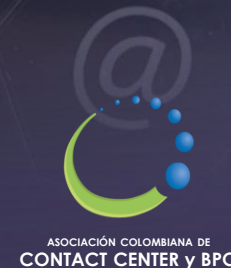




ESTUDIO NACIONAL DEL

SECTOR DE TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS



PROCOLOMBIA PROMUEVE SECTORES QUE GENERAN TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA DE ALTO IMPACTO EN EL PAÍS



Acciones específicas que permiten aumentar el número de negocios

Relacionamiento con las entidades del sector para compartir información en doble vía.

Desarrollo de productos innovadores para las empresas.

Asesoramiento a las empresas para que incursionen en mercados internacionales.

Acompañamiento en eventos internacionales para impulsar el desarrollo del sector.



Generación de conocimiento de las Industrias 4.0 en Colombia y en el exterior

Liderar proyectos de transferencia de conocimiento de valor agregado e innovador sobre las Industrias 4.0.

Creación de herramientas de consulta y capacitación para facilitar el acceso inmediato a información sectorial de alto valor agregado.

Entendimiento del sector, conocimiento del cliente y generación de información a la medida.



Orientación de la Entidad para lograr sinergias con empresas, gremios y entidades externas

ProColombia es un equipo con visión global al trabajar con diferentes ejes y entidades.

Visualización y posicionamiento de ProColombia como referente en el sector.

Generación de espacios de trabajo en conjunto con otras entidades y empresas del sector para transformar información en productos y servicios cada vez más especializados.

PROCOLOMBIA CONTINUARÁ LIDERANDO INICIATIVAS

EN CONJUNTO CON ENTIDADES NACIONALES E INTERNACIONALES PARA
PROPENDER POR EL DESARROLLO DEL SECTOR

Estudio Nacional del Sector BPO

ACDECC, ANDI, PTP, COLCOB y ProColombia se aliaron para desarrollar el Estudio Nacional del Sector de Tercerización de Servicios en Colombia.

Las cifras de exportaciones y empleos en el sector fueron tomadas de informes especializados del DANE, lo cual asegura la fiabilidad de la información.

La aplicación de la encuesta a algunas de las principales empresas de BPO permitió caracterizar a fondo el sector en el país.

Este ejercicio significó el trabajo en conjunto de diferentes entidades nacionales comprometidas con el desarrollo del sector.

Global Impact Sourcing Coalition

Recientemente ProColombia firmó un convenio para ser miembro asociado de Global Impact Sourcing Coalition, asociación especializada en temas de impact sourcing (inversión con responsabilidad social) en el mundo.

Colombia ha realizado esfuerzos importantes en la disminución de la pobreza y la pobreza extrema. De acuerdo al DANE, en 10 años la primera pasó de 47,4% a 28,5% mientras que la pobreza extrema disminuyó de 14,8% a 8,1%.

La creación de trabajo formal es una de las políticas que permite cerrar la brecha existente en el país. El sector de BPO, sin duda, atrae talento humano y ofrece oportunidades laborales con todos los beneficios necesarios para mejorar la calidad de vida.



