

**Propuesta de mejoramiento de tecnologías de la información para lograr impacto en el
desarrollo de proyectos para el sector BPO comercial en Colombia**

Niny Andrea Higuera Linares & Betsy Tatiana Flórez Carrillo

Trabajo presentado para optar al título de Especialista en Gestión de Proyectos

Asesor

Jhon Anderson Franco Ávila

Mayo de 2020

Universidad Nacional Abierta y A Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Especialización en Gestión de Proyectos

Dedicatoria

Quiero dedicar este proyecto principalmente a mis hijos, porque quiero dejar una huella de dedicación y esfuerzo en sus mentes y en su corazón, que esa huella sirva como ejemplo para que cumplan sus metas, sueños y objetivos para que no se rindan a pesar de cualquier adversidad que se pueda presentar en sus vidas.

También dedico mi trabajo a mi mamá y mi hermano mayor que sé que desde sus corazones me apoyan y siempre han sido mi compañía y principalmente porque aprendo de ellos el mejor ejemplo de superación.

Por Niny Andrea Higuera Linares

Le dedico esta tesis a Dios para que la bendiga y me favorezca siempre y a mi familia quienes me apoyaron durante su realización, son el sentido de mi existencia.

Por Betsy Tatiana Flórez Carrillo

Agradecimientos

Agradecer primero a Dios por tantas bendiciones y por esta en especial de poder culminar con éxito mi Especialización.

A mi Papá que ha sido mi mano derecha y mi ejemplo de profesionalismo, enseñanza y sobre todo apoyo incondicional.

A mi compañera de Proyecto Tatiana Florez de quien admiro la dedicación e inteligencia y sobre todo su colaboración 100% para lograr este resultado.

Y por último a nuestro asesor John Franco quien nos acompañó en este proceso y fue guía y parte fundamental para el desarrollo de este proyecto.

Por Niny Andrea Higuera Linares

A Dios, mi mamá Mary Carrillo de Flórez, mi esposo Wilmer Manuel Amézquita Obando, mi hijo Álvaro Mauricio, mi compañera de tesis Niny Andrea Higuera Linares y mi Tutor Jhon Anderson Franco Ávila, a todos los mencionados, mis más sinceros agradecimientos, sin ellos no habría sido posible esta tesis.

Por Betsy Tatiana Flórez Carrillo

Resumen

En el Sector BPO Comercial, las TICs permiten aprovechar los procesos internos de una empresa, permiten percatarse mejor a la competencia, asimismo los clientes por los que se participa. Puede relacionarse mejor con el ambiente del negocio, interno o externo, así divisar debilidades y fortalezas, abordarlas, y conseguir un beneficio competitivo con relación a las otras empresas del sector. Las tecnologías de la información en el Sector BPO Comercial determinan el éxito o fracaso en el contexto económico y/o social, constituyen un elemento fundamental en la gestión horizontal que permite poner el énfasis en la mejora continua. Cuando se contrata un servicio de BPO comercial se están confiando obligaciones a un tercero; actualmente entre 176 países, Colombia mantiene el puesto 84 en cuanto acceso, uso y habilidades de las TIC, debido a ello es importante saber si, “en comparación con países como Estados Unidos o China, en Colombia, en el sector BPO Comercial, ¿estamos a la vanguardia de las tecnologías de la información para brindar soluciones eficientes y eficaces a las necesidades de los clientes?”.

Palabras claves: *BPO, TIC, tecnología, comunicaciones, tercero, negocios, Colombia.*

Abstract

Using of ICT in an outsourcing industry (BPO) inside of process in different fields in an enterprise allows recognize their own strengths and weakness front of the competition, besides their main clients. In that way the enterprise could be a leader with innovative strategies, placing it at the highest point of its of the rest of companies in the same sector. The information technology holds all technologies within the development, maintenance, and use of computer systems, software for the processing and distribution of data giving to people and business' units. So the ICT inside of outsourcing industry (BPO) decides success or failed in the economic and social context, it makes an essential element in a horizontal management that Emphasize in a

continual improvement process. When they hire external service, commercial BPO trust responsibilities to third part. Currently between 176 countries, Colombia keeps 84th positions in terms of ICT access, use and skills, for that reason it's important to know if compared to countries like USA or China, in Colombia, in the commercial BPO sector, are we at the forefront of information technology to afford efficient solutions and efficacy solutions to customer needs?.

Key words: Commercial BPO, ICT, Business.

Tabla de contenido

Resumen.....	4
Abstract.....	4
Propuesta de mejoramiento de tecnologías de la información para lograr impacto en el desarrollo de proyectos para el sector BPO comercial en Colombia.....	10
CAPITULO 1	14
1. Planteamiento.....	14
1.1 Formulación.....	17
2. Objetivos.....	17
2.1 Objetivo general.....	17
2.2 Objetivos específicos.....	17
3. Justificación.....	17
4. Hipótesis.....	18
CAPITULO 2	19
2. Marco de referencia.....	19
2.1 Marco histórico.....	19
2.2 Marco teórico.....	24
2.2.1¿Qué es el BPO?.....	24
2.2.2 Colombia, presente y futuro del sector BPO.....	29
2.2.3 Caracterización general del sector BPO en Colombia.....	30
2.2.4 Caracterización general del sector BPO en China.....	38
2.2.5 Caracterización general del sector BPO en EEUU.....	40
2.3 Marco geográfico.....	41

2.4 Marco legal	48
2.5 Marco conceptual.....	49
CAPITULO 3.....	51
3. Metodología	51
3.1 Diseño de la investigación	51
3.2 Población.....	52
3.3 Muestra	52
3.4 Diseño de variables	53
3.5 Recolección de información	53
CAPITULO 4.....	54
4. Administración del recurso	54
4.1 Cronograma.....	54
4.2 Presupuesto	54
CAPITULO 5.....	55
5. Resultados	55
5.1 Recomendaciones	60
Referencias.....	63
Anexos	68

Lista de Tablas

Tabla 1 División del sector BPO según delegación de procesos de negocio.....	24
Tabla 2 % de Participación de empresas BPO según tipo de actividad.....	31
Tabla 3 % de Participación de empresas según tamaño – Sector BPO 2013	32
Tabla 4 Cantidad de cargos en el sector BPO por nivel académico y área de conocimiento	34
Tabla 5 Distribución porcentual regional empresas BPO según nivel de ingreso	35
Tabla 6 Eslabón Gerencia general	36
Tabla 7 Eslabón Administración y finanzas	37
Tabla 8 Eslabón Ventas	37
Tabla 9 Eslabón Operaciones y servicio.....	38
Tabla 10 Economía y demografía.....	42
Tabla 11 Indicadores Sociales y Económicos – Bienestar Social.....	43
Tabla 12 Indicadores Sociales y Económicos – Producción	44
Tabla 13 Indicadores Sociales y Económicos – Producción	45
Tabla 14 Indicadores Sociales y Económicos – Empleo	45
Tabla 15 Indicadores Sociales y Económicos – Comercio Exterior.....	46
Tabla 16 Cronograma	54
Tabla 17 Presupuesto	55

Lista de Figuras

Figura 1 Diagrama Causa y Efecto	16
Figura 2 Progreso de Outsourcing de Procesos de Negocios (BPO)	23
Figura 3 % Participación de empresas BPO según el tipo de actividad	32
Figura 4 % de Participación de empresas según tamaño – Sector BPO 2013	33
Figura 5 Distribución porcentual regional empresas BPO según nivel de ingreso.....	35
Figura 6 Sigla de propuesta de mejoramiento.....	56
Figura 7 Demanda de servicios BPO en Colombia	61
Figura 8 Tercerización actual en Colombia	62

Propuesta de mejoramiento de tecnologías de la información para lograr impacto en el desarrollo de proyectos para el sector BPO comercial en Colombia

Las TIC son parte primordial del mundo actual, son parte del diario vivir de las personas, por las que interactúan, se comunican, trabajan, estudian, se recrean, entre otras actividades, esto hace que cada día sea más importante el desarrollo de mejores herramientas tecnológicas y su uso adecuado y eficaz, para un mejor desarrollo personal, profesional, colectivo o empresarial lo que debe redundar en mejores beneficios para la comunidad en general.

Para el desarrollo del tema que nos ocupa, el BPO del sector comercial en Colombia, es básica la aplicación de la tecnología, de sus herramientas y los conocimientos, la tecnología debe actuar como un elemento en donde confluyen diferentes campos como la economía, la ciencia, la educación, la salud, las actividades laborales y comerciales, entre otras.

Para el funcionamiento organizado y apropiado de una sociedad es importante el análisis y el desarrollo tecnológico, la actividad tecnológica, la cual se caracteriza por el trabajo colectivo que permite el desarrollo de habilidades inherentes a la interacción social, por tanto, es necesario el planteamiento adecuado de los problemas, la investigación y la ejecución de soluciones adecuadas, la planificación y ejecución de proyectos, la evaluación de los objetivos y resultados y su continua retroalimentación.

La tecnología bien aplicada al negocio de las BPO comerciales puede obtener grandes beneficios que validarían lo comentado en párrafos anteriores, por eso hemos decidido desarrollar este proyecto, que esperamos sirva de inspiración para la creación de nuevos elementos que ayuden a mejorar todo lo relacionado con la implantación de procesos tecnológicos en sectores de BPO, en beneficio de nuestro país.

Este trabajo de investigación forma parte del proyecto presentado a la UNAD para optar el título de “Especialista en Gestión de Proyectos”.

En la primera parte de este documento, se hace una presentación de la situación actual del sector de BPO en Colombia, se presentan algunas cifras estadísticas que dan una idea de su desarrollo, la ubicación de Colombia en el contexto mundial, consolidando algunos datos discriminados de acuerdo a la distribución política, por ciudades. Se hace un comparativo general de los aspectos que hacen a China y a Estados Unidos como los más grandes desarrolladores de estos procesos de tercerización, y algunas de las causas que hacen que Colombia aun presente grandes retrasos en la calidad y desarrollo de estos procesos, comparado con esas dos potencias.

Lo anterior, nos deja grandes interrogantes, que analizaremos en el desarrollo de este proyecto, para construir una propuesta sólida que ayude a mejoramiento de los servicios de BPO en Colombia.

En esta parte del planteamiento se presentan algunas justificaciones que hacen que este proyecto tenga vida y que sea un proyecto importante y de actualidad que se pueda aplicar para el mejoramiento funcional de las empresas que forman parte de nuestra economía, la cuestión aquí es como lograr nuestro objetivo, sabiendo que Colombia es un país que aún está lejos de desarrollar todo su potencial, por las múltiples barreras sociales, políticas, económicas y de otra índole que lo mantienen en el subdesarrollo.

La segunda parte de este documento, es el marco de referencia del proyecto, comprende por una parte una descripción del origen de los procesos de outsourcing, del desarrollo del “offshore outsourcing” (o tercerización en el exterior), de lo que inicialmente se llamó división del trabajo, o la producción en el extranjero de partes intermedias, de cómo se pasó luego a la

tercerización de servicios, dentro de los cuales se cuenta principalmente el software. De cómo en Colombia su desarrollo ha pasado desde las simples llamadas de call center a los contact center y a otras actividades que no forman parte del core de negocios de las empresas.

También forma parte de este marco de referencia el marco teórico, en él se hace una descripción de lo que es el BPO, su clasificación según la delegación del proceso de negocio, se describen algunas actividades donde se puede aplicar, algunas de sus ventajas y sus objetivos al aplicarlo, cuál es su filosofía, como funciona, algunas de las herramientas que utiliza, y también se describen algunos riesgos para las empresas que los contratan.

Igualmente se extiende el concepto de lo que es el BPO en Colombia, tomando como referencia, principalmente, países potencia como son China y Estados Unidos, por lo que esta investigación nos condujo a comparar algunos indicadores económicos y sociales de nuestro país con las dos potencias mencionadas en los aspectos de bienestar social, producción, población, índices de empleo o indicadores de comercio exterior, lo que nos da una visión más amplia de este concepto.

Lógicamente todo este tipo de actividades siempre están enmarcadas en conceptos legales y normativos sin los cuales no se podrían llevar a cabo, por eso se describe en esta parte del documento algunos aspectos que regulan este negocio en Colombia.

El marco de referencia, de este trabajo, termina con el desarrollo del marco conceptual, donde se describe el significado de siglas y términos importantes para esta investigación.

La tercera parte de este documento, presenta la metodología usada para la investigación y análisis de datos, esta comprende el diseño el cual se enmarca en la teoría de las variables cuantitativas no experimentales, de cómo se determina la población y la muestra que se usará

para el trabajo de campo y la recolección de la información, también como se hará la determinación de variables y patrones constantes.

La cuarta parte de este documento describe la administración de los recursos requeridos para el desarrollo de la investigación, se presenta el cronograma de actividades a desarrollar, los tiempos calculados para cada actividad, y a continuación se consolidan los costos discriminados por equipo humano, equipo tecnológico y por algunos elementos, materiales y suministros requeridos.

Finalmente se presentan los resultados de la investigación. A partir de lo demostrado en esta investigación se definirá una propuesta de mejoramiento a la prestación de servicios en el Sector BPO comercial en Colombia con base en un comparativo de las tecnologías de la información y su impacto en el desarrollo de proyectos en el Sector BPO comercial en países como China y Estados Unidos. Una propuesta de reforma en el proceso administrativo asentado en cinco (5) pilares basados en *habilidades blandas (Soft Skills)* y *habilidades duras (Hard Skills)*, para ser incluidos en el modelo de negocio y posterior planeación, teniendo en cuenta que, para planear debo tener una orientación: 1) Innovación en la gestión, 2) Continua inversión en nuevas tecnologías, 3) Certificación al bilingüismo, 4) Pensamiento estratégico y 5) Visión internacional.

CAPITULO 1

1. Planteamiento

La industria del BPO, ha tenido gran auge en Colombia pero se ha concentrado principalmente en servicios de voz y datos, por lo que es necesario ampliar a un portafolio diverso y más integral que permita dar soluciones estratégicas a las diferentes necesidades empresariales, el sector ha presentado deficiencia en diferentes aspectos como mejoramiento de las TIC, manejo de diferentes idiomas, capacitación en diferentes especializaciones, entre otras, factores en los que se ha progresado pero que aún están rezagados con respecto a muchos países, por lo que deben fortalecerse para lograr un mejor desempeño del sector y mayor inserción en los mercados internacionales.

El sector de la externalización, según la Revista Dinero, (Revista Dinero Copyright © 2020 Publicaciones Semana S.A., 2017) produce más de \$6 billones al año y contribuye 1,2% del PIB, crea 350.000 puestos de trabajo.

“Colombia se ubica dentro de los 20 países con mayor atractivo para la tercerización de servicios. Entre 2015 y 2016 ascendió tres puestos en el ranking de la consultora *AT Kearney*. Hoy esta industria está altamente concentrada en Bogotá, la capital del país reúne a casi la mitad de las empresas de outsourcing en el territorio nacional, con 47% frente a Medellín, que cuenta con 31%, Cali que tiene 8% y Barranquilla representa 6%. Datos de *Invest in Bogotá* indican que, dentro del sector de outsourcing en Bogotá, el BPO es el que tiene mayor participación, con 41% del total de empresas registradas. Juan Gabriel Pérez, director ejecutivo de *Invest in Bogotá*, considera que el sector de BPO tiene un importante potencial de crecimiento en Bogotá Región y se encuentra priorizado dentro de la estrategia de especialización inteligente de la ciudad. La capital, con 48,74% y Medellín, con 19,34%, concentran la mayor cantidad de personas

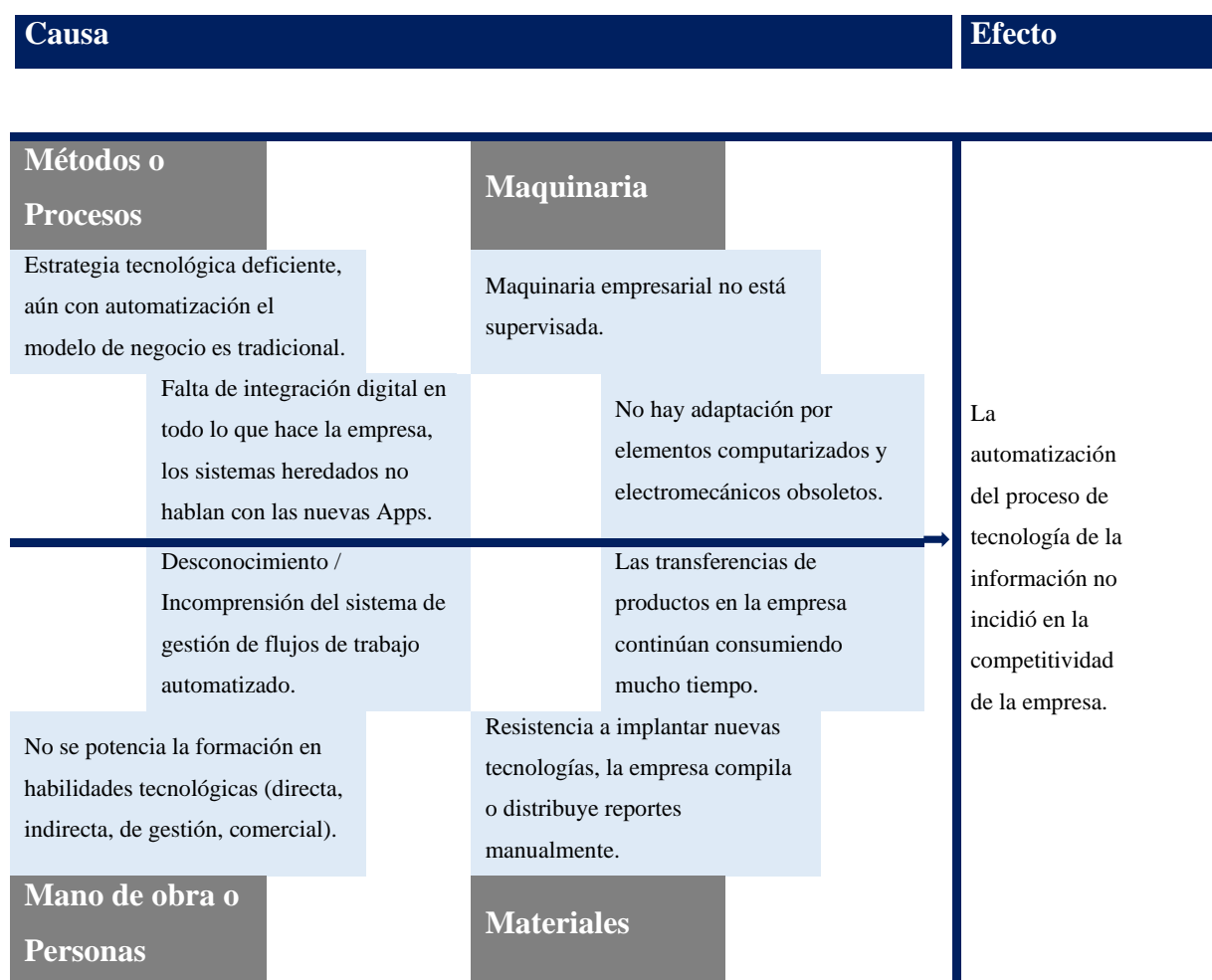
empleadas, pero hay otras regiones que han venido ganando espacio, como es el caso del Eje Cafetero, Atlántico, Valle del Cauca y Santander. Manizales, por ejemplo, concentra 6,63%, Barranquilla representa 3,72%, Cali aporta 8,23% y Bucaramanga 2,4%; aunque, según Ana Karina Quessep, presidente ejecutiva de la Asociación Colombiana de Contact Center & BPO, se espera una dinámica de expansión del sector hacia ciudades intermedias como Ibagué, Montería y Quibdó, entre otras. En cuanto a demanda de servicios, cerca de 80% de los mismos está relacionado con atención en contact centers. De estos, la atención al cliente en español es la más demandada, con 54%, seguido por televentas, con 12,1%, mostrando una dinámica similar a la de Latinoamérica, dice Quessep. El sector de BPO&O (Business Process Outsourcing and Offshoring) tiene un plan de acción que busca posicionar al país como uno de los 25 principales proveedores de servicios tercerizados de alto valor agregado a nivel internacional en 2032, si este pronóstico se cumple Colombia podría alcanzar una participación en el PIB de 3,4%, exportaciones por US\$2.500 millones y generar 580.000 empleos de alta calidad. El crecimiento y dinamismo de este sector se dan a pesar de la coyuntura económica del país, para los empresarios, Colombia es estratégico en la región en el desarrollo de la industria del outsourcing, hay que tener en cuenta que actualmente somos un país en desarrollo.” (Revista Dinero Copyright © 2020 Publicaciones Semana S.A., 2017)

En comparación con Estados Unidos o China, en Colombia, el sector BPO Comercial, debe contar como mejores sistemas de información cuya finalidad sea el soporte de las actividades del cliente, tales como: Sistemas integrados para la gestión empresarial, Sistemas para la gestión de relación de clientes (internos y externos), Sistemas para la automatización de procesos o Sistemas para apoyo a la toma de decisiones, entre otros.

