursos, alguna vez dentro de la empresa y otras, por fuera de ella (Pardo y Guerra, 2016, p. 47).

Asimismo, existen modelos de tercerización, es decir que, en todos los casos, la tercerización no se lleva a cabo de la misma manera. Comprender los tipos de tercerización resulta importante para poder caracterizar los modelos que serán analizados en el desarrollo de esta investigación. Se toman como referencia, los analizados por Luque et al., (2015).

- **Right sourcing:** este término se utiliza para definir la solución óptima en la elección de la empresa a la que se cede el servicio de tercerización. Como la tercerización incluye servicios muy diferentes, la elección óptima posiblemente supondría no adjudicar el contrato a una única empresa sino a varias, de modo que cada una efectúe la parte del servicio para la que fuera más efectiva.

En términos generales, podríamos inferir que este modelo, que puede ser el más común, se refiere a aquellas empresas que tercerizan los servicios de aseo, jardinería, mantenimiento, transporte, entre otras actividades.

- **In-house:** este concepto se aplica cuando el servicio de tercerización se produce en las instalaciones de la organización contratante del servicio. De esta manera la empresa tiene un mayor control sobre los servicios contratados. Un ejemplo muy común es el de las empresas exportadoras, que contratan firmas especializadas en este proceso y que disponen de personal al interior de la organización para poder llevar a cabo dicha actividad.

- **Off Site:** a diferencia del anterior, este concepto se aplica cuando el servicio de tercerización se produce en las instalaciones de la propia empresa que presta este servicio. En muchas ocasiones, el lugar desde donde se presta el servicio no merece mayor importancia, por lo que puede dejarse este aspecto a la mejor consideración de la empresa contratada. Para este caso, podrían considerarse los call center o casas de cobranza que, desde su propia sede, atienden los requerimientos de un tercero.

- **Co-sourcing:** algunos expertos predicen que las empresas que mayores beneficios obtendrán en el futuro con el negocio de la tercerización serán aquellas que ofrezcan algún valor añadido a sus clientes. Es el caso de la modalidad de tercerización surgida recientemente, el cosourcing, que responde a una evolución del mencionado servicio. Con ello, lo que se pretende es que la empresa prestadora del servicio comparta riesgos con aquella que la contrató. A este aspecto podrían mencionarse las empresas encargadas de hacer promoción y mercadeo, agencias de publicidad, entre otras.

- **Out-tasking:** se trata de una modalidad de tercerización focalizada más hacia tareas específicas.

También, para el desarrollo de este documento, es necesario comprender desde la legislación colombiana, cómo se ha permitido la tercerización y cuáles son las condiciones exigidas a las organizaciones para que se pueda llevar a cabo.

Ante los inconvenientes y constantes señalamientos a la tercerización laboral en Colombia, se han desarrollado distintas medidas legislativas que buscan restringir el uso indebido de la tercerización laboral. La Ley 50 de 1990 estableció las condiciones bajo las cuales se podría ejercer la tercerización laboral en Colombia. Posteriormente, con los decretos 4369 y 4588 de 2006 se establecieron condiciones para evitar abusos de la figura, precisando que las empresas de servicios temporales, deben garantizar el acceso a la seguridad social de sus trabajadores. Finalmente, el Gobierno expidió la Ley 1429 de 2010, en la cual se prohíbe la intermediación laboral a través de las CTA o cualquier otro tipo de modalidad de vinculación que perjudique los derechos de los trabajadores (ACRIP, 2017).

Finalmente, se toma en cuenta el desarrollo teórico sobre recursos humanos, entendido como el proceso de la organización, encargado de la contratación laboral y de la promoción de los derechos de los trabajadores. Para este apartado, se tomará en cuenta la teoría desarrollada por Chiavenato (2007), quien es considerado uno de los teóricos más respetados en esta materia.

De acuerdo con Chiavenato (2007), las personas no son recursos consumibles por la organización, sino por el contrario, un activo poderoso para impulsar la creatividad, razón por la cual debe hablarse de administración del personal, considerando que tanto las empresas como las personas, son sistemas abiertos que deben interactuar en diferentes ambientes.