ENTORNO MACRO

COLOMBIA SE UBICA COMO UNO DE LOS PAÍSES MÁS COMPETITIVOS DE LA REGIÓN

PAÍSES MÁS COMPETITIVOS EN AMÉRICA LATINA



COLOMBIA SE UBICA COMO UNO DE LOS PAÍSES MÁS COMPETITIVOS DE LA REGIÓN

INDICADORES MACROECONÓMICOS DE COLOMBIA - 2016



NIVEL DE INGRESOS:
MEDIO ALTO



PIB:
USD 282.527
MILLONES



DESEMPLEO:
9,2%



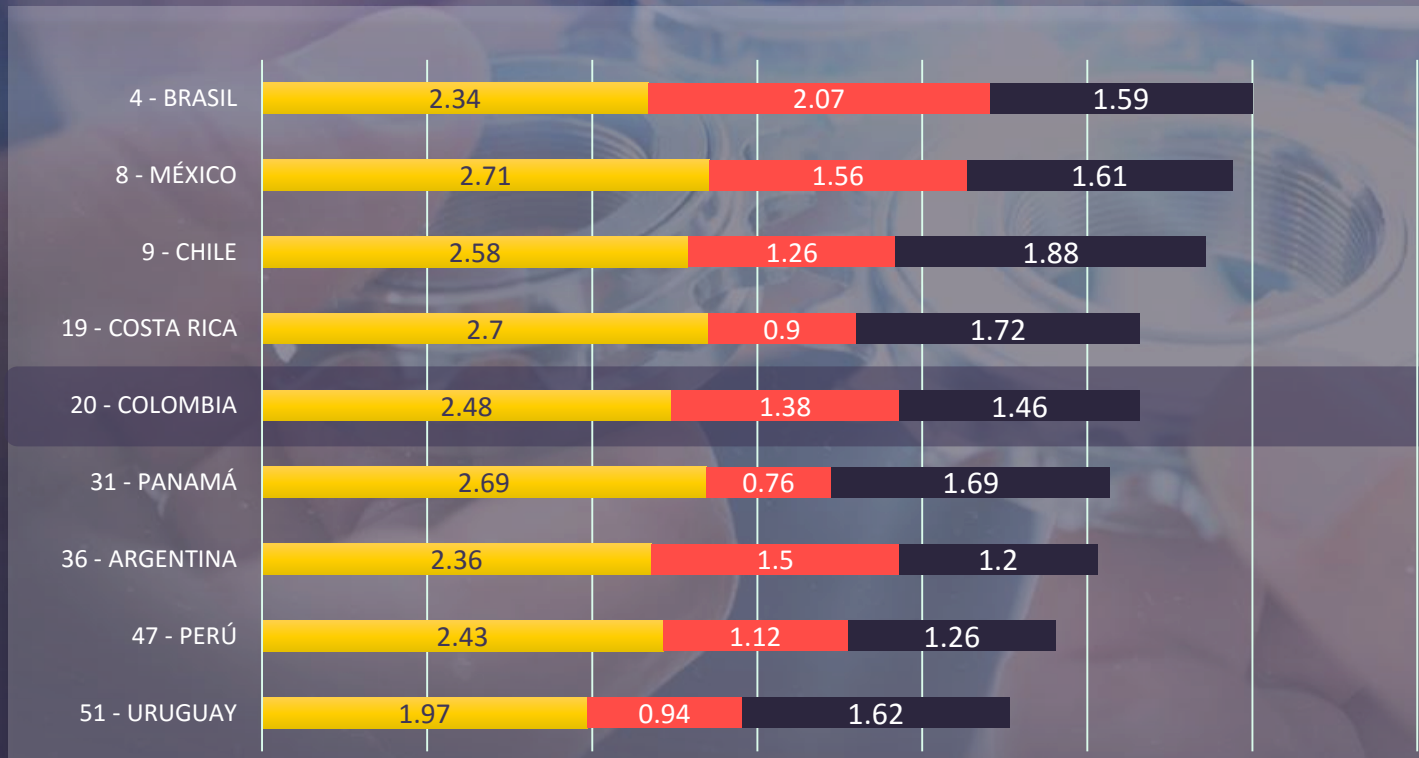
POBLACIÓN:
48.747.708
PERSONAS



INGRESO PER CÁPITA (PPA):
USD 13.910

COLOMBIA OCUPA EL PUESTO 20 A NIVEL MUNDIAL EN EL INDICADOR DE LOCALIZACIÓN DE SERVICIOS DE A.T. KEARNEY

ÍNDICE GLOBAL DE LOCALIZACIÓN DE SERVICIOS - 2016



A NIVEL GLOBAL COLOMBIA PRESENTÓ EL MAYOR AVANCE EN EL INDICADOR, **ASCENDIENDO 23 POSICIONES** GRACIAS A LOS INGRESOS GENERADOS EN TI, EXPERIENCIA EN BPO E INFRAESTRUCTURA.