En la Figura 1 que se presenta a continuación se describen algunas de las causas del rezago en las TIC y el sector del BPO establecidas en Colombia.

Figura 1

Diagrama Causa y Efecto



Nota. Elaboración propia. El diagrama de Causa y Efecto representa los diferentes elementos (Causas) de un sistema que pueden favorecer a un problema (Efecto). El diagrama de Causa y Efecto es empleado para reconocer las causas de un problema determinado.

Los planteamientos expuestos en esta sección, nos lleva a la hacer la siguiente reflexión:

1.1 Formulación

¿Cómo poder mejorar la prestación de servicios de BPO en Colombia de acuerdo con países con tecnología avanzada como EEUU y China, para lograr estar a la vanguardia en el entorno de las TIC?

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Construir una propuesta de mejoramiento a la prestación de servicios en el Sector BPO comercial en Colombia con base en un comparativo de las tecnologías de la información y su impacto en el desarrollo de proyectos en el Sector BPO comercial en países como China y Estados Unidos.

2.2 Objetivos específicos

1) Recopilar información acerca de las tecnologías de la información y su impacto en el desarrollo de proyectos para el Sector BPO en China, Estados Unidos y Colombia.

2) Realizar un comparativo según los datos recopilados y partiendo del estado actual del avance tecnológico en Colombia, utilizando herramientas como diagramas, gráficos, tablas.

3) Estructurar la información recopilada a través de páginas gubernamentales, revistas, artículos con hechos y datos verídicos acerca de las tecnologías de la información y su impacto en el desarrollo de proyectos para el Sector BPO comercial en Colombia con respecto a países desarrollados como China y Estados Unidos.

3. Justificación

En nuestro país nos falta mucho por aprender y por mejorar de ahí que es imprescindible promover la investigación e implementación de nuevas tecnologías en las empresas contratistas de BPO, con el fin de estar a la vanguardia de otros países. La adopción de mejoras de procesos,

en las empresas, por medio del BPO, permite expandir sus operaciones, en razón a que incurrirían en menos costos operativos y administrativos, lo que representaría una mejora en sus capacidades de inversión, y se dedicaría a mejorar la productividad en las actividades fundamentales de la organización, concentrado su inversión en su desarrollo e innovación, mejorando los procesos claves del negocio, sin preocuparse demasiado de procesos secundarios. El fortalecimiento del sector empresarial es básico para el impulso de la economía, así como la creación de nuevas empresas, innovadoras y con mejores tasas de eficiencia y productividad, todo esto debe redundar en una mejora en las tasas de empleo, en los índices económicos y una mejor calidad de vida para los colombianos, con mayor razón si desarrollamos o aplicamos nuevas tecnologías que mejoren la productividad de las empresas tanto del sector público como privado.

4. Hipótesis

BPO, Business Process Outsourcing, es la subcontratación de procesos de negocios a empresas de servicios, ya sean internos o externos a la empresa, comúnmente en lugares de mínimos costos. En español, *BPO, Business Process Outsourcing*, se traduce como *Externalización de Procesos de Negocios*. Podemos evidenciar que esta modalidad de contratación tiene Origen en países asiáticos como China donde su concentración es mayor y se ha esparcido haciéndolo la segunda concentración más grande de este modelo de externalización de servicios de Desarrollo y TI, adicional con gran acogida hacia el resto del mundo, con una gran influencia en Países como Estados Unidos que son Potencia a nivel Mundial, esta modalidad que actualmente es un beneficio para las empresas y sus áreas de tecnología se ha implementado en varios países llegando a Colombia igualmente con una gran acogida, sin

embargo, hay que tener en cuenta que actualmente somos un país en desarrollo lo que nos lleva a cuestionarnos.

CAPITULO 2

2. Marco de referencia

2.1 Marco histórico

“Según distintos autores, el término *outsourcing* fue creado por el economista Ronald Coase. Su evolución pasó desde la contratación de tareas básicas, denominadas de *cuello azul*; hasta la tercerización de servicios especializados y calificados, llamados de *cuello blanco*.

Mientras que años atrás la tercerización de actividades empresariales era la excepción, hoy en día parece haberse vuelto la regla en los negocios internacionales: según una encuesta realizada por la consultora Bain & Company, el 82% de las grandes empresas en Europa, Asia y América del Norte tiene algún tipo de acuerdo de tercerización (u *outsourcing*). Y, específicamente, el 51% de ellas terceriza a través de una organización totalmente diferente en otro país, lo que se conoce como *offshore outsourcing*. Pero, además de los cambios en cuanto a la masividad, hay consenso entre los expertos en cuanto a que la tercerización ha ido mutando en sus características, expandiéndose más allá de lo originalmente esperado. Mientras que antes se exportaban solo ciertas tareas básicas, hoy en día las empresas tienden a tercerizar todo tipo de funciones. Según cuentan tres investigadores de la Universidad de San Pablo - Giao, Oliveira Junior y Vasconcellos-, el origen del término *offshore outsourcing* puede ser acreditado al economista Ronald Coase, quien en 1937 publicó un trabajo sobre esta forma de organización empresarial. No obstante, un artículo de Rose India Technologies ubica el comienzo de la práctica mucho más atrás en el tiempo, con la primera revolución industrial. Según el profesor Gary Gereffi la tercerización aparece en la década de 1960, con la proliferación de programas de

ensamblado en México. Lo cierto es que los autores suelen coincidir en que el fenómeno adquirió cierta masividad a mediados del siglo XX, recién varias décadas después de la publicación del texto de Coase. Según Gary Gereffi, profesor de la Universidad de Duke, la tercerización aparece en la década de 1960 con la proliferación de programas de ensamblado en México -los llamados *programas de plantas gemelas*-. Una compañía productora de radios a transistores o de autopartes mandaba partes a una fábrica en alguna parte de México, donde se ensamblaban con salarios más bajos, para luego ser exportadas nuevamente a los Estados Unidos como un producto completo. Ashok Deo Bardan y Cynthia Kroll, dos investigadores de la Universidad de Berkeley, esquematizan la historia de la tercerización en dos grandes etapas. La primera es la que se inicia, como decía Gereffi, con la división de trabajo entre fábricas estadounidenses y mexicanas, y concierne a los denominados *trabajos de cuello azul* (llamados así por el color del overol de los operarios). Según Bardan y Kroll, uno de los atributos de la etapa moderna de la globalización para los países industrializados es la producción en el extranjero de partes intermedias, generalmente en países en desarrollo, con costos bajos. La motivación para las firmas estadounidenses ha estado guiada por los bajos costos de producción en el exterior, principalmente en países del este de Asia, como Taiwan, China, Corea del Sur y Malasia; así como por la disponibilidad de mano de obra calificada, la promoción de un ambiente de negocios y la existencia de cadenas de producción y suministro en esos países. Al mismo tiempo, los trabajos de mayor valor agregado y mejor pagos en gestión, finanzas, marketing, investigación y desarrollo se mantenían en el país de origen. En una segunda etapa, sin embargo, las compañías comenzaron a tercerizar también estos *trabajos de cuello blanco* (por el color de las camisas de los empleados que los realizaban), yendo más allá de las tareas básicas que se requerían en un principio. En este período, además de tercerizar actividades productivas, las

empresas mudaron al extranjero el sector de servicios, en general más calificado. Según el sitio *Outsourcing Monitor*, el crecimiento de los servicios offshoring se liga a la disponibilidad de grandes cantidades de infraestructura de comunicación confiable y barata, gracias al boom de la telecomunicación de fines de la década del 90. Sumando este factor a la automatización de muchos procesos, se tornó posible modificar la localización real de las tareas de provisión de servicios a otros lugares, con costos más bajos, de un modo teóricamente transparente para los usuarios finales. Un artículo del *Offshoring Times* cuenta que los primeros servicios tercerizados a la India fueron de transcripción médica, pero luego aparecieron otros, como el procesamiento de datos, la facturación y apoyo al cliente. No obstante, el más importante de estos servicios parece haber sido el del software. Bardan y Kroll explican que el software fue el primer sector de servicios en transferir actividad significativa a locaciones en el extranjero, llevando a la creación de una masa crítica de experiencia y recursos en lugares concentrados, como la ciudad de Bangalore en la India. La rápida diseminación de Internet, las redes transnacionales establecidas por inmigrantes en los Estados Unidos y la liberalización de mercados de economías emergentes crearon las condiciones para un importante boom del outsourcing en la década de los 90. Otro factor importante que influyó en el crecimiento de la tercerización de servicios fue la inversión extranjera. Según un estudio empírico realizado por Sadhana Srivastava, de la Universidad de Singapur, existe una relación directa entre la Inversión Extranjera Directa y las exportaciones de servicios, dado que ésta última aumenta cuando la primera es mayor. En el caso de la India, el *Offshoring Times* cuenta que, con el éxito de la industria de desarrollo de software, el gobierno central identificó la tercerización de procesos empresariales como un factor clave para el crecimiento económico y priorizó la atracción de Inversión Extranjera Directa en el segmento,

estableciendo Parques Tecnológicos de Desarrollo de Software y Zonas de Exportación Empresarial”. (ConnectAmericas, 2014)

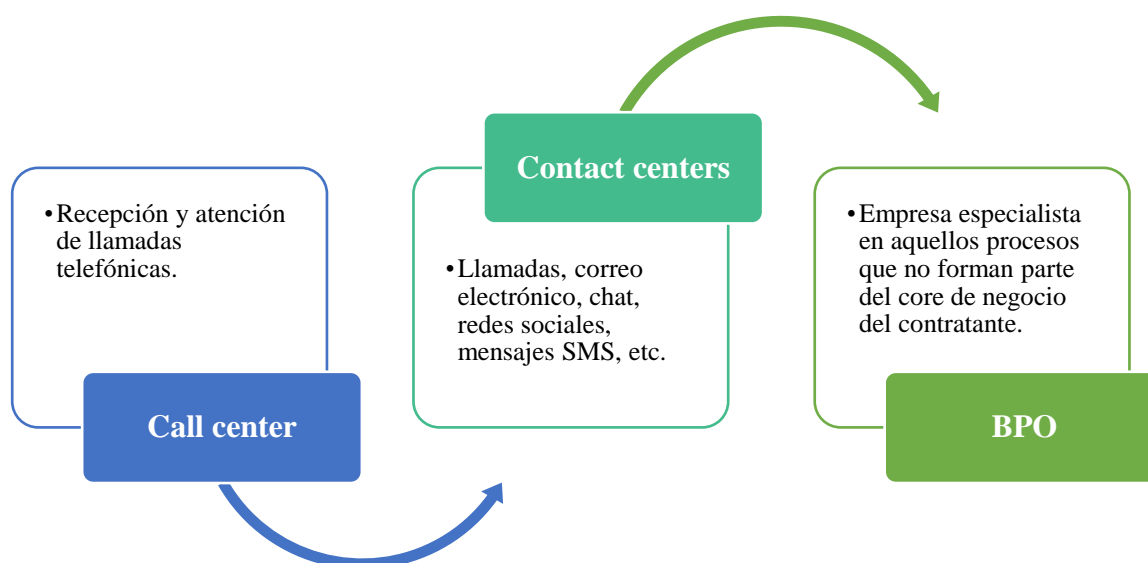
En Colombia, el Outsourcing de Procesos de Negocios (BPO) ha avanzado de modo desmedido pero acorde al desarrollo que ha presentado el mercado. Inicialmente, fue contemplado como un sector para tercerizar trabajo para disminuir precios; sin embargo, en la actualidad, las ofertas de BPO son mucho más inteligentes, inclusive resultan complejas. En seguida, se explicará la evolución que han sufrido los servicios BPO en Colombia.

“De la recepción y atención de llamadas telefónicas, como fue en el inicio de los call centers, se progresó a los contact centers, no solo varían las interacciones de llamadas, también de otros canales como el correo electrónico, el chat, las redes sociales, los mensajes SMS, llegando a ser un centro de contacto multicanal y sistémico. Consecuentemente, este progreso dio marcha al apareamiento de la expresión Business Process Outsourcing (BPO), en un primer momento es la decisión que tiene una empresa de conceder a otra empresa especialista aquellos procesos que no forman parte de su core de negocio. Entre estos procesos que se tercerizan están la atención a clientes, la venta, la cobranza, la contabilidad, la gestión de nómina entre otras, que inicialmente pueden ejecutar a través de los contact centers, ver la Figura 2. “El reto que tiene ahora este rubro es dar un paso a actividades mucho más sofisticadas, donde se tenga la combinación de los servicios de BPO no voz, para pasar a los de Information Technology Offshoring (ITO) y Knowledge Process Offshoring (KPO)”, dice Santiago Pinzón Galán, Director Ejecutivo de la Cámara de Procesos Tercerizados BPO & IT de la Andi. El ITO es la tercerización de actividades tecnológicas de la información, tanto servicios básicos (software - hardware) como en aplicaciones, desarrollos web y soporte técnico remoto (software). El KPO es la tercerización de actividades de mayor cuantía y de procesos intensivos de conocimiento:

servicios afines con la propiedad intelectual, investigación de negocios, servicios de ingeniería, etc.” (PORTAFOLIO, 2014)

Figura 2

Progreso de Outsourcing de Procesos de Negocios (BPO)



Nota. Elaboración propia. Uno de los ramos más gigantescos de BPO es el de Servicios de Customer Contact o Atención al Cliente, Atención al Usuario: Call Centers y Contact Center.

Todo este progreso en la tercerización de servicios y los provechos derivados por el sector BPO en los últimos 25 años de gestión se debe, a la eficiencia que ha mantenido este estándar de tercerización y a las fortalezas que Colombia ofrece, la ubicación geográfica aventajada y la vocación de servicio del recurso humano, son la máxima estrategia en un mundo que lo destaca frente a la competencia. “Aunque el término de BPO es nuevo para Colombia, este se formalizó en el primer gobierno de la administración del presidente Álvaro Uribe, cuando empezó a tomar énfasis el vocablo con los sectores de clase mundial. Sin embargo, la actividad de BPO se ha prestado de tiempo atrás y así como puede nacer de una llamada telefónica de

servicio al cliente, también puede ser independiente a la misma”, expresó Natalia Carreño Pombo, Vicepresidente Financiera de Teleperformance Colombia en marzo de 2012.

2.2 Marco teórico

2.2.1 ¿Qué es el BPO?

Para la definición de este proyecto es significativo comprender la noción BPO y la relación con unos conceptos que sobrellevan su ejecución.

“Business Process Outsourcing (BPO), el sector de tercerización de procesos de negocio, se entiende como la delegación de uno o más procesos de negocio, intensivos en el uso de tecnologías de la Información, a un proveedor externo, quien a su vez posee, administra y gerencia los procesos seleccionados, basado en métricas definidas y medibles.” (Asociación Colombiana de BPO, 2017)

Tabla 1

División del sector BPO según delegación de procesos de negocio

Front Office	Back Office
Servicio al cliente, venta, soporte técnico, recobro, cobranza, retención, mesa de ayuda, encuestas de satisfacción, etc.	Gestión de recursos humanos (nomina, pruebas de ingreso), facturación, cartera, finanzas, contabilidad, gestión de compras, logística analítica de negocio, análisis de información, CRM, etc.