La administración de recursos humanos hace referencia a la relación que las organizaciones establecen con las personas en pro del cumplimiento de sus objetivos, razón por la cual, en todas las organizaciones este proceso se da de manera diferente. “Algunas organizaciones se caracterizan por una visión democrática y abierta para tratar a las personas, mientras que otras parecen haberse detenido en el tiempo y en el espacio con la adopción de políticas anacrónicas y retrógradas” (Chiavenato, 2007).

Por otro lado, otros autores como (Mondy y Noe, 2005), hacen referencia al capital humano y consideran su administración como un proceso en el cual se mide la relación de causa y efecto de diversos programas y políticas de RH en el resultado final del análisis financiero de la empresa. “El desarrollo de recursos humanos es una función importante de la ARH que consiste no solo en capacitación, sino también en la planeación de carreras individuales y actividades de desarrollo, desarrollo organizacional y evaluación de desempeño” (Mondy y Noe, 2005).

De acuerdo con estos autores, la administración del talento humano es la capacidad que tienen las organizaciones para desarrollar a su personal, no solo en la gestión de las actividades para las cuales fueron contratados, sino, además, en el desarrollo de sus cualidades humanas y la potenciación de sus capacidades profesionales.

Todas estas referencias teóricas que han sido contempladas en el desarrollo de este artículo de investigación permitieron establecer las condiciones para el análisis del proceso de tercerización laboral, que se aplica en la Institución de Educación Superior Pública en el municipio de Palmira en el Valle del Cauca.

Materiales y métodos

El tipo de estudio aplicado en esta investigación fue el cualitativo, que de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto.

Además, la investigación fue cualitativa de tipo hermenéutico, que se fundamenta principalmente en la observación que resulta del proceso de interpretación:

La hermenéutica se orienta hacia la identificación de los significados ocultos de las cosas, interpretando de la mejor manera las palabras, los escritos, los gestos, al igual que cualquier acto y obra humana, pero sin perder su singularidad en el contexto de que forma parte (Negrete, 2012).

Para desarrollarlo, se parte de procesos de observación y revisión documental sobre la temática objeto de estudio.

Por su parte, el alcance es de tipo descriptivo. Los estudios descriptivos miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar (Hernández, Sampieri et al., 2014).

La técnica utilizada en este proyecto de investigación fue la entrevista, aplicada a un representante del área de gestión humana de una universidad pública del municipio de Palmira en la cual se analizó la tercerización de la contratación. De igual manera, se realizó un grupo focal con los empleados que son contratados bajo esta modalidad en la institución objeto de estudio para identificar sus percepciones frente al modelo. Como técnica secundaria se tuvo en cuenta la revisión documental.

Para el análisis de los datos recogidos se aplicará la triangulación, que hace referencia al uso de varios métodos, de fuentes de datos,