EL ATRACTIVO FINANCIERO AUMENTÓ PRINCIPALMENTE POR LA DEPRECIACIÓN DEL PESO.

■ Atractivo financiero ■ Habilidad y disponibilidad de recursos humanos ■ Entorno de negocios

COLOMBIA ESTÁ ENTRE LOS PRIMEROS DESTINOS PARA INVERTIR EN LA TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS POR SUS COSTOS COMPETITIVOS Y BAJO RIESGO

PRINCIPALES PAÍSES PARA INVERTIR EN BPO EN AMÉRICA LATINA



COLOMBIA ESTÁ ENTRE LOS PRIMEROS DESTINOS PARA INVERTIR EN LA TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS POR SUS COSTOS COMPETITIVOS Y BAJO RIESGO

PRINCIPALES PAÍSES PARA INVERTIR EN BPO EN AMÉRICA LATINA



COLOMBIA ES UN PAÍS CADA VEZ MÁS
ATRACTIVO EN EL MUNDO. TIENE ALGUNOS
DE **LOS COSTOS DE MANO DE OBRA MÁS
BAJOS EN LA REGIÓN.**



CON UNA **POBLACIÓN EN EDAD DE
TRABAJAR DE 38 MILLONES** Y UNA
CAPACIDAD DE EDUCACIÓN ALTA, EL PAÍS
CUENTA CON ALTO TALENTO HUMANO
DISPONIBLE.



EL PAÍS OFRECE UNA PERSPECTIVA
GEOPOLÍTICA POSITIVA POR LA **RECIENTE
FIRMA DE PAZ ENTRE EL GOBIERNO Y LAS
FARC.**

COLOMBIA ES EL PAÍS DE MÁS RÁPIDO CRECIMIENTO EN LA REGIÓN

PARA OPERACIONES OFFSHORE, ADEMÁS, TIENE COSTOS
LABORALES MUY BAJOS Y MANO DE OBRA CALIFICADA



A pesar de la contracción del PIB real del 1,1% en 2016 para América Latina, Colombia logró un crecimiento del PIB del 2%. Este escenario económico positivo, junto con los beneficios y disponibilidad de zonas francas y exenciones de impuestos en los servicios de exportación, fomentan un clima de negocios favorable en el país y en la IED.



En el Informe Mundial de Tecnología de la Información 2016 del WEF, Colombia ocupó el puesto 68 a nivel global; superando a México y Argentina. Las conexiones a internet han aumentado de 2,2 millones a 8,8 millones desde 2010, conectando al 44% de todos los hogares colombianos y al 60% de pequeñas y medianas empresas.



El país cuenta con grandes ciudades con una infraestructura sólida, tarifas inmobiliarias competitivas y crecientes grupos de trabajo para atraer y apoyar actividades de desarrollo de servicios TI. Colombia se destaca en la región por su capacidad en la proveeduría de servicios de centros de contacto en español e inglés y procesos de negocios.