Nota. Fuente: (Asociación Colombiana de BPO, 2017)

“De acuerdo a la Tabla 1 dos categorías de BPO a menudo se dividen en la externalización de la back office, que incluye funciones internas de negocios como facturación o compra, y outsourcing de front office, que incluye servicios relacionados con el cliente como marketing o soporte técnico. El Back Office outsourcing ofrece servicios de organizaciones para ayudar a administrar tareas como entrada de datos, gestión de datos, encuestas, procesamiento de

pagos, aseguramiento de calidad y soporte contable. Estas tareas son parte integral del proceso de negocio de la empresa y ayudan a que el negocio funcione sin problemas. Los servicios de outsourcing de Front Office se ocupan de las interacciones con los clientes. Ejemplos de tareas de oficina incluyen conversaciones telefónicas, correo electrónico, fax y otras formas de comunicación con los clientes. La principal ventaja de cualquier BPO es la forma en que ayuda a aumentar la flexibilidad de una empresa. A principios de los años 2000 el BPO era todo sobre la eficiencia de costos, lo que permitió un cierto nivel de flexibilidad en el momento. Debido a los avances tecnológicos y los cambios en la industria (específicamente el paso a contratos basados en servicios más que basados en productos), las compañías que optan por externalizar su Back Office buscan cada vez más flexibilidad de tiempo y control de calidad directo. La subcontratación de procesos empresariales mejora la flexibilidad de una organización de diferentes maneras. La mayoría de los servicios prestados por los proveedores de BPO se ofrecen sobre una base de honorarios por servicios, utilizando modelos de negocio como Remote In-Sourcing o modelos similares de desarrollo de software y outsourcing. Esto puede ayudar a una empresa a ser más flexible mediante la transformación fija en costos variables. Una estructura de costos variables ayuda a una empresa a responder a los cambios en la capacidad requerida y no requiere que una empresa invierta en activos, lo que la hace más flexible. No importa en qué categoría BPO cae, la utilidad de la externalización de prácticas comerciales comunes a empresas de terceros es una de las formas en que las empresas modernas han seguido encontrando éxito, y es más que probable que permanezcan a largo plazo en los modelos de negocio de muchas organizaciones.” (IQ OUTSOURCING, 2017)

“Hay un concepto detrás del BPO que describe su esencia y su razón de ser. El Outsourcing o tercerización, involucra la contratación de un tercero para desarrollar actividades

que hacen parte del negocio, pero por razones económicas o técnicas no las realiza y prefiere subcontratarlas. La filosofía en la que se basa el concepto BPO es *Haz lo que sabes hacer mejor, y deja todo lo demás en manos de otro*. Esta metodología de trabajo permite situar procesos no críticos del negocio en proveedores especializados, lo que se verá representando en una disminución tendencial de los costos dado que se liberan significativamente recursos de gestión y estos podrán ser centrados en procesos claves que traigan consigo mejoras en la eficiencia y calidad del servicio. Los beneficios que trae implementar BPO en las empresas son: 1) Enfocar las inversiones en eje central de cada empresa, concentrar los recursos en el desarrollo e innovación del mismo. 2) Convertir estructuras de costos fijos en variables. 3) Fortalecer el desempeño de las operaciones. Lo que para la empresa es calidad *back office* para el proveedor es *front office*. 4) Mayor velocidad al crear procesos de valor. 5) Riesgos compartidos y esquemas de recompensa que aseguran beneficios equilibrados y para fomentar la disciplina. 6) Menor costo de inversión por tecnología. 7) Acceso a terceros especializados con recursos humanos, tecnológicos y metodologías de *primera clase*. 8) Actualización constante y automática adaptación a los cambios legales y requerimientos formales de las autoridades vinculadas a los procesos. 9) Crear una organización flexible con mayor velocidad para el cambio. 10) Mejorar efectividad y eficiencia de los procesos.” (EvaluandoSoftware.com, 2020)

“La industria de contact centers & BPO ha registrado crecimientos considerables en los últimos años, el sector tiene buenas perspectivas, pues cada vez es mayor el número de clientes que recurre a los servicios de tercerización para el desarrollo de sus operaciones.” (Revista Dinero Copyright © 2020 Publicaciones Semana S.A., 2017)

Muchas de las funciones comunes de las empresas son susceptibles de externalización, las más comunes son para atención al cliente, call center, pero es adaptable a otras áreas como

recursos humanos, nóminas, contabilidad, contabilidad y finanzas, administración de recursos tecnológicos, entre otros.

Para esto, las empresas de BPO deben contar con la tecnología apropiada, con personal adecuadamente capacitado, que le permite alcanzar una mayor competitividad en la calidad del servicio, sin las herramientas necesarias no podría ofrecer un buen servicio al cliente, en especial cuando las actividades a tercerizar son más técnicas o más complejas, esto dependiendo del tipo de empresa.

Las herramientas utilizadas por los BPO son múltiples un ejemplo es el sistema de análisis de voz, que puede establecer el estado de ánimo del cliente, o mecanismos para gestionar contactos, o para hacer seguimiento de las respuestas de los consumidores, y otras que le permite obtener información actualizada y confiable.

“También se emplean mecanismos que permiten gestionar contactos en las redes sociales, hacer trazabilidad de las respuestas de los consumidores y hasta integrar esta solución a los CRM o esquemas que desentrañan la relación empresa-usuario. También se usan aplicaciones de georreferenciación, que ayudan a complementar la información que se tiene de personas, lugares y objetos, por medio de la ubicación geográfica. Como también la grabación de pantallas para la gestión de monitoreo, con el fin de velar por la seguridad y calidad de los procesos.” (PORTAFOLIO, 2012)

Las plataformas que manejan, por ejemplo, cobranzas, créditos, nómina, requieren la utilización de una tecnología más adecuada y de información actualizada

En Colombia han cobrado importancia las que prestan servicios de cobranza, tesorería, ventas y marketing, su mejor herramienta es el software que se usa para manejo de bases de datos, sistemas operativos, centros de cómputo, para citar solo algunas.

“Por último, es importante destacar (especialmente en EEUU) la subcontratación offshore, un tipo de la tercerización de procesos de negocio (BPO), es la exportación de trabajo relacionado con TI desde este país a áreas del mundo donde hay estabilidad política y menores costos laborales o ahorros tributarios. El concepto de outsourcing se refiere a un acuerdo en el que una empresa ofrece servicios para otra empresa que también podrían ser o han sido proporcionados en casa. Offshore simplemente significa *cualquier país que no sea el suyo propio*. El internet y las conexiones a internet de alta velocidad hacen posible que la externalización se lleve a cabo en cualquier parte del mundo, una tendencia de negocios que los economistas llaman globalización. En general, las empresas nacionales interesadas en la externalización offshore no sólo están tratando de ahorrar dinero para ser más competitivas en cuanto a precios, sino también para competir con empresas de otros países.” (Techtarget, 2020)

La tercerización de servicios, radica en la subcontratación de procesos externos a una empresa. Se identifica por el uso intenso de las TICs, así como la contratación de outsourcing de manera constante. Este sector incluye ampliamente valor agregado o complejidad en los servicios ofrecidos. Este sector brinda tanto servicios tercerizados básicos como servicios de mayor valor agregado, que demandan capital humano más especializado. El objetivo principal de estas empresas es crear valor en aspectos como: disminución de precios, acceso a recursos humanos y tecnológicos de punta, contribución a la efectividad, eficacia, eficiencia y mejoría del desempeño operacional. La tercerización de servicios brinda propuestas y soluciones que se desarrollan de manera transversal a diferentes tipos de clientes: financiero, telecomunicaciones, salud, aseguradoras, transporte, servicios empresariales, entre otros. Las empresas de BPO se transforman en una pieza fundamental de la cadena, que les permite a sus clientes concentrarse en las acciones que tienen correlación vertical con la razón social del negocio. Por el tipo de

actividades que congrega y su firme desarrollo en términos económicos y de mano de obra en el país, este sector se ha transformado en un nicho de mercado con capacidad de progreso a nivel nacional incluso internacional.

“Se entiende que, al entregar el manejo de un proceso completo a una empresa externa, se deben asumir ciertos retos. El temor a la pérdida de control de los procesos es solo uno de ellos, se encuentra de igual forma la preocupación de perder el Know- How o en el caso menos esperado, no alcanzar el ahorro previsto. Sin embargo, existen ciertos criterios que la empresa debe establecer de manera previa a la implementación de esta estrategia y es conocer al detalle el comportamiento de la empresa subcontratada, entender su forma de operar, revisar casos que hayan trabajado anteriormente y claramente establecer desde el inicio herramientas claves que permitan una comunicación efectiva entre las partes. Lo anterior, se puede resumir en la redacción de un buen contrato en el que las partes se comprometan con sus actividades, que ira ligado directamente con una comunicación bidireccional y un seguimiento constante.” (López, 2006). Consiguientemente, *Business Process Outsourcing (BPO)* es una ventaja para vigorizar la competencia de las empresas creando una enorme maleabilidad para ajustarse a las transformaciones del mercado mundial en difusión.

2.2.2 Colombia, presente y futuro del sector BPO.

Después de profundizar en la tercerización de servicios es preciso explicar, ¿cuál es la actualidad del BPO en el país?.

“Una de los aspectos más importantes para resaltar en esta proyección es que la tercerización de servicios se empieza a ubicar como una de las industrias que más empleo empieza a generar en el país y genera un importante aporte al PIB. De acuerdo a la Revista Dinero, este sector mueve más de 6 billones de pesos al año y aporta 1.2% al PIB y genera cerca

de 350.000 empleos en el total de la industria incluyendo contact centers, BPO, KPO e ITO; y se encuentra más concentrada en Bogotá, aunque empieza a ganar importancia en Armenia, Pereira, Cali, Medellín y Barranquilla. Según Ana Karina Quessep, directora Ejecutiva de la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO, se espera que este año la tendencia de crecimiento del sector se mantenga ya que durante los últimos cinco años ha venido en crecimiento, llegando a un promedio anual del 20%. Según Quessep, actualmente, Bogotá, con 48,74%, y Medellín, con 19,34 %, concentran la mayor cantidad de empleos, mientras que Manizales, con 6,63 %; Barranquilla, con 3,72%; Cali, con 8,23%, y Bucaramanga, con 2,40%, han tenido buen crecimiento. Como punto importante para resaltar, hay que decir que el 54% de los trabajadores de esta industria cuenta con estudios técnicos, tecnológicos y profesionales. Todos estos buenos desempeños desembocan en grandes resultados. El más importante: Colombia se encuentra entre los 30 países líderes del BPO en el mundo. Esto después de analizarse 10 importantes aspectos de la industria. El país se destacó en temas como el idioma español, talento humano, infraestructura, legislación, madurez del negocio, costos, sistema educativo, ambiente político y económico. Entre 2015 y 2016 el país ascendió tres puestos en el ranking de la consultora AT Kearney. El ranking de los 30 países efectivos para prestar servicios de BPO está clasificado en tres regiones: América; Asia – Pacífico y Europa; Medio Oriente y África. América tiene ocho países de los cuales cinco están en Suramérica y los tres restantes en Centroamérica. El sector BPO en el país tiene un plan de acción que busca ubicar al país entre los 25 mejores proveedores de servicios tercerizados de alto valor en el mundo para el año 2032, y de esta forma tener una participación del 3.4% en el PIB exportaciones por 2.500 millones y llegar a generar unos 580.000 empleos de alta calidad.” (IQ OUTSOURCING, 2017)

2.2.3 Caracterización general del sector BPO en Colombia.

2.2.3.1 Contexto general.

“La subcontratación de funciones de procesos de negocio con proveedores de servicios, más conocido como tercerización de procesos o BPO, es un sector que está ofreciendo grandes oportunidades en Colombia, especialmente con relación al mercado emergente para servicios multilingüaje y expansión en la demanda de servicios de alto valor, tales como cobranzas y actividades de BackOffice. De acuerdo con las cifras del último estudio realizado por el Programa de Transformación Productiva - PTP, para el año 2014 los ingresos por tercerización del sector BPO crecieron 4,3% con respecto a 2013, alcanzando los \$7,7 billones. De acuerdo a la Tabla 2 y Figura 3, las mayores ventas de este sector fueron generadas por contact center en español, cobranzas y actividades de BackOffice. La estructura del sector a 2013 estuvo conformada por aproximadamente 1.284 empresas de núcleo, de las cuales el 38% estaba concentrada en servicios de BackOffice y otro 21% en servicios de contact center en español, así como facturación y cobranzas (14%). Se estima que a 2014 habría aproximadamente 1.340 empresas de núcleo dedicadas a prestar servicios de tercerización en BPO.” (Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA, 2018)

Tabla 2

% de Participación de empresas BPO en Colombia, según tipo de actividad

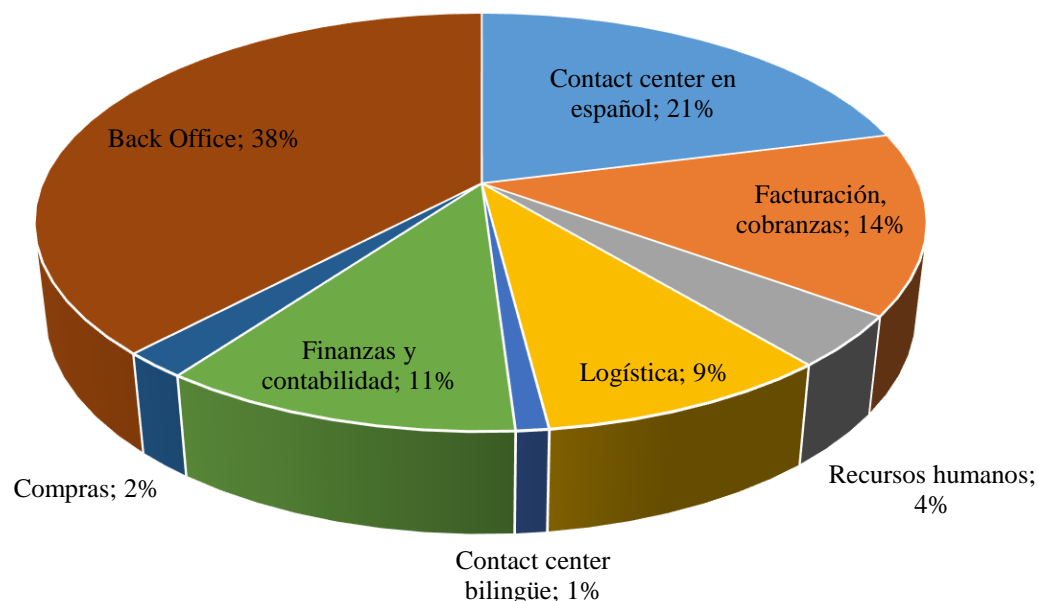
Tipo de actividad	% de Participación
Contact center en español	21%
Facturación, cobranzas	14%
Recursos humanos	4%
Logística	9%
Contact center bilingüe	1%
Finanzas y contabilidad	11%
Compras	2%

Back Office	38%
-------------	-----

Nota. Fuente: (Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA, 2018)

Figura 3

% Participación de empresas BPO según el tipo de actividad



Nota. Fuente: (Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA, 2018)

“Según el nivel de ingreso generado, el sector BPO está conformado principalmente por pequeñas empresas cuyo ingreso por tercerización oscila entre los \$1.200 millones y los \$3.000 millones anuales; le siguen las medianas empresas, es decir, aquellas con ingresos entre los \$3.000 y los \$10.000 millones. No obstante, es importante resaltar que el 28% de los ingresos por tercerización en BPO está representado por grandes y medianas empresas, cuyos ingresos superan los \$10.000 millones anuales, tal cual cómo se visualiza en la Tabla 3 y Figura 4.”

(Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA, 2018)

Tabla 3

% de Participación de empresas según tamaño – Sector BPO 2013

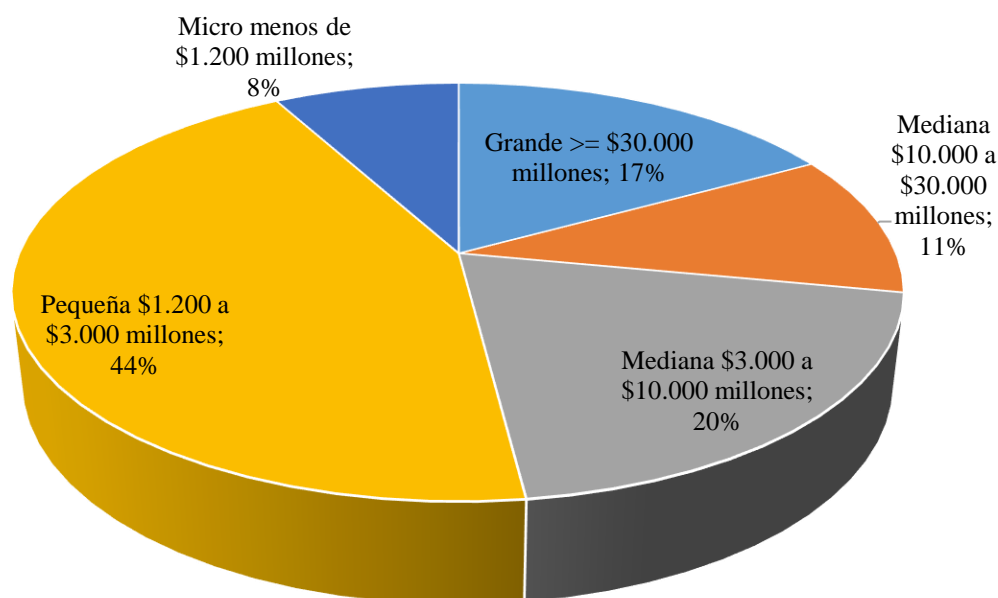
Tipo Empresa	% de Participación
--------------	--------------------

Grande \geq \$30.000 millones	17%
Mediana \$10.000 a \$30.000 millones	11%
Mediana \$3.000 a \$10.000 millones	20%
Pequeña \$1.200 a \$3.000 millones	44%
Micro menos de \$1.200 millones	8%

Nota. Fuente: (Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA, 2018)

Figura 4

% de Participación de empresas según tamaño – Sector BPO 2013



Nota. Fuente: (Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA, 2018)

“En términos de capital humano requerido, el sector de servicios de tercerización BPO es un jugador de gran talla en la demanda laboral del país, ya que totaliza 246 mil empleados (IDC, 2014) que representan aproximadamente el 73,8% del total de empleados por tercerización, de los cuales un buen porcentaje son profesionales, técnicos, tecnólogos o de pregrado universitarios. La composición de la demanda del sector consolidado de outsourcing, refleja una concentración de la demanda en las áreas de conocimiento administrativas y de sistemas, la primera con mayor nivel de demanda en el perfil técnico laboral, correspondiente a cargos de

contact center, que se asume corresponden a niveles no profesionales (Granados-Villate, 2013). La estimación de la demanda de cargos para el año 2013 según su nivel de formación y área de conocimiento puede verse en la Tabla 4.” (Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA, 2018)

Tabla 4

Cantidad de cargos en el sector BPO por nivel académico y área de conocimiento

Área de conocimiento	Postgrado	Técnico laboral	Técnico profesional	Tecnólogo profesional	Profesional universitario	Total
Administración	17	30.553	9.895	4	5.577	46.046
Diseño grafico	-	-	26	-	544	570
Electrónica	-	-	308	21	295	624
Enseñanza	-	-	86	-	137	223
Gerencia	372	-	-	-	94	466
Industrial	9	-	167	-	544	720
Jurídico	-	-	-	-	411	411
Recursos Humanos	-	-	475	-	21	496
Salud	-	428	668	-	141	1.237
Sistemas	107	826	3.347	317	18.823	23.420
Total	505	31.807	14.972	342	26.587	74.213

Nota. Fuente: (Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA, 2018)

“Es importante tener en cuenta la distribución de los ingresos de las empresas de BPO a nivel regional, tal cual como se visualiza en la Tabla 5 y Figura 5, ya que ello deriva del interés por promover masa empresarial local y por monitorear el avance de las estrategias de promoción del emprendimiento y el desarrollo social en términos de empleo. En este sentido, Bogotá y Medellín representan la vanguardia sectorial, en tanto Cali y Barranquilla son los principales seguidores. Bucaramanga, como gran oportunidad de desarrollo, se ubica muy por debajo de su real capacidad de generación de negocios en el sector, aunque el ranking Tholons Top 100 de

2014, ubica a Bucaramanga como una de las 100 ciudades más atractivas para invertir en outsourcing.” (Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA, 2018)

Tabla 5

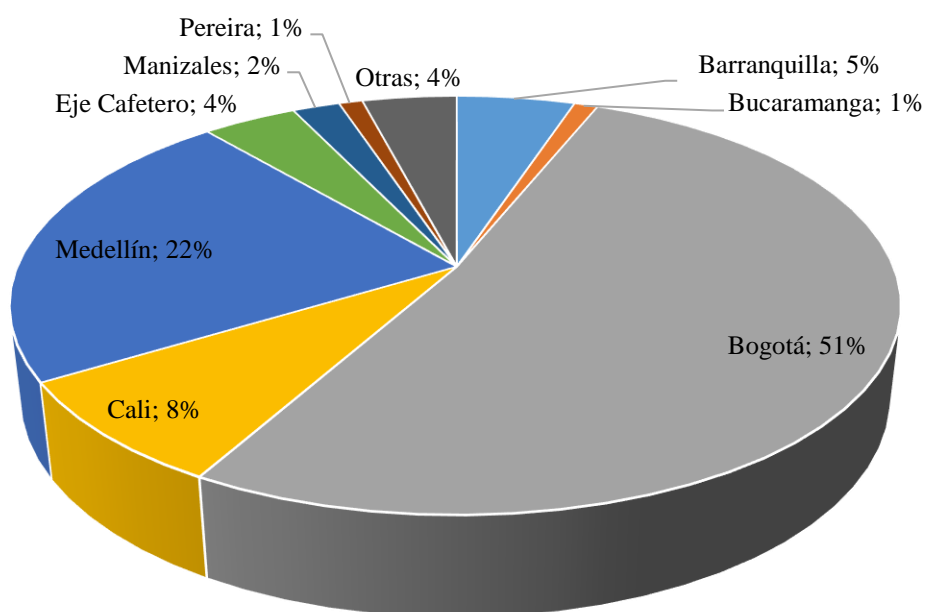
Distribución porcentual regional empresas BPO según nivel de ingreso

Ciudad	% de Participación
Barranquilla	5%
Bucaramanga	1%
Bogotá	51%
Cali	8%
Medellín	22%
Eje Cafetero	4%
Manizales	2%
Pereira	1%
Otras	4%

Nota. Fuente: (Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA, 2018)

Figura 5

Distribución porcentual regional empresas BPO según nivel de ingreso



Nota. Fuente: (Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA, 2018)

2.2.3.2 *Mapa ocupacional.*

“El mapa ocupacional de un sector determinado muestra qué ocupaciones son relevantes y necesarias para el buen desarrollo económico de dicho sector. Para el caso de la mesa BPO, el mapa ocupacional está compuesto por 4 eslabones de procesos productivos, cada uno de los cuales se conforma por un conjunto de cargos y ocupaciones relacionadas. Los 4 eslabones de procesos productivos del sector son: Gerencia general, Administración y finanzas, ventas, y operaciones y servicios.” (Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA, 2018)

1. *Gerencia general.* Como se observa en la Tabla 6, el eslabón Gerencia general está compuesto por 8 cargos relacionados a 3 ocupaciones, siendo la ocupación *Gerentes de Sistemas de Información y Procesamiento de Datos* la que agrupa el mayor número de cargos relacionados a este eslabón del sector.