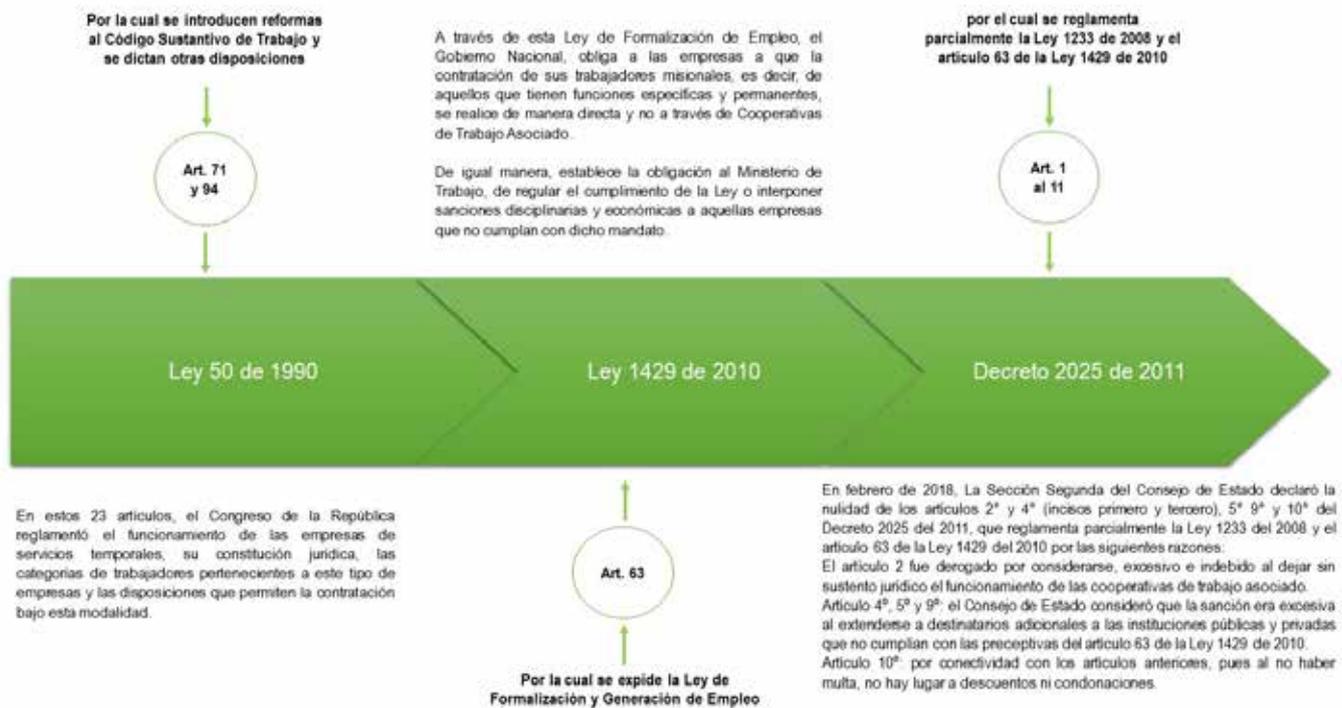


Figura 1. Revisión documental leyes que regulan la tercerización laboral

de teorías, de investigadores o de ambientes en el estudio de un fenómeno. “Dentro del marco de una investigación cualitativa, la triangulación comprende el uso de varias estrategias al estudiar un mismo fenómeno, por ejemplo, el uso de varios métodos (entrevistas individuales, grupos focales o talleres investigativos)” (Okuda y Gómez, 2005).

Resultados

Revisión documental

Con el propósito de establecer las características normativas que regulan en el País el modelo de tercerización laboral, se procede con la revisión documental y el análisis de las principales leyes que tienen injerencia en esta regulación, para lo cual se presenta una línea de tiempo.

La ley en Colombia ha procurado establecer y garantizar los mecanismos de vigilancia y control para el adecuado funcionamiento de los modelos de tercerización, en procura de no afectar los derechos fundamentales de los trabajadores, sin embargo, desde el marco legal que se promulga se busca beneficiar a las empresas para que puedan adoptar este modelo, en detrimento de los deseos de los trabajadores que anhelan ser contratados directamente por las organizaciones para las cuales prestan sus servicios.

Tercerización laboral en una institución de educación superior pública en el municipio de Palmira en el Valle del Cauca

Para analizar la tercerización laboral, en cuanto a sus efectos y las razones por las cuales las instituciones de educación superior pública escogen esta figura para llevar a cabo los procesos de contratación de personal, se aplicó una entrevista a un líder del área de gestión humana de una institución de educación superior pública del municipio de Palmira, donde la figura de tercerización laboral es ampliamente reconocida.

La entrevista que se aplicó fue estructurada a partir de un cuestionario que constaba de 10 preguntas, en las cuales se indagaba sobre la decisión de la institución para tercerizar los servicios, y los impactos que esta figura de contratación tenía sobre el desempeño de la institución. Para conocer el cuestionario de la entrevista estructurada.

Para el análisis de las respuestas obtenidas en la entrevista, se depuraron los datos a partir de tres variables: 1). Modelo de tercerización en la institución de educación superior analizada, 2). Impactos del modelo de tercerización en el desempeño de la institución, y 3). Sustento legal para la tercerización de la contratación.