COLOMBIA SE DESTACA EN LA REGIÓN POR SU DISPONIBILIDAD DE TALENTO HUMANO

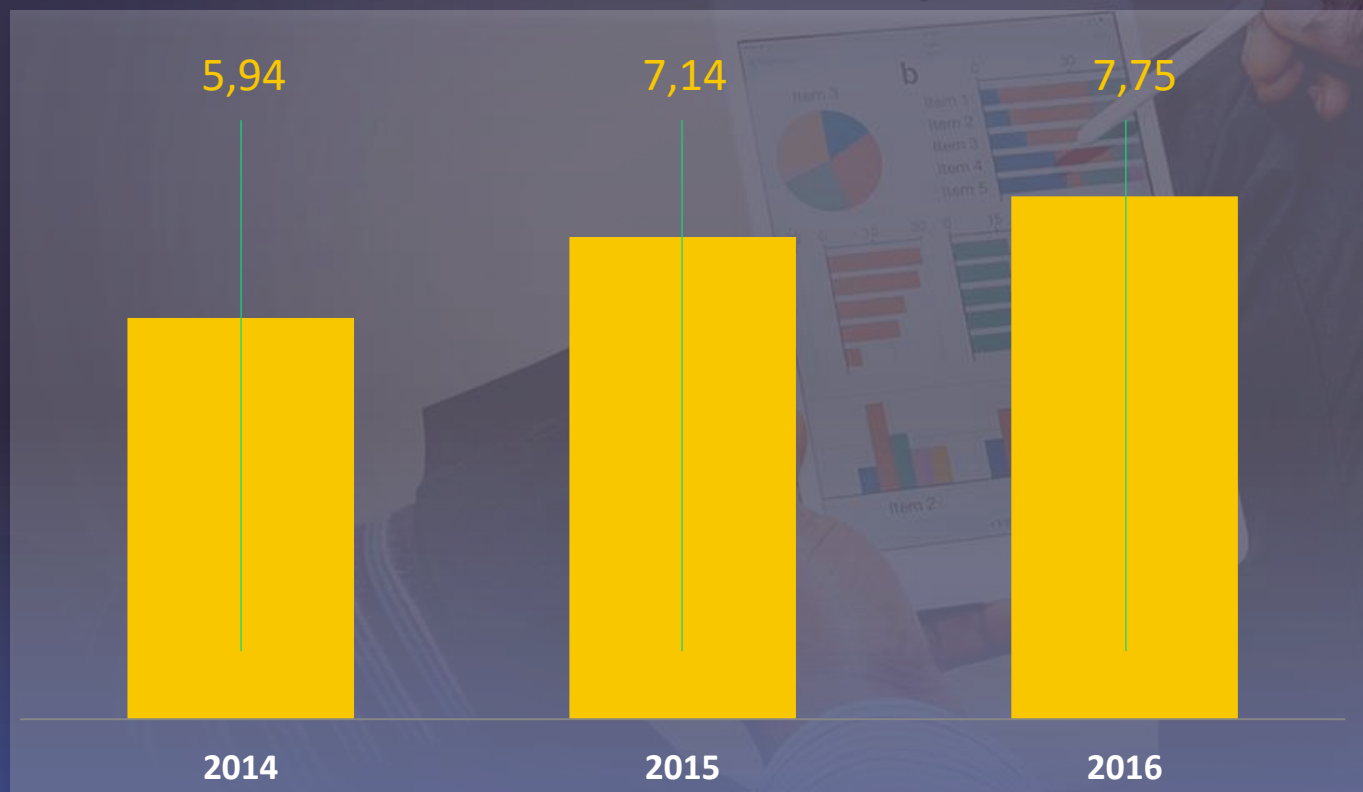
LOCACIONES EN AMÉRICA LATINA PARA LA INDUSTRIA DE SERVICIOS