Tabla 6

Eslabón Gerencia general

Cargos	Nombre
Gerente CAM De Negocio	GERENTES DE OTROS SERVICIOS A LAS EMPRESAS
Gerente de Operaciones	GERENTES DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS
Gerente de Desarrollo	
Gerente de Servicio al Cliente	
Director de Proyecto	
Gerentes generales de servicios de procesos de negocio	DIRECTORES Y GERENTES GENERALES DE SERVICIOS Y PROCESOS DE NEGOCIO
Directores generales de servicios de procesos de negocio	
Jefes de operaciones de procesos de negocio	

Nota. Fuente: (Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA, 2018)

2. *Administración y finanzas*. Por su parte, en la Tabla 7 “el segundo eslabón del mapa ocupacional está compuesto por 10 cargos relacionados a 2 ocupaciones, siendo la ocupación *Supervisores y coordinadores de procesos de negocio, Empleados de información y servicio al cliente* la que agrupa el mayor número de cargos relacionados a este eslabón del sector con 90% de tales cargos.” (Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA, 2018)

Tabla 7*Eslabón Administración y finanzas*

Cargos	Nombre
Ejecutivo (a) de Desarrollo Integral	PROFESIONALES EN ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACION DE LAS EMPRESAS
Coordinador de contact center	
Coordinador encuestadores	
Coordinador información y estadística	SUPERVISORES Y COORDINADORES
Supervisor de contact center	DE PROCESOS DE NEGOCIO,
Supervisores empleados de información	EMPLEADOS DE INFORMACIÓN Y
Jefes de mesas de servicios (help desk)	SERVICIO AL CLIENTE
Coordinadores de procesos de negocio	
Jefes de áreas de apoyo	

Nota. Fuente: (Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA, 2018)

3. “*Ventas*. Como se observa en la Tabla 8, el eslabón Ventas está compuesto por 7 cargos relacionados a 3 ocupaciones, siendo la ocupación *Auxiliares de Información y Servicio al Cliente* la que agrupa el mayor número de cargos relacionados a este eslabón del sector.” (Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA, 2018)

Tabla 8*Eslabón Ventas*

Cargos	Nombre
Impulsador	MERCADERISTAS E IMPULSADORES

Promotor ventas	
Agentes de Contac center	VENDEDORES DE VENTAS NO
Auxiliar información	TECNICAS
Auxiliar servicio al cliente	
Agente de Contac center	
Empleado información y servicio al cliente	AUXILIARES DE INFORMACIÓN Y
Impulsador	SERVICIO AL CLIENTE

Nota. Fuente: (Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA, 2018)

4. *Operaciones y servicios.* En la Tabla 9 se presente el último eslabón del mapa ocupacional está compuesto por 8 cargos relacionados a 3 ocupaciones, siendo la ocupación *Representante de servicios especializados* la que agrupa el mayor número de cargos relacionados a este eslabón del sector con 90% de tales cargos.” (Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA, 2018)

Tabla 9

Eslabón Operaciones y servicio

Cargo	Nombre
Digitadores	DIGITADORES
Digitalizadores	DIGITALIZADORES
Representante de servicio especializado	
Líder de servicio	
Agente se servicio especializado	REPRESENTANTE DE SERVICIOS
Operador de servicio especializado	ESPECIALIZADOS
Ejecutivo de servicio especializado	
Asesor de servicio especializado	

Nota. Fuente: (Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA, 2018)

2.2.4 Caracterización general del sector BPO en China

En el 2015, los contratos de tercerización de servicios de China genero \$ 71.65 mil millones en los primeros ocho meses del año, representó un 6,6% más frente al año anterior en el

mismo periodo. Para el centro y oeste de China, en la tercerización de servicios también se observó un rápido crecimiento, con un aumento considerable del valor del contrato en un 44% a \$ 8,61 mil millones, mientras que en el este de China solo aumentó un 2,9% más frente al año anterior en el mismo periodo. La Unión Europea fue uno de los principales clientes de China para proveedores de servicios, con un aumento del 19,2%. Según, el Consejo de Estado de la República Popular China, este país es el segundo proveedor de servicios de outsourcing más grande del mundo después de India. “El Consejo de Estado describió el sector como una *industria verde* que será un nuevo motor para la industria terciaria y una bendición para aumentar el empleo.” (Consejo Estatal Republica Popular China, english.gov.cn, 2015)

Las empresas buscan reducir la brecha con el proveedor más grande actual, India. En 2014, posteriormente de un crecimiento en auge en los últimos cinco años, China representó el 30.2% del mercado mundial de tercerización, frente al 23.2% en 2011, brindando servicios a casi 200 países y regiones en todo el mundo, según el informe publicado el 22 de noviembre por el Ministerio de Comercio (MOC).

En 2011, China se convirtió en el segundo proveedor de tercerización offshore más grande del mundo, el primer proveedor de tercerización offshore fue India, que actualmente ocupa el 46.4% del mercado global. El gobierno Chino están tratando de desplegar en este sector una nueva ventaja comercial para compensar el debilitamiento de las exportaciones, estas medidas continuaran estimulando al sector durante el período 2016-2020. “*El sector aún enfrenta la falta de trabajadores calificados, lo que debe abordarse si China quiere superar a India para convertirse en el mayor proveedor de outsourcing en los próximos 10 años*, dijo Wei Jianguo, subdirector del Centro de Intercambios Económicos Internacionales de China en 2015.” (Consejo Estatal Republica Popular China, english.gov.cn, 2015)

“A pesar del impulso anémico del crecimiento mundial del comercio y la inversión el año pasado, los contratos combinados de la industria de externalización de servicios de China superaron por primera vez 1 billón de yuanes (alrededor de \$ 145 mil millones). Las empresas chinas firmaron contratos de subcontratación de servicios por valor de 1,02 billones de yuanes en 2016, un 20,1 por ciento más que en 2015, dijo el Ministerio de Comercio (MOC) el 15 de marzo. Los acuerdos fueron apoyados por sectores intensivos en tecnología como la computación en la nube, big data, Internet de las cosas e Internet móvil. China es el segundo mayor proveedor de servicios de outsourcing del mundo, representando el 33 por ciento del mercado global, dijo el MOC. China considera que el servicio subcontrata una *industria verde* y un nuevo motor para la industria terciaria. La subcontratación de servicios creó 1.21 millones de nuevos empleos el año pasado en China, con un total de 8.6 millones de personas empleadas en la industria.” (Consejo Estatal Republica Popular China, english.gov.cn, 2017)

2.2.5 Caracterización general del sector BPO en EEUU




“Las empresas norteamericanas han sido precursoras a la hora de efectuar nuevos procesos productivos e innovadoras estructuras organizativas a lo largo de la historia de la gestión y trayectoria de empresas. En relación al fenómeno del outsourcing, las empresas norteamericanas se determinaron por ser de las primeras en utilizar esta técnica, primero on-shore, es decir, externalizando a empresas ubicadas en el mismo territorio, posteriormente off-shore. Entre las empresas norteamericanas tenemos ejemplos tan extraordinarios como el fabricante de material deportivo Nike, que, por asombroso que parezca, carece por completo de producción propia, todo lo terceriza a países del tercer mundo como China, Filipinas u Honduras, etc. La estructura propia de Nike, por su parte, se concentra en las actividades esenciales para el éxito de la marca: diseño del producto, marketing, ventas, etc. Otro ejemplo, el fabricante de

portátiles Dell, que, tras la individualización detallada del equipo por el cliente, compra cada uno de sus componentes a sus distintos proveedores asiáticos, ensambla el equipo, y lo entrega a través de un proveedor de servicio de mensajería en el domicilio del comprador. Otro ejemplo, más generalizado en EEUU, es la externalización de tareas como los call center, ubicados principalmente en India, el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones informáticas, aspectos relacionados con la gestión de los recursos humanos, etc. De acuerdo con la empresa de estudios de mercado IDC, el crecimiento esperado del mercado global de outsourcing se situará en un 6% anual hasta el final de esta década. Un mercado valorado en unos 84.6 millardos de dólares para 2004 y que se espera ascienda a 112.5 millardos de dólares en 2009. La participación del mercado norteamericano en el mercado global ascendió a aproximadamente el 40% en 2004 con \$ 33.8 millardos de dólares. Los ahorros esperados por las empresas envueltas en las actividades de outsourcing son grandes. Russian Digital Alliance Análisis y EngiNext Análisis cifran en un estudio la reducción de costes prevista en sectores como el asegurador, el bancario o el farmacéutico entre el 5% y el 15%, en sectores como el de telecomunicaciones, automoción o líneas aéreas en un 1.5%. Los expertos, advierten los riesgos que la tercerización puede implicar tanto para las propias empresas como para la sociedad americana en general. Así muchos temen que sea la causa de la pérdida de capacidad innovadora por las empresas americanas, así como de la destrucción de numerosos empleos. Todo ello confiere al fenómeno del outsourcing una tremenda actualidad.” (© RinconCastellano 1997-2017)

2.3 Marco geográfico

En la Tabla 10 se realiza un comparativo de los 3 países, economía y demografía.

Tabla 10*Economía y demografía*

China	Estados Unidos	Colombia
		
Capital: Pekín	Capital: Ciudad de Washington	Capital: Bogotá
Población: 1.395.380.000	Población: 327.352.000	Población: 49.834.000
Superficie: 9.562.910 Km ²	Superficie: 9.831.510 Km ²	Superficie: 1.141.749 Km ²
Moneda: Yuanes chinos (1 EUR=7,6427 CNY)	Moneda: Dólares USA (1 EUR=1,0783 USD)	Moneda: Pesos colombianos (1 EUR=4.242,9038 COP)
Religión: Mayoritariamente Sincretismo	Religión: Mayoritariamente Cristianismo	Religión: Mayoritariamente Cristianismo
Pertenece a: ACD, BRICS, G20, FMI, ONU, OCS	Pertenece a: G20, G8, FMI, TLCAN, OTAN, OEA, OCDE, ONU, OSCE	Pertenece a: Alianza del Pacífico, CAN, FMI, OEA, ONU, UNASUR

Nota. Fuente: (datosmacro.com, 2020)

A continuación, se presentan los indicadores sociales y económicos junto con la información de comercio exterior de los tres (3) países objetos de esta investigación. En la Tabla 11 se muestran los indicadores de *Bienestar Social* de los tres países; China, Estados Unidos y Colombia. Para destacar, “el Índice de Desarrollo Humano, es un importante indicador del desarrollo humano que elabora cada año Naciones Unidas. Se trata de un indicador que, analiza la salud, la educación y los ingresos. Al ordenar los países en función de su Índice de desarrollo humano, Colombia se encuentra en el puesto 90 del ranking de desarrollo humano (IDH). El IDH, tiene en cuenta tres variables: vida larga y saludable, conocimientos y nivel de vida digno.

Por lo tanto, influyen entre otros el hecho de que la esperanza de vida en Colombia esté en 76,93 años, su tasa de mortalidad en el 5,5% y su renta per cápita sea de 5.599€ euros.”

(datosmacro.com, 2020)

Tabla 11

Indicadores Sociales y Económicos – Bienestar Social

Bienestar Social	China	Estados Unidos	Colombia
Índice de desarrollo humano	(2018) 0,75 - (86/189)	(2018) 0,92 - (13/189)	(2018) 0,74 - (90/189)
Índice Gini de desigualdad	(2015) 38,6	(2016) 41,5	(2017) 49,7
IPC (%)	(2018) 1,9	(2018) 2,0	(2018) 3,2
Gasto público en educación (%)	-----	(2014) 5,0	(2017) 4,4
Gasto público en salud (%)	(2016) 2,9	(2016) 14,0	(2016) 3,7

Nota. Fuente: (datosmacro.com, 2020)

Del mismo modo, en la Tabla 12 se muestran los indicadores de *Producción* de los tres países; China, Estados Unidos y Colombia. Para destacar el PIB, “el PIB o Producto Interior Bruto de Colombia en el cuarto trimestre de 2019 ha crecido un 0,5% respecto al trimestre anterior. Esta tasa es 1 décima menor que la del tercer trimestre de 2019, cuando fue del 0,6%. La variación interanual del PIB ha sido del 3,4%, luego no se ha producido variación desde el trimestre anterior. La cifra del PIB en el cuarto trimestre de 2019 fue de 72.178 millones de euros. Colombia tiene un PIB Per cápita trimestral de 1.448€ euros, 46 euros mayor que el del mismo trimestre del año anterior, que fue de 1.402 euros. Si se ordenan los países que publica esta referencia bibliográfica en función de su PIB per cápita trimestral, Colombia se encuentra en

el puesto 47, por lo que sus habitantes tienen, según este parámetro, un bajo nivel de riqueza en relación a los 50 países de los que publicamos este dato.” (datosmacro.com, 2020)

Tabla 12

Indicadores Sociales y Económicos – Producción

Producción	China	Estados Unidos	Colombia
PIB Constante (millones)	(2018) 10.800.568,4	(2018) 17.844.275,6	(2018) 382.216,0
PIB PPA (miles de millones)	(2018) 25.270,1	(2018) 20.494,0	(2018) 744,7
PIB per cápita PPA (USD)	(2018) 18.109,8	(2018) 62.605,6	(2018) 14.943,5
Crecimiento PIB constante (%)	(2018) 6,6	(2018) 2,9	(2018) 2,7
Inversión / PIB (%)	(2018) 44,2	(2018) 21,1	(2018) 21,0

Nota. Fuente: (datosmacro.com, 2020)

En la Tabla 13 se muestran los indicadores de *Población* de los tres países; China, Estados Unidos y Colombia. “Colombia cerró 2018 con una población de 49.834.000 personas, lo que supone un incremento de 542.000 habitantes, 368.685 mujeres y 378.934 hombres, respecto a 2017, en el que la población fue de 49.292.000 personas. Colombia puede considerarse un país con un número de habitantes significativo, si lo comparamos con el resto de los países, ya que ocupa el puesto número 29 del ranking de 196 estados que componen la tabla de población mundial de datosmacro.com. Según los últimos datos publicados por la ONU, tan solo el 0,29% de la población de Colombia son inmigrantes. Colombia es el 184º país del mundo por porcentaje de inmigración. En 2018, la población femenina fue mayoritaria, con 25.283.976 mujeres, lo que supone el 50,93% del total, frente a los 24.364.709 hombres que son el 49,07%.

Colombia tiene una densidad de población moderada de 44 habitantes por Km².”