Las variables analizadas, se encuentran relacionadas entre sí y buscan responder de manera conjunta, cuáles son las razones por las cuales las instituciones de educación superior deciden tercerizar la contratación de algunos procesos. La primera variable analizada, describe el modelo adoptado por la institución analizada, las razones por las cuales se decide tercerizar y la estructura a la que obedece dicho modelo. La segunda variable permite establecer cuáles son los impactos que tiene este modelo de contratación sobre el clima organizacional y el desempeño de los empleados y finalmente, la tercera variable busca establecer la manera en que la ley ampara esta

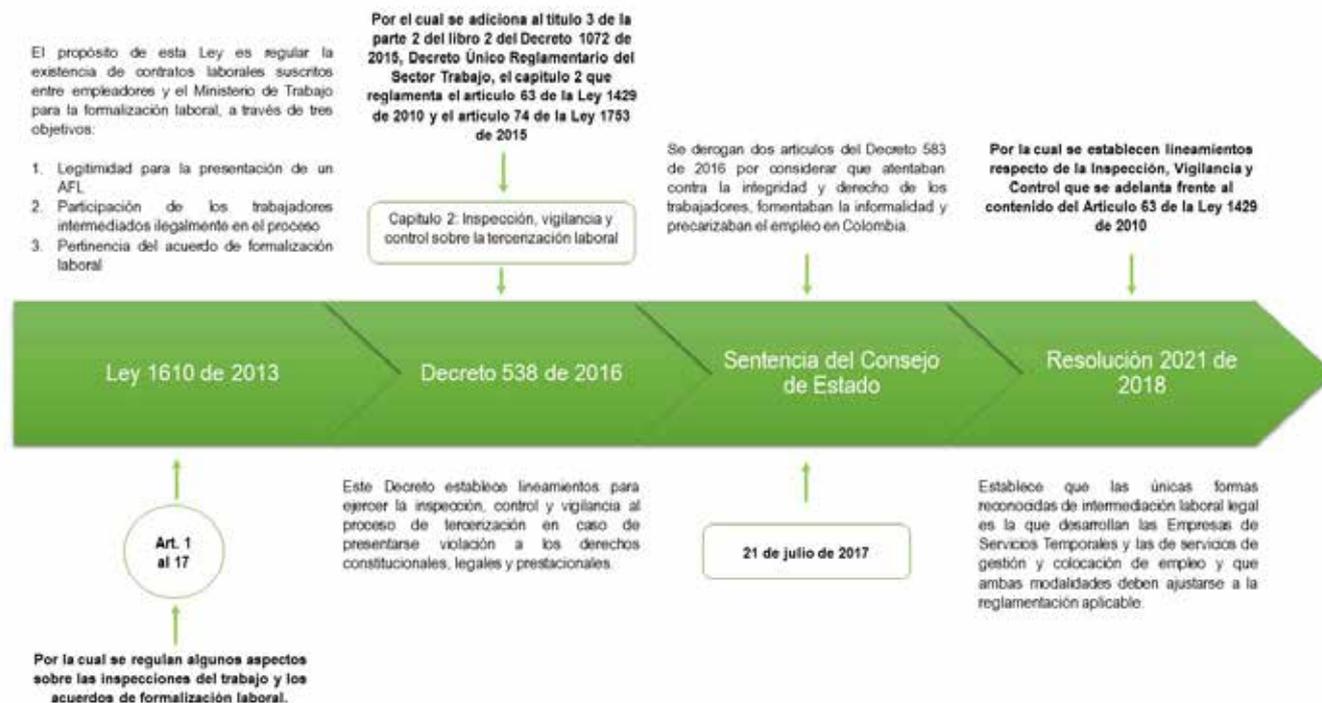


Figura 2. Revisión documental leyes que regulan la tercerización laboral – parte 2

práctica y la forma en que la institución se protege bajo este modelo.