EVOLUCIÓN DEL SECTOR EN COLOMBIA



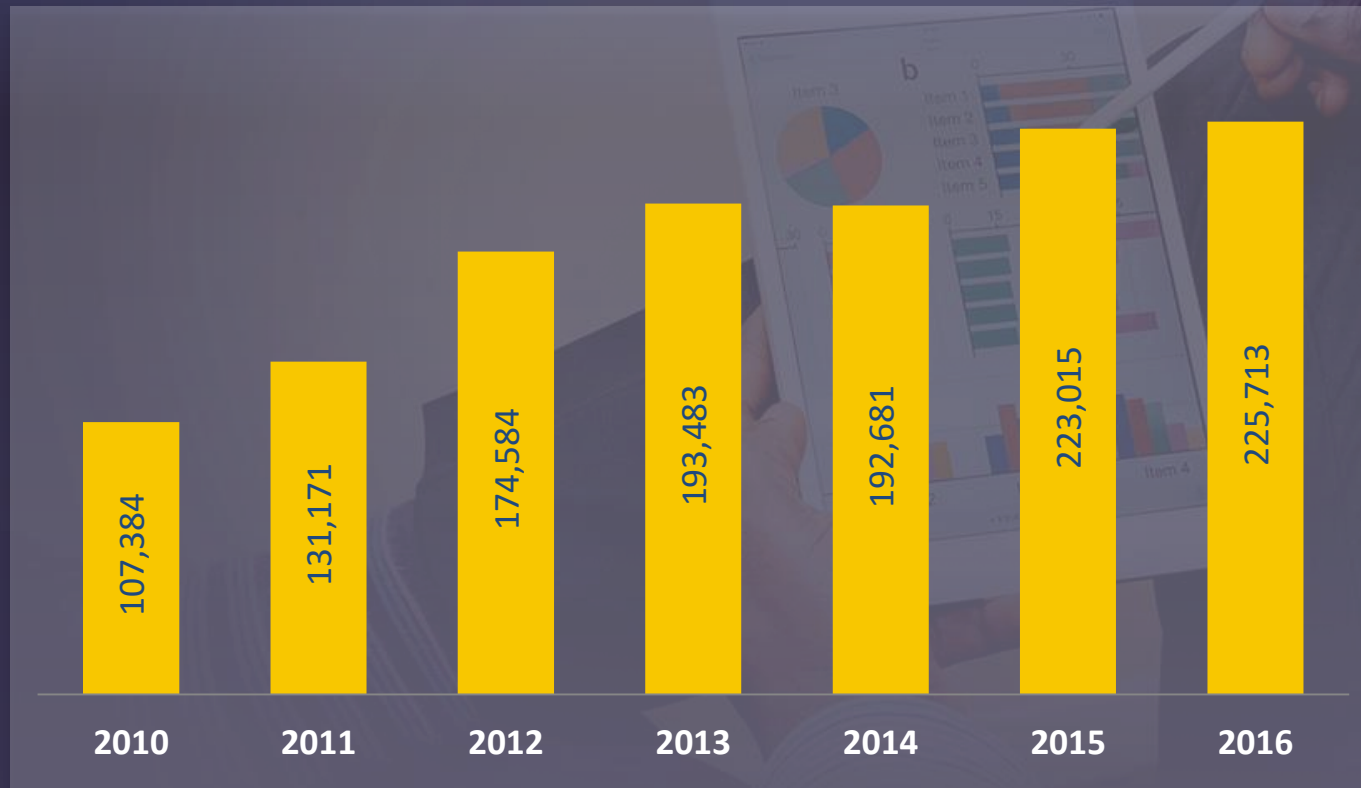
DURANTE 2016, LOS INGRESOS OPERACIONALES DEL SECTOR* REPRESENTARON 1,4% DEL PIB DE COLOMBIA



