

Externalización de procesos de negocio en tecnologías de la información y la gestión estratégica del conocimiento. Una revisión de la literatura*

Business process outsourcing in information technology and strategic management of knowledge. A literature review

Acosta Prado, Julio César**
Hernández Reyes, Reynaldo***

RESUMEN

El propósito de esta revisión de literatura es analizar si existe relación entre la externalización de procesos de negocio (EPN) en tecnologías de la información (TI) y la gestión estratégica del conocimiento (GEC). El estudio realizado permitió conocer las principales aproximaciones que se han venido conformando, desde la década de los ochenta hasta la actualidad y que, a su vez, han marcado el enfoque investigativo en ambas áreas. Desde el punto de vista teórico, la principal contribución del estudio es la vinculación de dos marcos conceptuales (externalización de procesos de negocio y gestión estratégica del conocimiento), que apenas han sido tratados en conjunto en investigaciones precedentes sobre el tema. Desde un punto de vista práctico, los hallazgos identifican que la EPN en TI tiene efectos directos e indirectos al interior de las organizaciones, que influyen de forma positiva o negativa en la GEC para alcanzar competitividad y, por ende, éxito empresarial.

Palabras clave: Externalización de procesos de negocio, tecnologías de información, gestión estratégica del conocimiento, competitividad.

ABSTRACT

The purpose of this literature review is to know if there's relationship between the business process outsourcing (BPO) in the area of information technology (IT) and strategic management of knowledge (SMK). The study allowed establishing the main approaches from the 80's until present times marking the investigative focus on both areas. From the theoretical point of view, the principal contribution of the study is the entailment of two conceptual frames (Business Process Outsourcing and Strategic Knowledge Management), that have barely been treated together in preceding investigations about the subject. From the practical point of view, the findings identify that BPO in IT has direct and indirect effects in the interior of organizations, that it influences of way positive and negative in the SMK to obtain competitiveness and thereby business success.

Keywords: Business process outsourcing, information technologies, strategic management of knowledge, competitiveness.

1. INTRODUCCIÓN

El propósito de la revisión de la literatura es conocer si existe relación entre la externalización de procesos de negocio (EPN) en tecnologías de la información (TI) y la gestión de estratégica del conocimiento (GEC). El estudio abarca la descripción y análisis de dos modelos de gestión empresarial que desde la década de los 80 del siglo XX, han cobrado importancia en las decisiones estratégicas de las empresas, a fin de incrementar la competitividad y, por ende, éxito empresarial.

La EPN también conocido en inglés como *Business Process Outsourcing* (BPO) consiste, fundamentalmente, en la contratación con un proveedor externo de una actividad que anteriormente se realizaba en la empresa, o incluso, de nuevas actividades (Casani, *et al.*, 1998; Greaver, 1999; Espino y Padrón, 2004). Este modelo de gestión empresarial surgió en la década de los ochenta y estuvo enfocado básicamente, en la contratación externa de los procesos relacionados con el manejo de las Tecnologías de Información (TI) (Espino y Padrón, 2004), entendiendo por éstas, la utilización de computadores para el manejo y

* Artículo de revisión. Recibido diciembre 02 de 2012. Aceptado diciembre 15 de 2012.

** Doctor en Dirección y Organización de Empresas. Docente Investigador, Coordinador de Investigación y Desarrollo de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Externado de Colombia. Email: julioc.acosta@uexternado.edu.co

*** Estudiante de la Maestría en Administración de Empresas de la Universidad Externado de Colombia. Email: Reynaldo_hernandez@hotmail.com