Modelo de tercerización en la institución de educación superior pública analizada

El modelo de tercerización adoptado por la institución de educación superior pública en la ciudad de Palmira, obedece a la estructura de la Organización, que desde el proceso de regionalización ha decidido implementar este proceso, en primera instancia, como una estrategia de ahorro y racionalización de los costos, y también, como una medida para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales desde la institución.

De acuerdo con la profesional de Gestión Humana de la institución analizada, la Universidad apenas cuenta con 40 personas contratadas bajo esta modalidad, además de 16 profesores medio tiempo. El personal contratado bajo esta modalidad es administrativo y de servicios generales, como respuesta a las necesidades operativas de la Institución.

Por otro lado, en defensa de la institución educativa, la profesional de Gestión Humana manifestó que la decisión de tercerizar la contratación no es definitiva y que las personas tienen la oportunidad de participar por la contratación directa por la institución a través de los concursos que se realizan para suplir las vacantes.

En términos generales, desde el modelo de tercerización adoptado por la Universidad analizada, este modelo de contratación obedece a una decisión administrativa de tipo económico, con la cual la institución busca reducir costos para poder sostener su programa de regionalización y optimizar de esta manera sus procesos.

Impactos del modelo de tercerización en el desempeño de la institución

Los impactos señalados durante la entrevista, son negativos desde el punto de vista social en la medida en que se considera que los empleados de la institución que son contratados bajo esta modalidad, se sienten discriminados y se genera un clima organizacional negativo, donde no se evidencia el sentido de pertenencia ni el ánimo por la construcción de equipos de trabajo estables y duraderos.

Desde el punto de vista económico, los impactos generados son positivos pues se generan ahorros importantes en prestaciones sociales que no debe asumir la institución y que, de manera óptima, permite que se lleven a cabo los procesos necesarios para el funcionamiento de la institución.

Finalmente, desde el aspecto político, los impactos son positivos en la medida en que las leyes protegen los intereses de las instituciones y de igual manera, se protegen los derechos del trabajador que trabaja en condiciones justas y legales.

Sustento legal para la tercerización de la contratación

Finalmente, en cuanto al cumplimiento legal, como se mencionó anteriormente, el cumplimiento de las leyes que protegen la tercerización laboral en el país, permite que el ejercicio de contratación se desarrolle a cabalidad. Desde la percepción de la profesional de Gestión Humana de la Universidad, si bien la legislación colombiana es clara en cuanto a la protección de los derechos de la institución y en general del trabajador, no aporta instrumentos que aporten a la protección de los intereses de los trabajadores y la construcción de un clima laboral óptimo para las instituciones.

De igual manera, de acuerdo con los comentarios aportados por la entrevistada, este modelo resulta efectivo cuando todo el personal es contratado bajo esta modalidad; sin embargo, cuando hay diferenciación entre el personal, se genera un clima laboral de inconformidad que no aporta al cumplimiento de los objetivos misionales de la institución.

Percepciones y expectativas de los trabajadores contratados bajo la modalidad de tercerización sobre este modelo

Con el propósito de identificar las percepciones y expectativas de los trabajadores de la Universidad analizada, frente al modelo de tercerización de la contratación, se aplicó un grupo focal con los trabajadores de la Universidad que son contratados bajo esta modalidad. Para la realización del grupo focal, se contó con el visto bueno de la profesional de Gestión Humana de la Institución Educativa.

La convocatoria para participar del grupo focal se realizó personalmente a cada colaborador y al momento de llevar a cabo el ejercicio se presentaron 25 personas, esto, teniendo en cuenta que la socialización se realizó por fuera del horario laboral.

El ejercicio consistía en lanzar preguntas relacionadas con el modelo de contratación y escuchar sus percepciones al respecto. El cuestionario fue estructurado y constaba de 10 preguntas en las cuales, los trabajadores debían seleccionar las afirmaciones que más identificaban sus percepciones y expectativas frente al modelo de contratación son el cual la Universidad les tiene vinculados.