Evolución de los ingresos operacionales en
el sector* (COP billones)
2014 – 2016

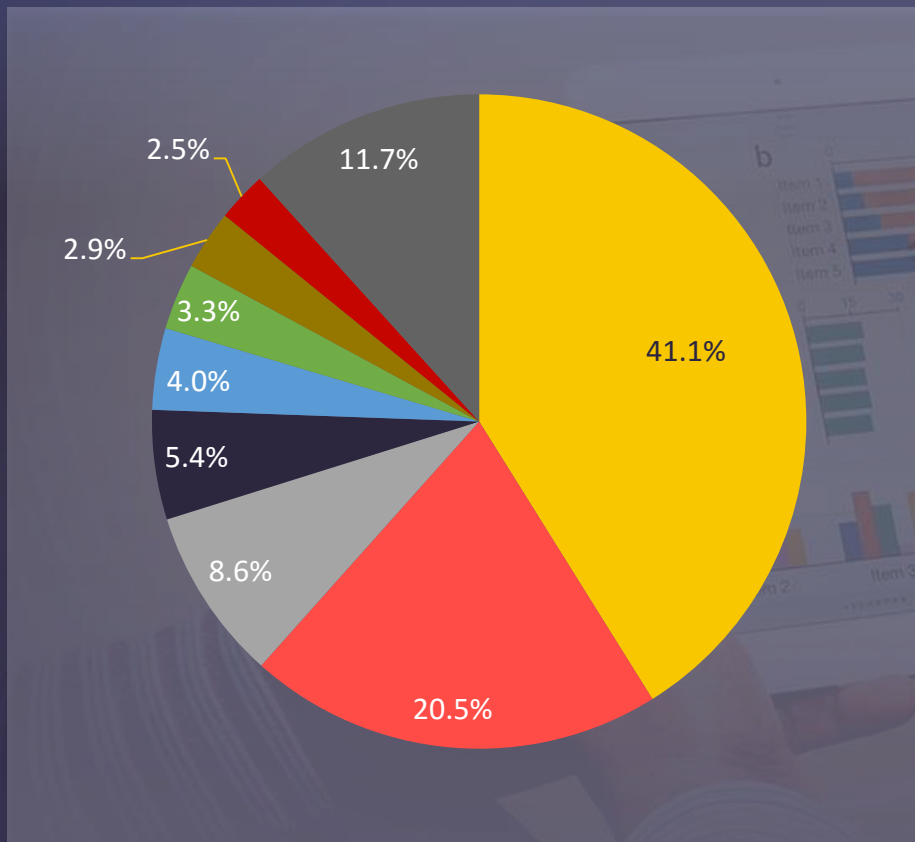
En el último año, los ingresos
operacionales del sector
crecieron 8,5%

EN EL PERIODO 2010 - 2016, EN PROMEDIO, LOS EMPLEOS DE CALL CENTERS* EN COLOMBIA AUMENTARON 13,8%



Evolución del número de empleos de call centers* en Colombia, 2010 – 2016

EN EL PERIODO 2010 - 2016, EN PROMEDIO, LOS EMPLEOS DE CALL CENTERS* EN COLOMBIA AUMENTARON 13,8%

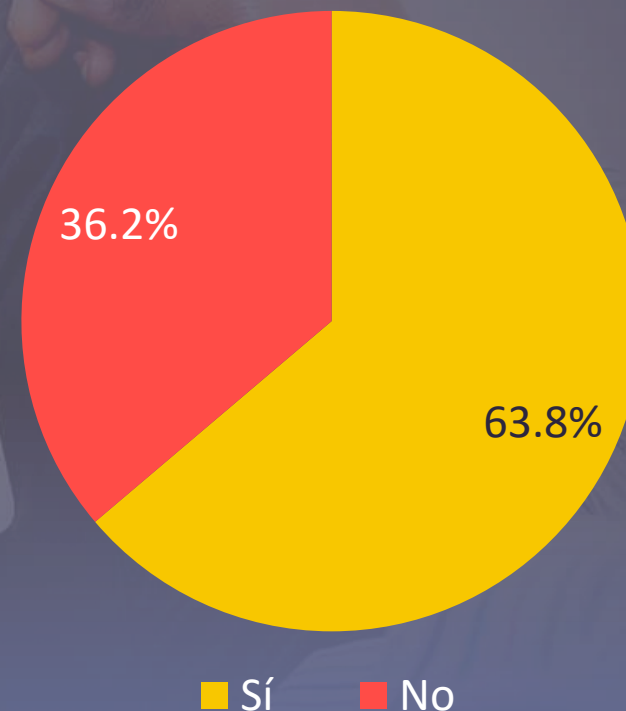


Empleos de call centers* en Colombia por departamento, 2016

- Bogotá D.C.
- Antioquia
- Valle del Cauca
- Atlántico
- Caldas
- Santander
- Cundinamarca
- Risaralda
- Otros