(datosmacro.com, 2020)

Tabla 13

Indicadores Sociales y Económicos – Población

Población	China	Estados Unidos	Colombia
Población	1.384.688.986 (Julio 2018 est.)	329.256.465 (Julio 2018 est.)	48.168.996 (Julio 2018 est.)
Crecimiento de la población	0,37% (2018 est.)	0,8% (2018 est.)	0,97% (2018 est.)
Población urbana	(2018) 59,2%	(2018) 82,3%	(2018) 80,8%

Nota. Fuente: (datosmacro.com, 2020)

De la misma manera, en Tabla 14 se muestran los indicadores de *Empleo* de los tres países; China, Estados Unidos y Colombia. “El desempleo en Colombia subió al 10,5 % en 2019, 0,8 puntos más frente al 9,7 % de 2018, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)” (PORTAFOLIO, 2020)

Tabla 14

Indicadores Sociales y Económicos – Empleo

Empleo	China	Estados Unidos	Colombia
Tasa de Desempleo (%)	(2018) 3,8	(2018) 3,9	(2018) 9,7
Población Activa (miles)	(2018) 788.440,3	(2018) 164.697,4	(2018) 26.735,0
Población Femenina Activa	(2018) 43,6	(2018) 46,0	(2018) 43,0

Nota. Fuente: (datosmacro.com, 2020)

En la Tabla 15 se muestran los indicadores de *Comercio Exterior* de los tres países; China, Estados Unidos y Colombia. “La lista de los países más exportadores del mundo es encabezada por China con 2.098 billones de dólares, seguido de Estados Unidos con 1.471 y Alemania con 1.283 billones de dólares. Por otro lado, podemos ver como la economía mundial tiene un acumulado de 15.723,20, de la que la Unión Europea es casi un tercio (4.459,80 billones de dólares). Aunque el resto del top 10 parece tener un empate europeo con países asiáticos, estos últimos se encuentran mejor situados. En el posicionamiento global, países como Corea del Sur, Japón y Hong Kong les gana la partida a Francia, Países Bajos e Italia. En cuanto a los países hispanohablantes con una mejor presencia en el ranking, son México y España con el puesto número 11 y 17 respectivamente. El resto se encuentran algo más distanciados como Chile en el puesto 44 o Colombia en el 57.” (© 2020 Economipedia, 2017)

Tabla 15

Indicadores Sociales y Económicos – Comercio Exterior

Comercio Exterior	China	Estados Unidos	Colombia
Ranking País Exportador	1	2	57
Ranking País Importador	2	1	52

Nota. Fuente: (datosmacro.com, 2020)

“El PIB per cápita es un muy buen indicador del nivel de vida y en el caso de Colombia, en 2018, fue de 5.624€ euros, con lo que ocupa el puesto 91 de la tabla, así pues, sus ciudadanos tienen, según este parámetro, un nivel de vida muy bajo en relación al resto de los 196 países del ranking de PIB per cápita. En cuanto al Índice de Desarrollo Humano o IDH, que elabora las Naciones Unidas para medir el progreso de un país y que en definitiva nos muestra el nivel de

vida de sus habitantes, indica que los colombianos se encuentran en el puesto 90. Si la razón para visitar Colombia son negocios, es útil saber que Colombia se encuentra en el 65º puesto de los 190 que conforman el ranking Doing Business, que clasifica los países según la facilidad que ofrecen para hacer negocios. En cuanto al Índice de Percepción de la Corrupción del sector público en Colombia ha sido de 36 puntos, así pues, sus habitantes creen que existe mucha corrupción en el sector público. El PIB de Estados Unidos, en 2019, fue de 58.469€ euros. Esta cifra supone que sus habitantes tienen un buen nivel de vida, ya que ocupa el puesto número 8 en el ranking de 196 países del ranking de PIB per cápita. En cuanto al Índice de Desarrollo Humano o IDH, indica que los estadounidenses se encuentran entre los que mejor calidad de vida tienen. Es muy útil saber que Estados Unidos se encuentra en el 8º puesto de los 190 que conforman el ranking Doing Business, que clasifica los países según la facilidad que ofrecen para hacer negocios. En cuanto al Índice de Percepción de la Corrupción del sector público en Estados Unidos ha sido de 71 puntos, así pues, sus habitantes tienen un bajo nivel de percepción de corrupción gubernamental. El PIB per cápita de China, en 2018, fue de 8.263€ euros, con el que se sitúa en el puesto 73 del ranking y sus habitantes tienen un bajo nivel de vida en relación al resto de los 196 países del ranking de PIB per cápita. En cuanto al Índice de Desarrollo Humano o IDH, indica que los chinos se encuentran en el puesto 86. Es ventajoso saber que China se encuentra en el 46º puesto de los 190 que conforman el ranking Doing Business, que clasifica los países según la facilidad que ofrecen para hacer negocios. En cuanto al Índice de Percepción de la Corrupción del sector público en China ha sido de 39 puntos, así pues, se encuentra en el puesto 87 del ranking de percepción de corrupción formado por 180 países. La percepción de la corrupción en los últimos cinco años en China ha empeorado, lo que ha venido

acompañado de un descenso de su posición en el ranking internacional de corrupción.”

(datosmacro.com, 2020)

2.4 Marco legal

“El sector de outsourcing no es un modelo exclusivo del sector privado, sino que recibe acompañamiento del Ministerio de Comercio e Industria por medio del Programa de Transformación Productiva. Del mismo modo, para proteger a los trabajadores de posible abusos o tercerización ilegal, el gobierno estructuró un marco legal y normativo donde se encuentra la Ley de Formalización y Generación de Empleo -también conocida como la Ley 1429 de 2010 - en donde en su artículo 63 se expone claramente que, *el personal requerido en toda institución y/o empresa pública y/o privada para el desarrollo de las actividades misionales permanentes no podrá estar vinculado a través de Cooperativas de Servicio de Trabajo Asociado que hagan intermediación laboral o bajo ninguna otra modalidad de vinculación que afecte los derechos constitucionales, legales y prestacionales consagrados en las normas laborales vigentes.* De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 en el Artículo 2.2.3.2.1 numeral 6, un servicio de tercerización es ilegal en las siguientes condiciones: *se vincula personal para el desarrollo de las actividades misionales permanentes a través de un proveedor de los mencionados en este decreto y, cuando se vincula personal de una forma que afecte los derechos constitucionales, legales y prestacionales consagrados en las normas laborales vigentes.* Adicionalmente, en el Decreto 1072 de 2015 en el Artículo 2.2.3.2.3 se describen nueve ítems muy puntuales, que darían indicio acerca de cuándo una empresa está llevando a cabo malas prácticas y podría incurrir en irregularidades por tercerización ilegal.” (PORTAFOLIO, 2019)

“En los últimos diez años, la dinámica exportadora de las empresas en Colombia que ofrecen servicios de outsourcing y BPO creció alrededor del 20%, teniendo como principales

destinos varios mercados de habla hispana, como España, Argentina y México. Las expectativas buscan superar esa cifra, así como en el territorio nacional. Según algunos directivos de este gremio, este es el resultado de la gestión de la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO (Acdecc), a lo largo de sus doce años de existencia, al lograr que esta industria deje de ser considerada de paso y ‘de garaje’. Lograr consolidar los servicios de outsourcing y BPO como un sector formal y establecido bajo todos los parámetros legales ha sido el reto más importante logrado por la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO (Acdecc).” (PORTAFOLIO, 2013)

2.5 Marco conceptual

“Business Process Outsourcing (BPO). Es una técnica de negocio que se utiliza para la externalización de servicios. Llevado al término de las ventas sería, por lo tanto, la subcontratación de una empresa para llevar a cabo diverso tipo de operaciones.” (Salesland, 2020)

CRM (Customer Relationship Management). O Gestión de las relaciones con clientes, es un software que agrupa en una única Base de Datos todas las interacciones entre una empresa y sus clientes.

Cloud. En términos informáticos nos referimos a un paradigma que permite ofrecer servicios de computación a través de una red, que normalmente es Internet, pero que incluye otros como Gmail, Amazon, YouTube, entre otros.

“Offshore. Es un tipo de la tercerización de procesos de negocio (BPO), es la exportación de trabajo relacionado con TI desde Estados Unidos y otros países desarrollados a áreas del mundo donde hay estabilidad política y menores costos laborales o ahorros tributarios.” (TechTarget, S.A., 2017)

“Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Es un término extensional para la tecnología de la información (TI) que enfatiza el papel de las comunicaciones unificadas y la integración de las telecomunicaciones (líneas telefónicas y señales inalámbricas) y las computadoras, así como el software necesario, el middleware (software que proporciona servicios a las aplicaciones, fuera de lo que ofrece el sistema operativo), almacenamiento y sistemas audiovisuales, que permiten a los usuarios acceder, almacenar, transmitir y manipular información.” (FOLDOC Free On-Line Dictionary Of Computing, 2013)

“Base de datos. Una base de datos es información organizada en una lista; por ejemplo, la relación de clientes de una empresa donde se incluye el nombre la dirección, el teléfono, etc. Cuando una base de datos es muy grande se requiere un programa para organizar los datos. Dichos programas se denominan Administradores de bases de datos, y con ellos se pueden realizar consultas, generar tablas, ordenar la información de determinada manera, etcétera.” (Informatica, 2012)

Estación de trabajo. Es un computador que está enlazado a la red. Puede ser libre, en el sentido de disponer su propio software para realizar un trabajo y funcionar independiente. Asimismo, puede ser dependiente del servidor, lo que le permitiría estar activo si el servidor también se encuentra activo.

FTP. Los servidores FTP (File Transfer Protocol, protocolo de transferencia de archivos) se emplean para transferir archivos entre computadores. El uso generalizado de este servicio radica en que permite “bajar” o “descargar” la información almacenada en este tipo de servidores, que por lo general es de dominio público, es decir, gratuita. La dirección URL de estos servidores va precedida de la sigla ftp y los caracteres :// y la información que almacena

está organizada en carpetas y subcarpetas, de manera similar a la estructura que tiene la información del disco duro de un computador.

Operador de computadores. Persona que administra los recursos de hardware y software de un sistema computacional.

Red. Es un grupo de computadores conectados entre sí, con la capacidad de transmitirse datos y compartir sus recursos. La distancia entre los computadores que conforman una red no es obstáculo para obtener un buen funcionamiento de ésta.

Servidor. Computador conectado a una red con una función específica, como imprimir, administrar periféricos o respaldar información. Una misma red puede incluir varios servidores en la cual cada uno de ellos realiza tareas específicas.

Sistema de información. Conjunto de programas, procedimientos, documentación y hardware que apoya a una empresa en el procesamiento de datos y en la toma de decisiones en diferentes niveles en la estructura administrativa.

CAPITULO 3

3. Metodología

3.1 Diseño de la investigación

El tipo de investigación de este proyecto será cuantitativo, esta metodología es aquella que permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la estadística (Palacios, 2006). La elección de escoger un método de estudio cuantitativo se debe a que se utilizan variables que pueden ser medidas y se tendrán en cuenta datos cuantificables, como número de empresas, porcentajes de participación, generación de ingresos, inversiones, etc., que a la vez son perfectamente describibles. “Es así como el enfoque cuantitativo que conlleva al desarrollo de investigaciones llamadas cuantitativas, está sustentado en los principios

epistemológicos del paradigma empírico analítico, caracterizada por: 1) Concepción de la realidad como fáctica, externa y objetiva (fenómenos observables), además es a-histórica e independientemente del investigador. 2) La teoría existente permite descomponer el fenómeno estudiado en sus partes, lo que pueda identificar las variables que lo definen y que será medidas en la fase empírica. 3) El proceso de investigación busca confirmar o rechazar teorías. 4) Los objetivos de toda investigación pueden estar orientados una la descripción objetiva de la realidad y la explicación de los hechos.” (Calventus, 2009)

Igualmente, el diseño de la investigación será no experimental en razón a que no afectaremos ninguna variable para efectuar la investigación, y su diseño será transversal, ya que no se tendrán en cuenta medidas adicionales en el tiempo.

En cuanto al alcance de la investigación será descriptivo, se soportará en la recolección de información que se realizara en los diferentes medios y/o entidades, obtenidos principalmente de Internet a través MinTIC para Colombia y los ministerios que rijan y regulen las tecnologías en nuestros dos países focos del proyecto como lo son China y Estados Unidos. Este estudio también tiene un ingrediente de correlación, análisis de la información recolectada y listas de chequeo, que faciliten la comparación de datos.

3.2 Población

El estudio e investigación realizada será con población Finita ya que solo se estima un porcentaje de empresas que ofrecen el servicio BPO y enfocaremos el estudio en los consultores que puedan aportar a la solución del problema.

3.3 Muestra

Para el trabajo de campo y levantamiento de información también se incluirán experiencias de empresas del sector de BPO y algunas de prestación de servicios de Outsourcing

destinadas para la tercerización de áreas como TI, desarrollo, automatización, Cloud, la cual permitirá tener una línea Base de información y conocer la visión actual de esta prestación de servicio del sector BPO en Colombia.

3.4 Diseño de variables

El análisis de los datos se soportará por medio muestras de técnicas estadísticas por medio de una técnica de observación lo cual permitirá la identificación de variables y patrones constantes, el razonamiento de esta metodología de investigación será deductivo estimando basar el trabajo en una muestra de toda la investigación e información recopilada.

3.5 Recolección de información

Esta investigación tiene las siguientes técnicas para recolectar la información y datos necesarios para dar solución a nuestra problemática: consulta de información a través de recursos electrónicos que recogen principalmente referencias bibliográficas, colecciones de revistas electrónicas, documentales y revistas online con hechos verídicos, búsqueda de artículos de opiniones dadas por personal experto en el tema, en la web también se hará la búsqueda en las páginas de las entidades del gremio como son el ministerio de las TIC en Colombia y las otras entidades que rigen los países que son escogidos y relevantes en el proyecto, y por ultimo se realizara una investigación y revisión documental de estadísticas que permitan apreciar comparativos de la situación actual de la implementación del BPO, con estas técnicas mencionadas, se procederá con la revisar, para lograr sintetizar y analizar el conjunto de información y finalizar aplicando herramientas como diagramas, listas de chequeo, estadísticas, que permitan establecer comparaciones y deducciones, hasta llegar a conclusiones que ayuden a dar solución del problema planteado por medio del instrumento de la guía de observación.

CAPITULO 4

4. Administración del recurso

4.1 Cronograma

En la Tabla 16 se describe la lista de actividades o tareas para la gestión de este proyecto, con las fechas previstas de su comienzo y final.

Tabla 16

Cronograma

ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
Planeación de la investigación ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿por qué?, ¿para qué?				
Investigación de tema				
Procesamiento de la información en Google Drive				
Análisis e interpretación de la información en Google Drive				
Formulación de conclusiones y sugerencias				
Redacción del informe final				
Sustentación del informe final				

Nota. Elaboración propia.

4.2 Presupuesto

En la Tabla 17 se describen todos los gastos del proyecto.

Tabla 17*Presupuesto*

RECURSO	DESCRIPCION	PRESUPUESTO (\$)
Equipo Humano	Ingeniero Telecomunicaciones	
	Ingeniero Industrial	\$1.000.000
	Asesoría	
Equipos y Software	Lugar físico, computador, fotocopidora, papel, etc.	\$2.000.000
Materiales y suministros	Servicio de internet, resma de papel carta, artículos de oficina, carpetas, archivadores, AZs para guardar documentos.	\$150.000
Bibliografía	Normas técnicas	\$100.000
TOTAL		\$3.250.000

Nota. Elaboración propia.

CAPITULO 5

5. Resultados

La información consultada demuestra que no basta con ser una empresa de tercerización de procesos (Business Process Outsourcing, BPO), rentable, con presencia nacional, que brinda soluciones ágiles y flexibles, que sirve de apoyo en los procesos seguros y eficientes, que ofrece soluciones transformadoras y un talento humano dispuesto a satisfacer cada uno de los requerimientos que solicite el cliente y todo lo anterior con el cimiento de las tecnologías de la información. Se debe hacer las cosas mejor que la competencia, nacional e internacional, en términos de calidad, costos, disminución de tiempos en ejecución, producto, producción, etc., de manera que al final represente una superioridad a la hora de concebir una empresa más lucrativa.

En comparación con otros países como EEUU y China, Colombia debe contar con herramientas (desde herramientas manuales hasta las informáticas) para desafiar con éxito este

gran reto. Entre las oportunidades de mejora más destacadas que tiene cualquier emprendimiento de esta índole, *Business Process Outsourcing BPO*, se proponen los siguientes pilares basados en *habilidades blandas (Soft Skills)* y *habilidades duras (Hard Skills)*, para ser incluidos en el modelo de negocio y posterior planeación, teniendo en cuenta que, para planear debo tener una orientación: 1) Innovación en la gestión, 2) Continua inversión en nuevas tecnologías, 3) Certificación al bilingüismo, 4) Pensamiento estratégico y 5) Visión internacional.

En la Figura 6 se presenta una sigla para definir la propuesta de mejoramiento a la prestación de servicios en el Sector BPO comercial en Colombia con base en un comparativo de las tecnologías de la información y su impacto en el desarrollo de proyectos en el Sector BPO comercial en países como China y Estados Unidos.

Figura 6

Sigla de propuesta de mejoramiento



Nota. Elaboración propia.

Innovación en la gestión. La innovación es el componente clave que explica la competitividad, se traduce en hechos como renovar y ampliar la serie de productos y servicios, los procesos productivos, tener una visión más amplia del mundo, una visión prospectiva en la se inspire el actuar de la empresa. La innovación en gestión implica perfeccionamientos en las

actividades de gestión de la empresa (logística, almacén, administración etc.). En muchas ocasiones se suelen agrupar las definiciones de innovación organizacional y de marketing bajo esta denominación general. Por ejemplo, una empresa del sector *Business Process Outsourcing BPO*, es:

- Implementar sistemas de gestión de la calidad, gestión medioambiental, gestión de la I+D+i, etc.
- Implementar herramientas software de apoyo a la gestión corporativa, tales como: ERP, CRM, sistemas de gestión documental, etc.
- Implementar nuevos modos de hacer llegar los productos a los clientes: acceso a sistemas de comercio electrónico, sistemas de gestión on-line, banca electrónica, etc.

Continua inversión en nuevas tecnologías. En la actualidad las empresas del sector *Business Process Outsourcing BPO* se enfrentan a un contexto macroeconómico complejo, no obstante, la aceptación de las TIC no deja de progresar y servir de apoyo y soporte. Las TIC continúan siendo las mejores aliadas en su esfuerzo de optimizar la *competitividad* de sus actividades comerciales, viabilizando la inauguración a nuevos mercados y mejorando los procesos de gestión interna. La contribución que las TIC tienen en la mejora de la productividad de las empresas *Business Process Outsourcing BPO* es enorme e igualmente cuantificable, programas gubernamentales con el objetivo de adaptar a las empresas colombianas a la evolución del ecosistema digital del país y el mundo, que aportan soluciones de productividad en la nube, de comercio electrónico, comercialización digital y procedimiento y gestión electrónica.

Para las empresas del sector *Business Process Outsourcing BPO*, debe ser relevante contar con un área de tecnología, expertos en los procesos, que desarrollen un sistema de gestión propio orientado a la industrialización y/o automatización de los procesos, mejorando la

operatividad y minimizando los errores. Al mismo tiempo con un *Cuadro de Mando Integral (CMI)* o *Balanced Scorecard (BSC)*, una herramienta inteligente para controlar y un seguir el progreso del negocio, por ejemplo, con las siguientes características:

- Seguimiento de los niveles de servicio llegando al detalle más mínimo de la operación.
- Control y seguimiento de incidencias, calidad y plazos de proveedores externos.
- Consultas diferenciadas por nivel de usuario, altamente optimizado mediante la generación y acceso a la documentación digital.
- Integrable con los sistemas de los clientes, minimizando la doble gestión.

Certificación al bilingüismo. “Según Camilo Montes, Gerente General del Programa de Transformación Productiva durante el años 2014, en Colombia, uno de los grandes retos del sector *Business Process Outsourcing BPO* para competir y crecer es la necesidad del bilingüismo, actualmente, solo un 6% de las operaciones de *Business Process Outsourcing BPO* en Colombia corresponden a prestación de servicios en otro idioma y este indicador no es superior debido a la dificultad de las empresas para encontrar personas con el nivel requerido”. (PORTAFOLIO, 2014)

El bilingüismo es un requisito para que Colombia se industrialice, no sólo en el sector *Business Process Outsourcing BPO*; sin embargo, dominar más de un idioma implica un apoyo del Estado, programas de transformación productiva deben ser liderados por entidades gubernamentales desde el inicio de la formación académica, con énfasis no sólo en el idioma inglés, también idiomas de gran influencia en el mercado laboral, por ejemplo, francés y portugués.

Pensamiento estratégico. Basado en una definición como un proceso de pensamiento aplicado a cada individuo en el contexto de alcanzar el éxito en cualquier actividad, es

importante desarrollar en cada persona involucrado en el negocio de las BPO un pensamiento estratégico, la misión de cada empresa se basa en emplear un planteamiento del futuro, para lograr un pensamiento estratégico optimo se pueden enfocar las organizaciones en un conjunto de factores importantes para lograr esta meta, los factores de impacto hacia los empleados son:

- Lograr un pensamiento corporativo.
- Enfocar una misión empresarial con una idea primordial de ser ordenada y global.
- Planeamiento y control.
- Actitud de apertura mental.