La primera pregunta, indagaba si consideraban justa la contratación de sus servicios a través del modelo de tercerización. En un primer momento, los participantes del grupo focal se quedaron callados, evidenciando el temor que les producía responder esta pregunta. Finalmente, una persona manifestó que el tema no es que sea justo o que no lo sea, sino que las diferencias a nivel de beneficios entre los empleados que son tercerizados y los que están contratados directamente por la Universidad, son evidentes y esto genera cierto tipo de malestar; sin embargo, reconocen que la contratación cumple con los requisitos de ley y que son afortunados por contar con empleo. Los demás participantes manifestaron estar de acuerdo con lo manifestado por su compañero.

Dando continuidad a lo consultado anteriormente, se les preguntó a los participantes del grupo focal, cuáles consideraban que eran las diferencias frente a los compañeros que estaban vinculados de manera directa por la Universidad. En esta pregunta participaron activamente cinco personas que coincidieron en que las diferencias son de bienestar social, pues quienes están contratados de manera directa por la Institución, pueden acceder a beneficios extralegales que resultan muy atractivos para el desempeño de las funciones. De igual manera, están de acuerdo que, en materia de carga laboral, las condiciones son similares y equitativas y que no consideran que en este sentido se presente discriminación laboral.

Posteriormente, se les consultó cuál consideraban que era su grado de nivel de pertenencia frente a la institución educativa. Ante la pregunta, diez personas manifestaron que si bien se desempeñaban bien y comprendían que su trabajo debía velar por el cumplimiento de los objetivos de la institución, tenían claro que no trabajaban para la Universidad y que solo estaban prestando un servicio. Por el contrario, cinco personas respondieron que si bien tenían claro que no trabajaban para la Universidad, si sentían pertenencia por ella y se desempeñaban en función de brindarle el mejor servicio. En esta oportunidad, diez personas manifestaron no sentirse cómodos respondiendo esta pregunta.

En cuanto al clima laboral, un participante tomó la voz y planteó que la contratación no interfería con el clima de la institución, pues se procura en todo momento el establecimiento de buenas relaciones con todos los compañeros; sin embargo, expresó que era innegable que se presentara desmotivación cuando eran concededores de los beneficios que obtenían sus compañeros, desempeñando las mismas funciones.

En la misma línea, se les consultó de qué manera incidía el tipo de contratación en su desempeño, a lo cual, dos personas manifestaron, en relación con lo mencionado por su compañero en la pregunta anterior, que la desmotivación se presentaba, pero que eran conscientes de que debían realizar su trabajo de la mejor manera posible y que de esta manera trataban de hacerlo.

Posteriormente se les consultó a los participantes si la empresa por la cual eran contratados, era justa en materia de equidad laboral, a lo cual todos respondieron que se ajustaban a la ley y que, en ese sentido, la Universidad velaba porque se les cumpliera con todo lo que era legal.

Las siguientes preguntas que se les aplicaron a los participantes, indagaban si les gustaría ser contratados de manera directa por la institución educativa y si consideraban que tenían oportunidades de crecimiento profesional. Ante la pregunta de si les gustaría ser contratados de manera directa, los 25 participantes respondieron que sí. En cuanto al crecimiento profesional, tres personas respondieron que, si bien las empresas se constituían en un medio para lograr ese crecimiento profesional, dependía de cada persona

alcanzar las oportunidades necesarias para el reconocimiento de su trabajo.

Finalmente, se les preguntó si consideraban que la legislación laboral en el País, protege de manera suficiente a los trabajadores que han sido contratados bajo la modalidad de tercerización. En esta pregunta, una persona tomó la vocería y manifestó que desde el punto de vista legal, los derechos tanto de las empresas como de los trabajadores están protegidos, sin embargo, se constituye en una puerta abierta para que las empresas se comprometan menos con los trabajadores y se reduzcan los beneficios a los cuales se puede acceder.

En este punto, los participantes estuvieron de acuerdo y se mostraron conformes con lo manifestado por su compañero. Al finalizar el grupo focal, los participantes expresaron abiertamente que estaban satisfechos con su trabajo, pero les constaba comprender por qué la Universidad prefería esta modalidad de contratación, si las exigencias en el desempeño son las mismas y apuntan a sostener el modelo de gestión de calidad superior y de excelencia que promueve abiertamente la Institución.