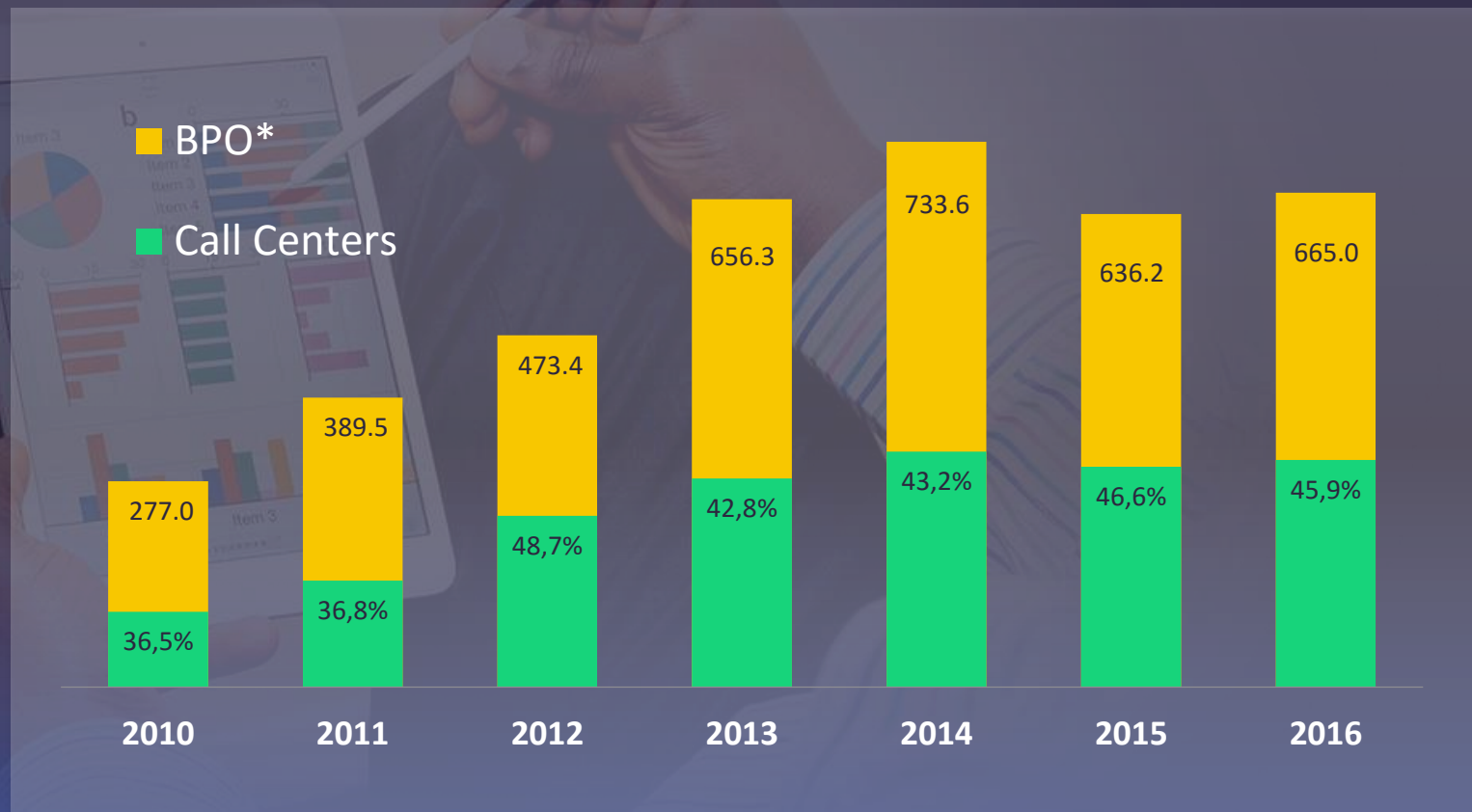
LAS EXPORTACIONES DEL SECTOR DE SERVICIOS BPO* CRECIERON 4,5% EN EL ÚLTIMO AÑO, LAS EXPORTACIONES DE CALL CENTERS LO HICIERON EN 3%