Cabe resaltar que esto se puede llevar a cabo dando cumplimiento a ciertas características que si se desarrollan de la manera adecuada de parte de la organización generara un impacto positivo hacia los colaboradores y se lograra impulsar entornos favorables que propicio en el desarrollo intelectual y las ganas de aprender y de enriquecer el conocimiento de los empleados.

El pensamiento estratégico es dinámico, cambiante y flexible lo que permite la modificación en pro de responder a cambios estratégicos positivos para la respuesta a la prestación de los diversos servicios BPO.

Las organizaciones del sector BPO que deben contemplar ampliamente las capacitaciones y la implementación adecuada de los recursos emplear estos dos factores de manera correcta depende de cuatro estrategias: Eficiencia, Calidad, innovación y satisfacción y se logra a través de un pensamiento Lógico, basado en la comprensión, formulación, análisis, y evaluación de argumentos, un pensamiento crítico basado en identificar y resolver bien los problemas reales y el pensamiento creativo el cual conduce a ideas habituales y no originales.

Visión internacional. Cuando hablamos de sectores de TI, desarrollo, infraestructura siempre debemos tener un enfoque abierto, en sectores de tercerización hablamos de prestación

de servicios que no solo son locales y que no surgirán de manera local ya que la innovación provee de países que se encuentran con un nivel de tecnología mucho más avanzado que el que tenemos actualmente en Colombia, la capacitación y experiencia de otras empresas internacionales nos permiten enriquecer nuestros conocimientos y contar con la posibilidad de ampliar esos conocimientos a los colaboradores de las compañías, tener una visión Internacional es permitir expandir los servicios y capacidades de los recursos de las empresas de BPO, como se observa no solo se reciben conocimientos sino que también la visión internacional permite dar a conocer las capacidades que actualmente tenemos en Colombia es un vaivén de experiencias, aportes , trabajo, y conocimiento que ayudan a las organizaciones a crecer en sus servicios y poder brindar soluciones adecuadas las necesidades y expectativas de los clientes brindando valor agregado a los mismos.

Es importante tener en cuenta que la mano de obra Latina es muy apetecida en otros países lo cual permite los intercambios laborales y se aprovechan estos escenarios para ampliar en conocimientos culturales que aportan al desarrollo de los individuos, lo cual permite que los empleados se sientan a gusto con sus labores y desarrollen más capacidades para que sus resultados sean mas eficientes y eficaces.

5.1 Recomendaciones

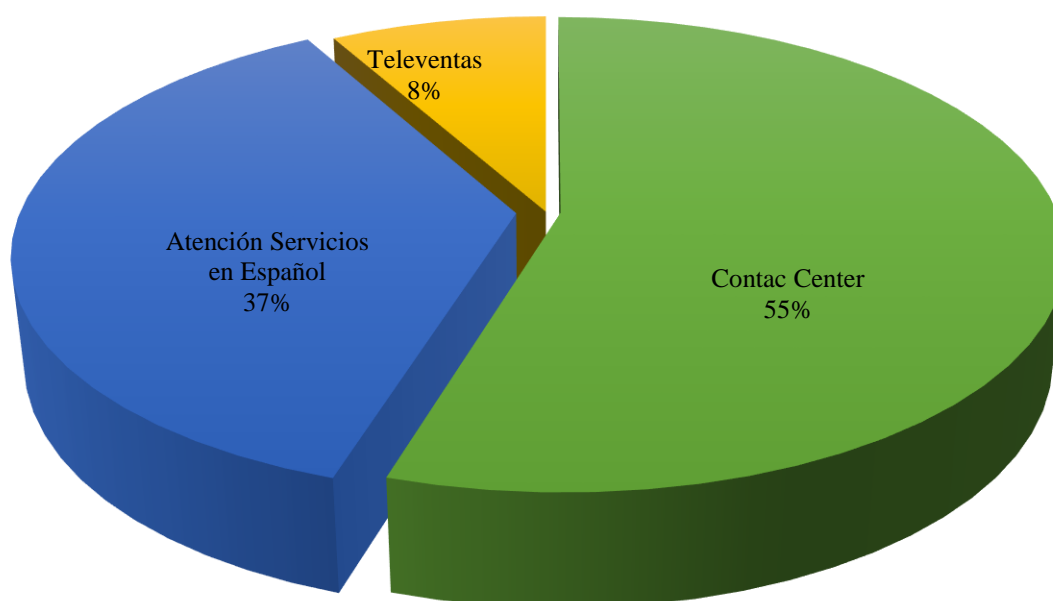
Es importante que las empresas del sector BPO vayan adelante para brindar un servicio para ejecutar procesos tercerizables, se deben encaminar en desarrollar soluciones de inicio a final, realizar una acción, innovación y razonamientos de la información del proceso para su aplicación conveniente en temas importantes del negocio.

En Colombia, se requiere un análisis muy profundo de los procesos de tercerización, sabemos que los call center están casi consolidados, no decimos que no sean susceptible de

mejoras, probablemente algún día sean revaluados o reemplazados por otra tecnología, o por algún cambio de mercadeo, o algún otro sistema, pero consideramos que un buen estudio debe focalizarse en nuevos procesos susceptibles de tercerización, como los procesos productivos, agrícolas o de manufactura, en los que Colombia está bastante rezagado, probablemente por la falta de desarrollo e implantación de proyectos tecnológicos adecuados.

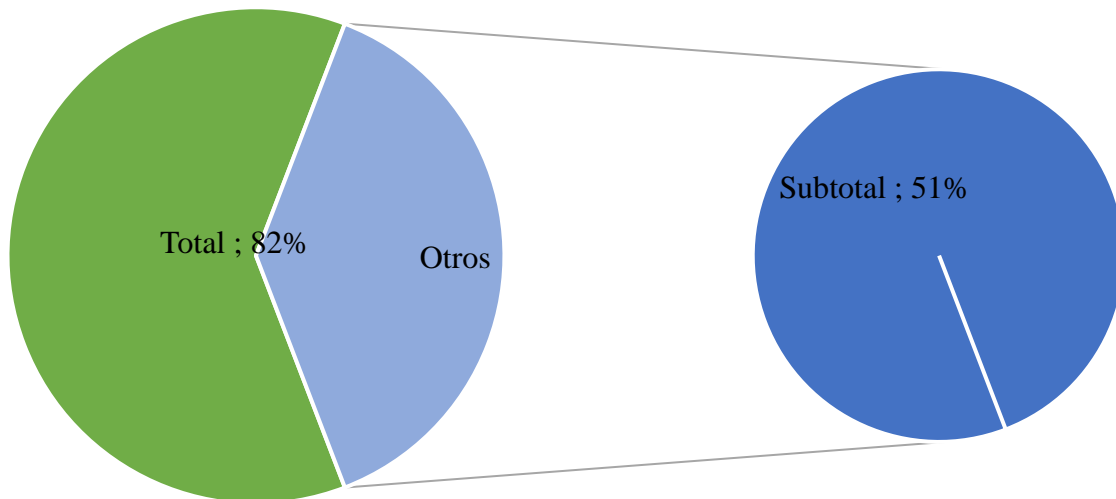
Figura 7

Demanda de servicios BPO en Colombia



Nota. Elaboración propia.

Para la demanda de servicios en BPO se halla que cerca de 80% de los mismos está conectado con atención en contact centers. De estos, la atención al cliente en español es la más solicitada, con 54%, seguido por televentas, con 12,1%, exponiendo una dinámica homóloga a la de Latinoamérica, dice Quessep.

Figura 8*Tercerización actual en Colombia*

Nota. Elaboración propia.

“Años atrás la tercerización de actividades empresariales era la excepción, hoy en día parece haberse vuelto la regla en los negocios internacionales: según una encuesta realizada por la consultora Bain & Company, el 82% de las grandes empresas en Europa, Asia y América del Norte tiene algún tipo de acuerdo de tercerización (u outsourcing). Y, específicamente, el 51% de ellas terceriza a través de una organización totalmente diferente en otro país, lo que se conoce como offshore outsourcing.” (ConnectAmericas, 2014)

Referencias

- Asociación Colombiana de BPO. (2017). ¿Qué es el sector BPO? Recuperado el 1 de mayo de 2020, de <https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo>
- ConnectAmericas. (14 de marzo de 2014). ¿Cómo surgió el concepto de tercerización? Recuperado el 1 de mayo de 2020, de <https://connectamericas.com/es/content/%C2%BFc%C3%B3mo-surgi%C3%B3-el-concepto-de-tercerizaci%C3%B3n-0>
- Consejo Estatal Republica Popular China, english.gov.cn. (23 de noviembre de 2015). *Informe: China proporciona más del 30 por ciento de la externalización a nivel mundial*. Recuperado el 1 de mayo de 2020, de http://english.www.gov.cn/news/top_news/2015/11/23/content_281475240767328.htm
- Consejo Estatal Republica Popular China, english.gov.cn. (17 de marzo de 2016). *La subcontratación de servicios en China continúa creciendo en enero-febrero*. Recuperado el 1 de mayo de 2020, de http://english.www.gov.cn/state_council/ministries/2016/03/17/content_281475309281526.htm
- Consejo Estatal Republica Popular China, english.gov.cn. (20 de enero de 2016). *La tercerización de servicios crece en 2015*. Recuperado el 1 de mayo de 2020, de http://english.www.gov.cn/news/top_news/2016/01/20/content_281475275370940.htm
- Consejo Estatal Republica Popular China, english.gov.cn. (16 de marzo de 2017). *Los contratos de tercerización de servicios de las empresas chinas registran un alto*. Recuperado el 1 de mayo de 2020, de http://english.www.gov.cn/archive/statistics/2017/03/16/content_281475597665972.htm

Consejo Estatal República Popular China, english.gov.cn. (3 de octubre de 2015). Aumentan los contratos de subcontratación de servicios de China. Recuperado el 1 de mayo de 2020, de http://english.www.gov.cn/archive/statistics/2015/10/03/content_281475203634180.htm

©RinconCastellano 1997-2017. (s.f.). Outsourcing y Offshoring: evolución histórica y tendencias actuales. Recuperado el 1 de mayo de 2020, de http://www.rinconcastellano.com/trabajos/outsourcing/1_introd.html#3

©RinconCastellano 1997-2017. (s.f.). Outsourcing y Offshoring: evolución histórica y tendencias actuales. Recuperado el 1 de mayo de 2020, de http://www.rinconcastellano.com/trabajos/outsourcing/1_introd.html#3

© 2020 Economipedia. (7 de Julio de 2017). *Países más exportadores del mundo*. Recuperado el 30 de Abril de 2020, de <https://economipedia.com/ranking/paises-mas-exportadores-del-mundo.html>

datosmacro.com. (2020). *Colombia - Índice de Desarrollo Humano - IDH*. Recuperado el 30 de Abril de 2020, de <https://datosmacro.expansion.com/idh/colombia>

datosmacro.com. (2020). *Crece la población en Colombia en 542.000 personas*. Recuperado el 30 de Abril de 2020, de <https://datosmacro.expansion.com/demografia/poblacion/colombia>

datosmacro.com. (2020). *PIB de Colombia*. Recuperado el 30 de Abril de 2020, de <https://datosmacro.expansion.com/pib/colombia>

datosmacro.com. (2020). *Economía y demografía*. Recuperado el 5 de Mayo de 2020, de <https://datosmacro.expansion.com/>

EvaluandoSoftware.com. (4 de febrero de 2020). BPO: ¿Qué es Business Process Outsourcing?

(I. C. Gómez, Editor) Recuperado el 2 de mayo de 2020, de

<https://www.evaluandosoftware.com/bpo-que-es-business-process-outsourcing/>

FOLDOC Free On-Line Dictionary Of Computing. (17 de Septiembre de 2013). *Information and*

Communication Technology from FOLDOC. Recuperado el 29 de Abril de 2020, de

<https://web.archive.org/web/20130917072505/http://foldoc.org/Information+and+Communication+Technology>

Gómez Vieites, Á., & Suárez Rey, C. (2003). *Sistemas de Información. Herramientas prácticas*

para la gestión empresarial. México, D.F., México: Alfaomega Grupo Editor. Recuperado

el 05 de 02 de 2020.

Informatica. (9 de Abril de 2012). *Base de datos*. Recuperado el 25 de Abril de 2020, de

<http://antiguastecnologias.blogspot.com/2012/04/base-de-datos.html>

IQ OUTSOURCING. (29 de agosto de 2017). ¿Qué es el BPO? Categorías y ventajas.

Recuperado el 1 de mayo de 2020, de <https://www.iqoutsourcing.com/que-es-el-bpo-categorias-y-ventajas/>

IQ OUTSOURCING. (4 de octubre de 2017). *Presente y futuro del sector BPO en Colombia*.

Recuperado el 1 de mayo de 2020, de <https://www.iqoutsourcing.com/presente-y-futuro-del-sector-bpo-en-colombia/>

Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA. (2018). *Informes Mesas Sectoriales BPO*.

Bogotá D.C: SENA.

PORTAFOLIO. (7 de junio de 2012). *Evolución tecnológica del BPO*. Recuperado el 30 de abril

de 2020, de <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/evolucion-tecnologica-bpo-93808>

PORTAFOLIO. (27 de agosto de 2013). Los contact centers y BPO, cada vez más sólidos.

Recuperado el 1 de mayo de 2020, de

<https://www.portafolio.co/negocios/empresas/contact-centers-bpo-vez-solidos-74776>

PORTAFOLIO. (26 de abril de 2019). Empresas, a hacer lo que saben. Recuperado el 1 de mayo

de 2020, de <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/empresas-a-hacer-lo-que-saben-528976>

PORTAFOLIO. (31 de enero de 2020). El desempleo aumentó en Colombia en 2019.

Recuperado el 30 de abril de 2020, de <https://www.portafolio.co/economia/tasa-de-desempleo-en-colombia-2019-supero-10-desempleo-537638>

PORTAFOLIO. (27 de Mayo de 2014). *Solo 6% de empresas de BPO prestan servicios en otro idioma*. Recuperado el 7 de Mayo de 2020, de

<https://www.portafolio.co/negocios/empresas/empresas-bpo-prestan-servicios-idioma-60512>

Revista Dinero Copyright © 2020 Publicaciones Semana S.A. (22 de junio de 2017). Así va el negocio de la tercerización de servicios en Colombia. Recuperado el 1 de mayo de 2020, de <https://www.dinero.com/edicion-impres/negocios/articulo/cifras-del-sector-bpo-en-colombia/269231>

Revista Dinero // COPYRIGHT © 2020 PUBLICACIONES SEMANA S.A. (22 de junio de 2017). Revista Dinero. Obtenido de Así va el negocio de la tercerización de servicios en Colombia [impres/negocios/articulo/tercerizacion - de-servicios-en-colombia-2017/246830](https://www.dinero.com/edicion-impres/negocios/articulo/tercerizacion-de-servicios-en-colombia-2017/246830). <https://www.dinero.com/edicion>

Salesland. (06 de 02 de 2020). ¿Qué es el BPO comercial? <https://www.salesland.net/blog/que-es-el-bpo-comercial>

Salesland. (20 de Febrero de 2020). *¿Qué es el BPO comercial?* Recuperado el 29 de abril de 2020, de <https://www.salesland.net/blog/que-es-el-bpo-comercial>

SINNAPS Copyright All Rights Reserved © 2019. (06 de 02 de 2020). LECCIÓN #1 – ¿QUÉ METODOLOGÍA ES LA MEJOR? ALGO ESTÁ PASANDO.

<https://www.sinnaps.com/cursos/gestion-de-proyectos/metodologia-del-proyecto>

TechTarget, S.A. (22 de Febrero de 2017). *Offshore outsourcing, o tercerización en el extranjero*. (M. Rouse, Editor) Recuperado el 29 de Abril de 2020, de <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Offshore-outsourcing-o-tercerizacion-en-el-extranjero>

Wikipedia®. (20 de febrero de 2.020). Tercerización de procesos comerciales en China.

https://en.wikipedia.org/wiki/Business_process_outsourcing_in_China#cite_note-computer-2