Discusión

La legislación colombiana ha recorrido un amplio camino con el propósito de ajustar la normatividad de la manera necesaria para responder justa y equitativamente al fenómeno de la tercerización. En este sentido y después del análisis documental realizado, se puede concluir que año tras año, las leyes son revisadas para que sean acordes con los tratados internacionales sobre derechos humanos, buscando garantizar en todo momento la dignidad de los trabajadores.

Ahora bien, la legislación también responde de manera oportuna a las necesidades de las empresas, que encuentran en el modelo de tercerización, una solución a sus necesidades operativas y financieras, en la medida en que les permite abaratar costos sin incurrir en un problema legal, pues se cumple con la normatividad a cabalidad.

El desarrollo de esta investigación permitió evidenciar, como se asegura en la teoría consultada, que la tercerización laboral, más allá de ser un recurso de productividad, es, sobre todo, una herramienta que permite a las empresas reducir costos, facilitándoles de esta manera, el ejercicio de sus funciones sin considerar las consecuencias que este tipo de contratación tiene sobre los empleados, que no pueden obtener beneficios.

En cuanto a la tercerización en la institución de educación superior pública del municipio de Palmira en el Valle del Cauca, desde el punto de vista de la profesional de Gestión Humana, la tercerización responde a las necesidades de expansión de la institución a través de la regionalización, con lo cual se pueden ahorrar costos que son invertidos en otras partes del proceso. Si bien es una figura eficiente, no le consideran definitiva y se deja la puerta abierta para que se los empleados se vinculen a través de los concursos que lanza la Institución.

En esta misma línea y nuevamente, en concordancia con los referentes teóricos analizados, la figura de gestión humana en el proceso de tercerización laboral, se constituye únicamente en un proceso administrativo al cual se le da trámite, pero no responde a las necesidades de bienestar requeridas por el personal contratado bajo esta figura.

Finalmente, desde el punto de vista de los colaboradores de la institución de educación superior pública, la tercerización laboral es un fenómeno que comprenden, en la medida en que es acorde con la normatividad y la ley, pero que genera desmotivación en los empleados al establecer comparaciones entre los beneficios que reciben quienes se encuentran vinculados de manera directa por la Institución y quienes no lo están.

La tercerización laboral es efectiva mientras se trabaje en un grupo completo y bajo un proyecto determinado; sin embargo, para el funcionamiento permanente de las organizaciones, se puede ver afectado el clima laboral por la desmotivación de quienes se sienten excluidos e incluso, materializados dentro los procesos administrativos de la Institución.

Conflicto de interés:

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses

Referencias Bibliográficas

1. Acevedo, S., Leal, A., & Vela, S. (2011). Tercerización de servicios en una institución educativa.
2. ACRIP. (2017). Evolución de la figura de tercerización laboral en Colombia. Bogotá D.C. Retrieved from https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/3374/IML_Marzo_2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y
3. Bendor, P. (2008). Structuring outsourcing relationships - Best practices for ensuring long-term partnering and flexibility. *Forbes*, 181(111), 93.
4. Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México D.F.: McGraw Hill Interamericana S.A. <https://doi.org/10.1002/jsfa.7294>

5. Cobo, J. (2017). La tercerización como herramienta de gestión empresarial. Universidad EAFIT.
6. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (McGraw Hil).
7. Luque, J., Marín, L., & Salcedo, G. (2015). La tercerización/outsourcing como estrategia organizacional: revisión del estado del arte. Universidad Tecnológica de Bolívar.
8. Mondy, W., & Noe, R. (2005). Administración de Recursos Humanos. México D.F.: Pearson Education.
9. Negrete, O. (2012). Métodos de investigación cualitativa. México D.F.
10. Obregón, T. (2012). Los servicios de tercerización. Actualidad Empresarial. Área Laboral. Informes Laborales, 248.
11. Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. Revista Colombiana de Psiquiatría, 34(1). <https://doi.org/ISSN 0034-7450>
12. Pardo, L., & Guerra, L. (2016). Tercerización de servicios en las IES del AMB. Universidad de Santo Tomás. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