Anexos

Anexo 1

Proexport Colombia para Estado Unidos – Parte 1



ESTADOS UNIDOS



Datos básicos		Indicadores sociales																																																																																																				
<p>Nombre oficial: Estados Unidos de América</p> <p>Superficie: 9.372.614 Km²</p> <p>Situación geográfica: La superficie continental de los EE.UU. limita al Norte con Canadá, al Sur con México, el Este con el océano atlántico y el mar Caribe, y al oeste con el océano Pacífico.</p> <p>Principales recursos naturales: Gracias a las diversas condiciones climáticas existe variedad de productos agrícolas. También cuenta con Bosques - Madera, Petróleo, Playas y otras zonas turísticas</p> <p>Población: 308.745.538 habitantes</p> <p>Densidad demográfica: 33,7</p> <p>Grupos de población: Blanca (72,4%), negra y afroamericana (12,8%), asiática (4,8%) e india americana (0,9%).</p> <p>Población ciudades:</p> <p>Capital: WASHINGTON, D.C. 4.421 millones</p> <p>Principales ciudades: New York-Newark 19,3 millones; Los Angeles-Long Beach-Santa Ana 12,675 millones; Chicago 9,134 millones; Miami 5,699 m</p> <p>Religiones: Protestantismo 51,3%, Católica-romana 23,9%, Mormon 1,7%</p> <p>División administrativa: 50 estados y el distrito de Columbia</p>		<p>Población</p> <p>Crecimiento de la población: 0,899%</p> <p>Estructura por edades</p> <p>0-14 años 21,3%</p> <p>15-64 años 65,8%</p> <p>65 años o más 13,0%</p> <p>Distribución por sexos</p> <p>Hombres: 48,40%</p> <p>Mujeres: 51,60%</p> <p>Población urbana: 82%</p> <p>Indicadores económicos</p> <p>Producción</p> <p>PIB corriente \$15,06 trillion (2011) cc (millones USD)</p> <p>PIB PPA 15,04 trillion (2011) cc (millones USD)</p> <p>PIB per cápita \$48,100 (2011 est) (USD)</p> <p>Índice de competitividad global (ranking mundial, 142 países, 2011) 5</p> <p>Crecimiento del PIB: 1,5% (2011 est) (tasa anual)</p> <p>Indice de precios al consumidor 2,92 %</p>																																																																																																				
<p>Indicadores sociales</p> <p>Bienestar social</p> <p>Índice de desarrollo humano: 4</p> <p>Puesto en ranking mundial, 160 países</p> <p>Gasto público en salud/PIB: 17,90% (2010)</p> <p>Gasto público en educación/PIB: 5,50% (2008)</p> <p>Índice Gini de desigualdad: 0,408</p>		<p>Empleo</p> <p>Tasa de desempleo 8,10%</p> <p>Población ocupada por sectores</p> <p>Agricultura: 2%</p> <p>Industria: 19%</p> <p>Servicios: 79%</p> <p>Desempleo por géneros</p> <p>Mujeres: 8,60%</p> <p>Hombres: 10,5%</p> <p>Precios (2011)</p>																																																																																																				
<p>Conectividad logística</p> <p>Conectividad Marítima</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ORIGEN</th> <th>DESTINO</th> <th>DIRECTO (días)</th> <th>CONEXIÓN (días)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Costa Atlántica</td> <td>Golfo</td> <td>8</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Costa Este</td> <td>3</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Costa Oeste</td> <td>10</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Costa Pacífica</td> <td>Golfo</td> <td>16</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>Costa Este</td> <td>7</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Costa Oeste</td> <td>13</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table> <p>Conectividad Aérea</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DESTINO</th> <th>VUELO DIRECTO (horas)</th> <th>VUELO CON CONEXIÓN (horas)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>COSTA ESTE</td> <td>3H 40 MIN</td> <td>4H 20 MIN</td> </tr> <tr> <td>COSTA OESTE</td> <td>5H 25 MIN</td> <td>6H 30 MIN</td> </tr> </tbody> </table> <p>Lenguas: Oficial: Inglés 82,1% Otras: Español 10,7%</p>		ORIGEN	DESTINO	DIRECTO (días)	CONEXIÓN (días)	Costa Atlántica	Golfo	8	11	Costa Este	3	6	Costa Oeste	10	12	Costa Pacífica	Golfo	16	17	Costa Este	7	10	Costa Oeste	13	15	DESTINO	VUELO DIRECTO (horas)	VUELO CON CONEXIÓN (horas)	COSTA ESTE	3H 40 MIN	4H 20 MIN	COSTA OESTE	5H 25 MIN	6H 30 MIN	<p>Plataforma exportadora a CAN</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>10 principales sectores</th> <th>Exportaciones de EE.UU. a países CAN (US\$ Millones)</th> <th>Proyectos de Inversión</th> <th>Arancel mínimo (%)</th> <th>Arancel máximo (%)</th> <th>Moda arancel Colombia (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Carbón, petróleo y gas</td> <td>6.343,0</td> <td>786</td> <td>3,73%</td> <td>6,21%</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>Maquinaria industrial y equipos</td> <td>4.830,7</td> <td>2.380</td> <td>3,48%</td> <td>10,12%</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>Componentes electrónicos y semi;</td> <td>2.633,1</td> <td>1.749</td> <td>3,71%</td> <td>16,22%</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>Químicos</td> <td>2.353,3</td> <td>1.243</td> <td>3,09%</td> <td>12,41%</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>Alimentos & Tabaco</td> <td>1.732,0</td> <td>1.624</td> <td>3,78%</td> <td>43,14%</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>Automotriz y Autopartes</td> <td>1.654,3</td> <td>1.411</td> <td>3,80%</td> <td>30,91%</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>Plásticos</td> <td>1.489,9</td> <td>706</td> <td>3,94%</td> <td>16,34%</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>Metales</td> <td>754,5</td> <td>733</td> <td>0,25%</td> <td>11,35%</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>Farmacéuticos</td> <td>482,8</td> <td>728</td> <td>4,65%</td> <td>7,70%</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>Textiles</td> <td>468,9</td> <td>1.108</td> <td>7,83%</td> <td>10,46%</td> <td>0,00%</td> </tr> </tbody> </table> <p>*: países que conforman la Comunidad Andina (Colombia, Perú, Bolivia y Ecuador)</p>		10 principales sectores	Exportaciones de EE.UU. a países CAN (US\$ Millones)	Proyectos de Inversión	Arancel mínimo (%)	Arancel máximo (%)	Moda arancel Colombia (%)	Carbón, petróleo y gas	6.343,0	786	3,73%	6,21%	0,00%	Maquinaria industrial y equipos	4.830,7	2.380	3,48%	10,12%	0,00%	Componentes electrónicos y semi;	2.633,1	1.749	3,71%	16,22%	0,00%	Químicos	2.353,3	1.243	3,09%	12,41%	0,00%	Alimentos & Tabaco	1.732,0	1.624	3,78%	43,14%	0,00%	Automotriz y Autopartes	1.654,3	1.411	3,80%	30,91%	0,00%	Plásticos	1.489,9	706	3,94%	16,34%	0,00%	Metales	754,5	733	0,25%	11,35%	0,00%	Farmacéuticos	482,8	728	4,65%	7,70%	0,00%	Textiles	468,9	1.108	7,83%	10,46%	0,00%
ORIGEN	DESTINO	DIRECTO (días)	CONEXIÓN (días)																																																																																																			
Costa Atlántica	Golfo	8	11																																																																																																			
	Costa Este	3	6																																																																																																			
	Costa Oeste	10	12																																																																																																			
Costa Pacífica	Golfo	16	17																																																																																																			
	Costa Este	7	10																																																																																																			
	Costa Oeste	13	15																																																																																																			
DESTINO	VUELO DIRECTO (horas)	VUELO CON CONEXIÓN (horas)																																																																																																				
COSTA ESTE	3H 40 MIN	4H 20 MIN																																																																																																				
COSTA OESTE	5H 25 MIN	6H 30 MIN																																																																																																				
10 principales sectores	Exportaciones de EE.UU. a países CAN (US\$ Millones)	Proyectos de Inversión	Arancel mínimo (%)	Arancel máximo (%)	Moda arancel Colombia (%)																																																																																																	
Carbón, petróleo y gas	6.343,0	786	3,73%	6,21%	0,00%																																																																																																	
Maquinaria industrial y equipos	4.830,7	2.380	3,48%	10,12%	0,00%																																																																																																	
Componentes electrónicos y semi;	2.633,1	1.749	3,71%	16,22%	0,00%																																																																																																	
Químicos	2.353,3	1.243	3,09%	12,41%	0,00%																																																																																																	
Alimentos & Tabaco	1.732,0	1.624	3,78%	43,14%	0,00%																																																																																																	
Automotriz y Autopartes	1.654,3	1.411	3,80%	30,91%	0,00%																																																																																																	
Plásticos	1.489,9	706	3,94%	16,34%	0,00%																																																																																																	
Metales	754,5	733	0,25%	11,35%	0,00%																																																																																																	
Farmacéuticos	482,8	728	4,65%	7,70%	0,00%																																																																																																	
Textiles	468,9	1.108	7,83%	10,46%	0,00%																																																																																																	
<p>Tips</p> <p>Envío de Muestras sin Valor Comercial</p> <p>*La carga no debe estar en condiciones de ser usada.</p> <p>* Si se trata de productos alimenticios verificar con la FDA.</p> <p>* Debe ser presentada en pequeñas cantidades</p> <p>*Se debe indicar en la factura que son muestras sin valor comercial y señalar su valor para efectos de aduana.</p> <p>*No son sujetos a ningún tipo de impuesto si la aduana acepta la mercancía como muestra.</p>		<p>Tarifa en cuenta</p> <p>*Los Incoterms al momento de su negociación, porque estos influyen de manera directa en la operación logística y en los precios.</p> <p>*Las normas y las características del empaque, embalaje y etiquetado en Estados Unidos.</p> <p>* Las normas fitosanitarias en este país son altamente exigentes, verifíquelas antes de realizar un despacho.</p>																																																																																																				
<p>Contáctenos</p> <p>Oficina en Estados Unidos (New York): Dirección: 140 East 57th Street 2nd Floor, New York, N.Y. 10022 Tel: +1 (212) 922 9114 Fax: +1 (212) 922 9115 Electrónico: newyork@proexport.com.co Correo</p> <p>Oficina en Bogotá: Calle 28 No. 13A - 15 Pisos 35-36 Tel: +57 (1) 560 0100, Fax: +57 (1) 560 0104</p> <p>Teléfono: +57 (01) 900 33 1002 En Bogotá: +57 (1) 419 9450</p> <p>Página web: www.proexport.com.co</p>		<p>Fuentes</p> <p>Central Intelligence agency (https://www.cia.gov/) Instituto español de comercio exterior (http://www.icex.es/), Información de las aerolíneas y navieras procesada por Proexport,Tact (The Air cargo tariff), Banco Mundial http://www.bancomundial.org/</p>																																																																																																				
<p>Oportunidades para el inversionista</p> <p>El inversionista estadounidense podrá instalarse en Colombia y utilizarla como plataforma exportadora hacia CAN* debido a los altos volúmenes de exportaciones de Estados Unidos al mencionado país y a las preferencias arancelarias que posee Colombia como resultado del Tratado de Libre Comercio con CAN* en sectores como: - Carbón, petróleo y gas: Se consolida como el décimo quinto sector de inversión de Estados Unidos al mundo con 786 proyectos de inversión greenfield entre 2003 y 2011, por un monto cercano a US\$ 183 mil millones, adicionalmente es el mayor renglón exportador de Estados Unidos a Brasil con un monto superior a US\$ 6.816 millones. Otros sectores con oportunidad son "Maquinaria Industrial y Equipos" con 2.380 proyectos de inversión; "Componentes Electrónicos y semiconductores" 1.749 proyectos, "Químicos" 1.243 proyectos, "Alimentos & Tabaco" 1.624 proyectos y "Automotriz y autopartes" 1.411 proyectos.</p>																																																																																																						

Anexo 2

Proexport Colombia para Estado Unidos – Parte 2



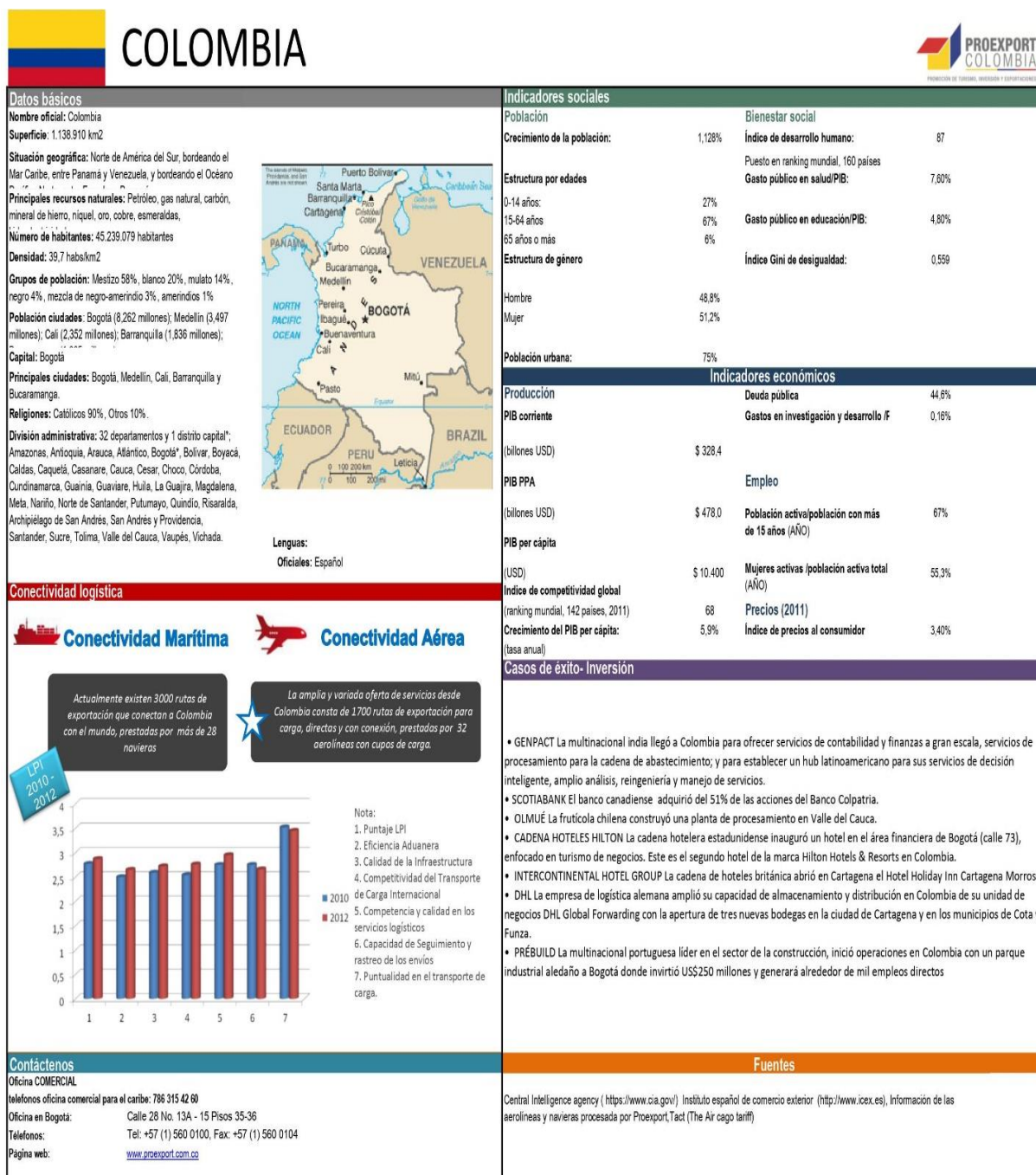
ESTADOS UNIDOS



<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">E X P O R T A C I O N E S</p>	<p>Balanza comercial Colombia – Estados Unidos US\$ millones FOB</p> <p>Balanza Comercial</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Exportaciones</th> <th>Importaciones</th> <th>BALANZA COMERCIAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>1.627,07</td> <td>6.022,24</td> <td>-4.395,17</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>1.629,11</td> <td>2.913,53</td> <td>-1.284,42</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>1.629,11</td> <td>1.109,37</td> <td>519,74</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Exportaciones	Importaciones	BALANZA COMERCIAL	2009	1.627,07	6.022,24	-4.395,17	2010	1.629,11	2.913,53	-1.284,42	2011	1.629,11	1.109,37	519,74	<ul style="list-style-type: none"> Estados Unidos fue el primer importador del mundo en 2010. Participó con 13% (US\$1.966.497 millones) de las importaciones mundiales. En 2011 las importaciones alcanzaron los (US\$2.264.991 millones) Su principal proveedor en 2011 fue China con una participación de 19% (US\$ 382.953 millones), seguido por Canadá con 14,2% (US\$ 279.275 millones) y México con 11,8% (US\$231.919 millones). Durante 2011, 1.880 empresas colombianas exportaron sus productos no tradicionales a Estados Unidos por monto superior a los (US\$10.000). Exportaciones colombianas a Estados Unidos alcanzaron US\$21.720 millones en 2011, 28,4% más que en 2010 (+US\$4.802 millones). En 2010, el segmento no tradicional representó el 24,3% de las exportaciones colombianas y 2011 representó 21,1%. Oportunidades en los siguientes sectores: Agroindustria (productos de confitería, molinería y panadería, extractos y esencias, derivados del café, azúcar de caña, piñas y flores frescas), Manufacturas (materiales de construcción, envases y empaques, químicos, metalmecánica, autopartes, instrumentos y aparatos) Prendas de Vestir (ropa interior, ropa de control, vestidos de baño, activewear, manufacturas de cuero, bolsos, pieles gamuzadas, calzado, artículos de acampar y conjuntos para mujeres), y Servicios (turismo de salud, BPO y editorial). 										
Año	Exportaciones	Importaciones	BALANZA COMERCIAL																									
2009	1.627,07	6.022,24	-4.395,17																									
2010	1.629,11	2.913,53	-1.284,42																									
2011	1.629,11	1.109,37	519,74																									
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">I N V E R S I O N</p>	<p>IED de Estados Unidos en Colombia 2000-2011</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>IED (US\$ millones)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2000</td><td>120,29</td></tr> <tr><td>2001</td><td>222,87</td></tr> <tr><td>2002</td><td>761,50</td></tr> <tr><td>2003</td><td>273,75</td></tr> <tr><td>2004</td><td>674,16</td></tr> <tr><td>2005</td><td>1410,30</td></tr> <tr><td>2006</td><td>1524,14</td></tr> <tr><td>2007</td><td>1064,17</td></tr> <tr><td>2008</td><td>1215,44</td></tr> <tr><td>2009</td><td>1130,16</td></tr> <tr><td>2010</td><td>262,34</td></tr> <tr><td>2011</td><td>507,12</td></tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Banco de la República- Balanza de Pagos</p>	Año	IED (US\$ millones)	2000	120,29	2001	222,87	2002	761,50	2003	273,75	2004	674,16	2005	1410,30	2006	1524,14	2007	1064,17	2008	1215,44	2009	1130,16	2010	262,34	2011	507,12	<ul style="list-style-type: none"> Entre 2000 y 2011, EE.UU. ha sido la principal fuente de IED en Colombia con US\$9.456,8 millones acumulados y una participación del 24,9% del total invertido en el país. Primera fuente de proyectos de inversión Greenfield en Colombia (2003-2011). A nivel sectorial, la IED estadounidense en Colombia se ha concentrado principalmente en la industria inmobiliaria, comercial, financiera, de transporte y el sector industrial; entre 2008 y 2011 estas industrias concentran el 81% de los flujos de inversión de EE.UU. en el país. Casos de inversión destacados: Seacor (Transporte de carga), Kimberly-Clark (cosméticos - centro de investigación y desarrollo), Hewlett Packard (centro de servicios globales para operaciones de BPO y Servicios TI), Lender Systems (Servicios financieros - crea compañía Intellitech). Según las tendencias de los proyectos de inversión estadounidenses y la oferta colombiana, se han identificado oportunidades de atraer inversión de este país principalmente en los siguientes sectores: automotriz, biocombustibles, BPO, B&S petroleros, infraestructura hotelera, fondos de capital privado y materiales de construcción. A raíz de la aprobación del TLC con Estados Unidos, se pueden plantear diferentes escenarios de inversión, entre ellos está utilizar a Colombia como plataforma exportadora para países latinoamericanos, europeos y asiáticos que aun no tengan dicho tratado, en donde se destacan los sectores Automotriz, Alimentos y Tabaco entre otros. O en el caso contrario, utilizar a Colombia como plataforma exportadora a Estados Unidos donde se destacan las manufacturas pesadas.
Año	IED (US\$ millones)																											
2000	120,29																											
2001	222,87																											
2002	761,50																											
2003	273,75																											
2004	674,16																											
2005	1410,30																											
2006	1524,14																											
2007	1064,17																											
2008	1215,44																											
2009	1130,16																											
2010	262,34																											
2011	507,12																											
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">T U R I S M O</p>	<p>Llegadas de viajeros estadounidenses a Colombia 2005-2011</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Llegadas</th> <th>Cambio Anual (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2005</td><td>235.378</td><td>-</td></tr> <tr><td>2006</td><td>258.577</td><td>9,9%</td></tr> <tr><td>2007</td><td>265.652</td><td>2,7%</td></tr> <tr><td>2008</td><td>264.453</td><td>-0,5%</td></tr> <tr><td>2009</td><td>314.870</td><td>19,1%</td></tr> <tr><td>2010</td><td>349.109</td><td>10,9%</td></tr> <tr><td>2011</td><td>323.821</td><td>-7,2%</td></tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Migración Colombia</p>	Año	Llegadas	Cambio Anual (%)	2005	235.378	-	2006	258.577	9,9%	2007	265.652	2,7%	2008	264.453	-0,5%	2009	314.870	19,1%	2010	349.109	10,9%	2011	323.821	-7,2%	<ul style="list-style-type: none"> Estados Unidos es el segundo emisor de turismo a nivel mundial con 60 millones de salidas de viajeros al exterior. El principal destino de los viajeros estadounidenses en Latinoamérica es México seguido por destinos en el Caribe. (Jamaica, República Dominicana, Puerto Rico) Estados Unidos es el mayor emisor de viajeros extranjeros a Colombia con una participación del 20% del total de llegadas a Colombia. En 2011 se registró una considerable caída de 8% en las llegadas estadounidenses a Colombia, que afectó en gran medida el crecimiento total de llegadas de viajeros extranjeros al país. <p>Oportunidades: País con mayor número de frecuencias aéreas directas a Colombia, Cielos abiertos y TLC. Potencial en varios productos: Turismo de Naturaleza, Turismo Cultural, Sol y Playa, Turismo de Aventura y Cruceros. En Turismo de Eventos: Viajes de Incentivo y Convenciones.</p>		
Año	Llegadas	Cambio Anual (%)																										
2005	235.378	-																										
2006	258.577	9,9%																										
2007	265.652	2,7%																										
2008	264.453	-0,5%																										
2009	314.870	19,1%																										
2010	349.109	10,9%																										
2011	323.821	-7,2%																										

Anexo 3

Proexport Colombia para Colombia – Parte 1



Conectividad logística



Conectividad Marítima



Conectividad Aérea

Actualmente existen 3000 rutas de exportación que conectan a Colombia con el mundo, prestadas por más de 28 navieras

La amplia y variada oferta de servicios desde Colombia consta de 1700 rutas de exportación para carga, directas y con conexión, prestadas por 32 aerolíneas con cupos de carga.

LPI 2010 - 2012



1. Puntaje LPI
2. Eficiencia Aduanera
3. Calidad de la Infraestructura
4. Competitividad del Transporte de Carga Internacional
5. Competencia y calidad en los servicios logísticos
6. Capacidad de Seguimiento y rastreo de los envíos
7. Puntualidad en el transporte de carga.

Casos de éxito- Inversión

- GENPACT La multinacional india llegó a Colombia para ofrecer servicios de contabilidad y finanzas a gran escala, servicios de procesamiento para la cadena de abastecimiento; y para establecer un hub latinoamericano para sus servicios de decisión inteligente, amplio análisis, reingeniería y manejo de servicios.
- SCOTIABANK El banco canadiense adquirió el 51% de las acciones del Banco Colpatria.
- OLMUÉ La frutícola chilena construyó una planta de procesamiento en Valle del Cauca.
- CADENA HOTELES HILTON La cadena hotelera estadounidense inauguró un hotel en el área financiera de Bogotá (calle 73), enfocado en turismo de negocios. Este es el segundo hotel de la marca Hilton Hotels & Resorts en Colombia.
- INTERCONTINENTAL HOTEL GROUP La cadena de hoteles británica abrió en Cartagena el Hotel Holiday Inn Cartagena Morros.
- DHL La empresa de logística alemana amplió su capacidad de almacenamiento y distribución en Colombia de su unidad de negocios DHL Global Forwarding con la apertura de tres nuevas bodegas en la ciudad de Cartagena y en los municipios de Cota y Funza.
- PRÉBUILD La multinacional portuguesa líder en el sector de la construcción, inició operaciones en Colombia con un parque industrial aledaño a Bogotá donde invirtió US\$250 millones y generará alrededor de mil empleos directos

Contáctenos

Oficina COMERCIAL

teléfonos oficina comercial para el Caribe: 786 315 42 60

Oficina en Bogotá: Calle 28 No. 13A - 15 Pisos 35-36

Telefonos: Tel: +57 (1) 560 0100, Fax: +57 (1) 560 0104

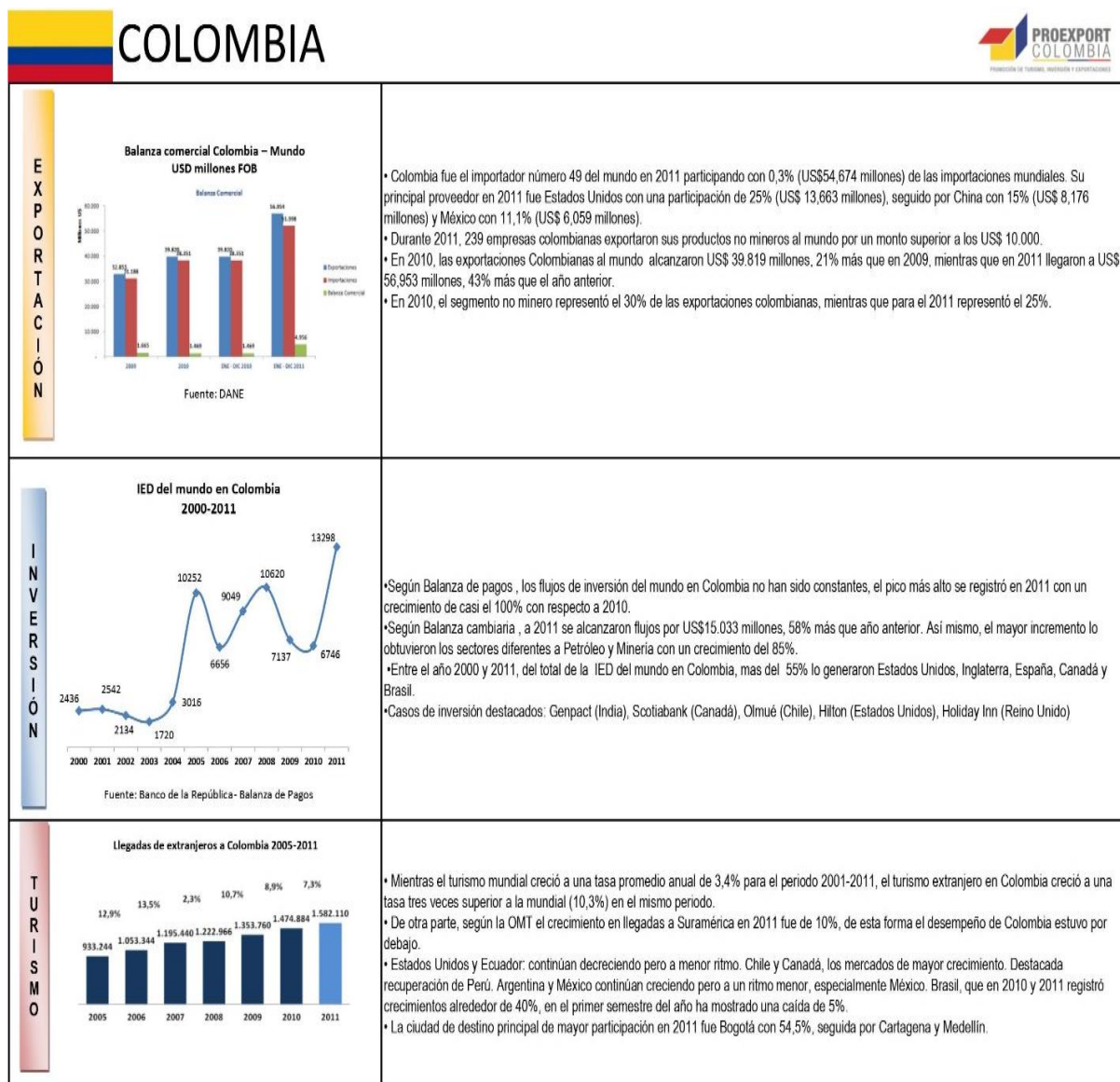
Página web: www.proexport.com.co

Fuentes

Central Intelligence agency (<https://www.cia.gov/>) Instituto español de comercio exterior (<http://www.icex.es>). Información de las aerolíneas y navieras procesada por Proexport Tact (The Air cargo tariff)

Anexo 4


Proexport Colombia para Colombia – Parte 2



Anexo 5

Proexport Colombia para China – Parte 3



Datos básicos		Indicadores sociales																			
Nombre oficial: China Superficie: 9,596,961 km ² Situación geográfica: Asia Oriental, bordeando el Mar de China Oriental, la bahía de Corea, el Mar Amarillo y Mar de China Oriental. Principales recursos naturales: Carbón, mineral de hierro, petróleo, molibdeno, uranio, potencial hidroeléctrico Número de habitantes: 1,343,239,923 millones Densidad: 135 hab./km ² Grupos de población: Han de China 91.5% y otras nacionalidades 8.5% Población ciudades: Shanghai 16,575 mil, Beijing 12,214,000; Chongqing 9,401 mil, 9,005 mil de Shenzhen. Capital: Beijing Principales ciudades: Shanghai, Beijing, Chongqing Religiones: Daoísta (taoista), budistas, cristianos 3% -, Musulmanes 1% División administrativa: 23 provincias (sheng, singular y plural), 5 regiones autónomas (Zhihu, singular y plural), y 4 municipios (shi, singular y plural).		Población Bienestar social Crecimiento de la población: 0.481% Índice de desarrollo humano: 101 Estructura por edades Gasto público en salud/PIB: 4.6% 0-14 años 17.60% 15-64 años 73.60% Gasto público en educación/PIB: N/A 65 años o más 8.90% Índice Gini de desigualdad: NA Estructura de género Indice Gini de desigualdad: NA (hombres por mujer) 1.06 hombres/mujer Población urbana: 47%																			
		Indicadores económicos																			
Lenguas: Oficiales: Chino o mandarín Otras: Yue, Wu, Minbei, Minnen, Xiang, Gan		Producción Deuda pública 43.50% PIB corriente (millones USD) \$6,989 Gastos en investigación y desarrollo/PIB 1.40% PIB PPA (millones USD) \$ 11,29 Empleo PIB per cápita (USD) \$ 8,400 Población activa/población con más de 15 años (AÑO) 74% Índice de competitividad global (ranking mundial, 142 países, 2011) 27 Mujeres activas (población activa total (AÑO) Precios (2011)) 68% Crecimiento del PIB per cápita: (tasa anual) 9.20% Índice de precios al consumidor 5.4%																			
Conectividad logística																					
Conectividad Marítima		Conectividad Aérea																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ORIGEN</th> <th>DESTINO</th> <th>DIRECTO (días)</th> <th>CONEXIÓN (días)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Costa Atlántica</td> <td>China</td> <td>28</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Costa Pacífica</td> <td></td> <td>27</td> <td>28</td> </tr> </tbody> </table>	ORIGEN	DESTINO	DIRECTO (días)	CONEXIÓN (días)	Costa Atlántica	China	28	30	Costa Pacífica		27	28	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESTINO</th> <th>VUELOS DIRECTO (Horas)</th> <th>VUELOS CON CONEXIÓN (Horas)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CHINA</td> <td>N.A.</td> <td>24h15min</td> </tr> </tbody> </table>	DESTINO	VUELOS DIRECTO (Horas)	VUELOS CON CONEXIÓN (Horas)	CHINA	N.A.	24h15min	N.A.: No Aplica. No existen rutas directas	
ORIGEN	DESTINO	DIRECTO (días)	CONEXIÓN (días)																		
Costa Atlántica	China	28	30																		
Costa Pacífica		27	28																		
DESTINO	VUELOS DIRECTO (Horas)	VUELOS CON CONEXIÓN (Horas)																			
CHINA	N.A.	24h15min																			
<p>Actualmente existen más de 15 navieras que conectan a Colombia tanto desde su Costa Atlántica como desde la Pacífica con China.</p>		<p>La amplia y variada oferta de servicios hacia China, se divide en más de 6 aerolíneas con servicios de carga y más de 5 aerolíneas con cupos de carga en aviones para pasajeros.</p>																			
<p>Tips</p> <p>Envío de Muestras sin Valor Comercial *La carga no debe estar en condiciones de ser usada. * Si se trata de productos alimenticios verificar con la Administración General de Supervisión de Calidad, Inspección y Cuarentena (AQSIQ). *Debo ser presentada en pequeñas cantidades</p>		<p>Tenga en cuenta</p> <p>*Los Incoterms al momento de su negociación, porque estos influyen de manera directa en la operación logística y en los precios. *Las normas y las características del empaque, embalaje y etiquetado en China. * Las normas fitosanitarias en este país son altamente exigentes, verifíquelas antes de realizar un despacho</p>																			
Contáctenos																					
Oficina en Beijing: 34 Guang Hua Lu, Beijing, 100600, China		Oficina en Bogotá: Calle 28 No. 13A - 15 Plant. 35-36 Tel: +57 (1) 560 0100, Fax: +57 (1) 560 0104																			
Teléfonos: +86 65321713 / +86 65323177 Página web: www.proexport.com.co		Fuentes Central Intelligence agency (https://www.cia.gov/) Instituto español de comercio exterior (http://www.icex.es), Información de las aerolíneas y navieras procesada por Proexport, Tact (The Air cargo tariff)																			

Plataforma exportadora



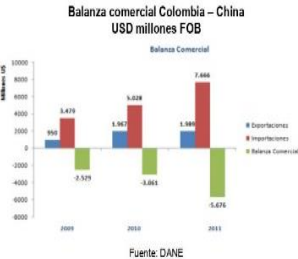
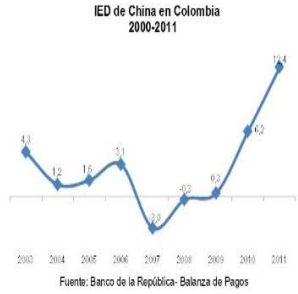
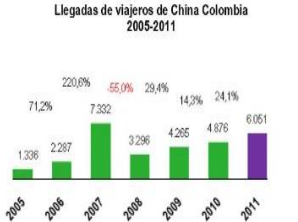
10 principales sectores	Colombia como plataforma exportadora de China a Estados Unidos				
	Exportaciones de China a Estados Unidos USD Millones	Proyectos de inversión	Arancel mínimo (%)	Arancel máximo (%)	Moda arancel Colombia (%)
Textiles	49,842.0	60	2.6	34.5	0
Plásticos	9,298.0	20	2.7	6.2	0
Metales	7,153.0	182	2.3	11.2	0
Disp. Médicos	5,228.0	29	2.1	3.9	0
Químicos	4,115.0	46	2.1	6.0	0
Cerámica y Vidrio	2,975.0	22	2.5	13.5	0
Comp. Electrónicos y	2,806.0	153	2.3	8.0	0
Caucho	2,503.0	9	3.3	3.8	0
Productos de Madera	1,988.0	17	2.4	5.0	0
Prod. de Consumo	1,929.0	50	2.3	1.4	0

El inversionista chino podrá instalarse en Colombia y utilizarla como plataforma exportadora hacia Estados Unidos debido a los altos volúmenes de exportaciones de China al mencionado país y a las preferencias arancelarias que posee Colombia como resultado del Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos en sectores como:

- Textiles: Se consolida como el undécimo sector de inversión de China al mundo con 60 proyectos de inversión greenfield entre 2003 y 2011, y con un monto cercano a US\$ 989.9 millones. Adicionalmente es el mayor renglón exportador de China a Estados Unidos con un monto superior a US\$ 49,800 millones. Otros sectores con oportunidad son " Plásticos" con 20 proyectos, "Metales" con 182 proyectos, "Dispositivos Médicos" 29 proyectos, "Químicos" 46 proyectos de inversión, y "Cerámica y Vidrio" con 22 proyectos de Inversión.

Anexo 6

Proexport Colombia para China – Parte 2

	CHINA	
E X P O R T A C I O N	<p>Balanza comercial Colombia – China USD millones FOB</p>  <p>Fuente: DANE</p>	<ul style="list-style-type: none"> China fue el segundo importador del mundo en 2011 con US\$1,743 miles de millones. En 2010 participó con 9,2% (US\$1,396 miles de millones) de las importaciones mundiales. Su principal proveedor en 2011 fue Japón con una participación de 11,7%(US\$ 194.672 millones), seguido por Corea del Sur con 9,3% (US\$ 162.685 millones) y Estados Unidos con el 7,2% (US\$124.906 millones). Durante 2010, 131 empresas colombianas exportaron sus productos no tradicionales a China por monto superior a los (US\$10.000), en 2011 el número de empresas fue 128. Exportaciones Colombianas a China alcanzaron US\$1.989 millones en 2011, 1,1% más que en 2010, y a febrero de 2012 216,2% más que en el mismo periodo de 2011. En 2011, el segmento no tradicional representó el 16,0% de las exportaciones colombianas y entre enero-febrero de 2011 representó 7,3%. Oportunidades en los siguientes sectores: Agroindustria (derivados del café, cafés especiales, azúcares y mieles, lácteos, carnes y despojos comestibles, pollo, bebidas, flores frescas), Manufacturas (madera, plásticos en formas primarias-polipropileno, glicerol, fungicidas e insecticidas, medicamentos.), Prendas de Vestir (vestidos de baño, cueros en bruto y preparados, manufacturas en cuero, orfebrería).
I N V E R S I O N	<p>IED de China en Colombia 2000-2011</p>  <p>Fuente: Banco de la República- Balanza de Pagos</p>	<ul style="list-style-type: none"> En el periodo 2000-2011, China se ubica como el inversionista 37 en Colombia con USD 32.5 millones y una participación del 0.1% del total. En el 2011, se ubicó en el lugar 26 y participó con el 0.28%. En el plano sectorial, la IED de China en Colombia se ha concentrado principalmente en los sectores Comercio, Industria y Servicios Comunitarios. Entre 2009 y 2011 se concentran alrededor del 97% de los flujos. Se destacan los casos de inversión de Aigo (llegó al país de manera oficial, con el fin de incursionar en el mercado de Centro y Sur América), Hydrochina (se asoció con la Corporación Autónoma Regional del Río Grande de Magdalena para revitalizar el transporte por el Río Magdalena) Beijing Foton Motor (anunció inversión para montar una planta ensambladora de camiones livianos). Gracias a las tendencias de las inversiones china y la oferta de Colombia, se han identificado oportunidades principalmente en los sectores de Agroindustria, Infraestructura, Automotriz, Metales, Carbón, Petróleo y Gas, estos sectores concentran el mayor número de proyectos greenfield Chinos en el mundo. De igual manera, en el marco del aprovechamiento de los TLC's, se han identificado sectores potenciales de inversión china en Colombia como plataforma exportadora en: TLC EE.UU (Textiles, Metales), TLC Canadá y Brasil (Componentes Electrónicos y Maquinaria), TLC Argentina (Componentes Electrónicos y Automotriz), TLC Chile (compartido) (Textiles y Componentes Electrónicos) y TLC México (compartido) (Electrónicos de Consumo y Textiles).
T U R I S M O	<p>Llegadas de viajeros de China Colombia 2005-2011</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Con 39 millones de salidas al exterior en 2011 China es el quinto mayor emisor a nivel mundial después de Alemania, Estados Unidos, Reino Unido y Rusia. Los principales destinos de los viajeros chinos en la región son: Brasil, México y Cuba. China es actualmente el vigesimooctavo emisor de turismo a Colombia con un 0,3% de participación sobre el total de viajeros extranjeros en Colombia en 2011. Las llegadas de chinos a Colombia han mostrado un crecimiento sostenido en los últimos tres años, con un destacable aumento de 24,1% en 2011. Oportunidades: China es uno de los países de mayor crecimiento en turismo emisor en el mundo y se estima que puede convertirse en el mayor emisor mundial en el 2020. Millones de nuevos chinos adinerados quieren viajar a otros países para visitar lugares exóticos, además están explorando nuevos destinos fuera de la región asiática buscando nuevas experiencias e interacción con otras culturas. Los chinos regularmente asocian viajar al exterior con enriquecimiento cultural.