Vocación exportadora
empresas encuestadas

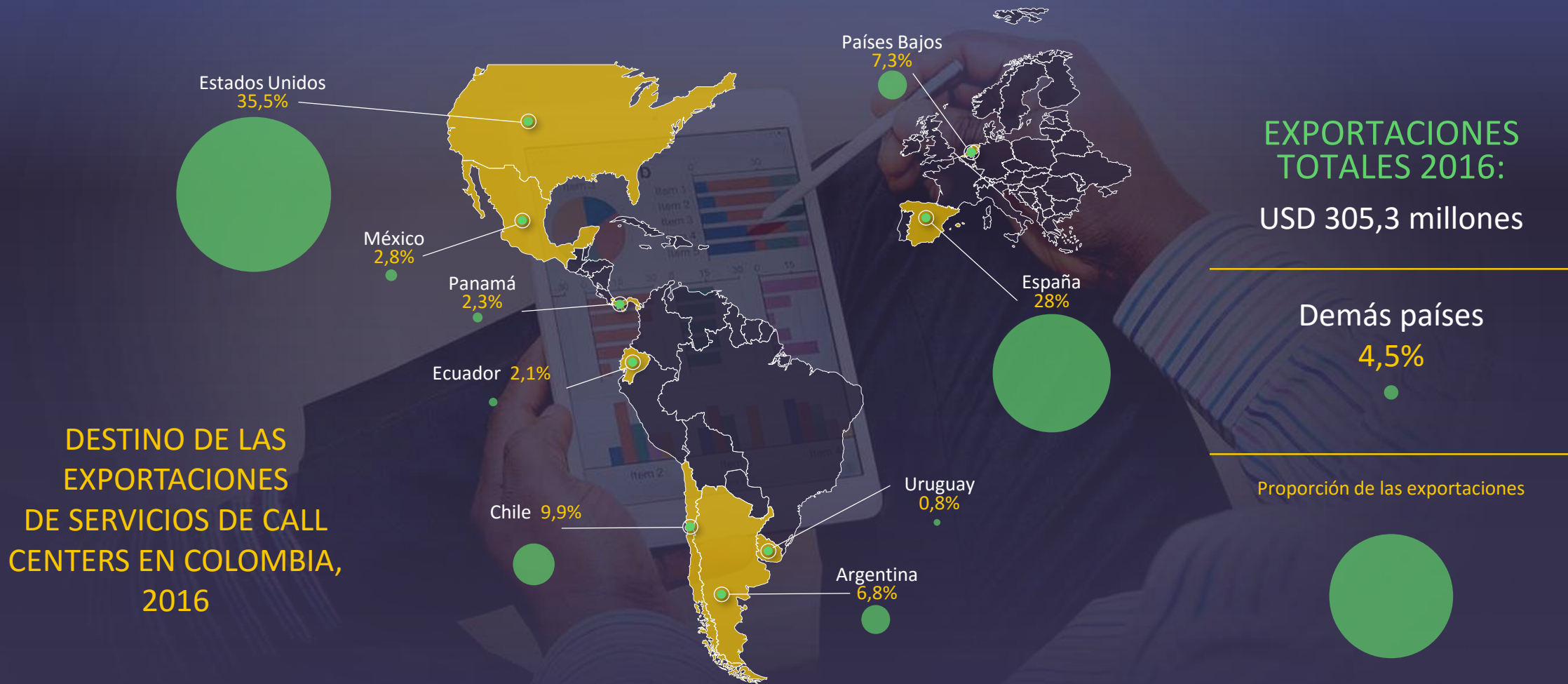


LAS EXPORTACIONES DEL SECTOR DE SERVICIOS BPO* CRECIERON 4,5% EN EL ÚLTIMO AÑO, LAS EXPORTACIONES DE CALL CENTERS LO HICIERON EN 3%

Evolución de las exportaciones de
servicios BPO* (call centers) en Colombia
(USD millones), 2010 – 2016



EN 2016, MÁS DEL 60% DE LAS EXPORTACIONES DE SERVICIOS DE CALL CENTERS ESTUVIERON DESTINADAS A ESTADOS UNIDOS Y ESPAÑA





ESTUDIO NACIONAL DEL SECTOR DE TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS

CARACTERIZACIÓN

FICHA METODOLÓGICA – ESTUDIO NACIONAL DEL SECTOR DE TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS

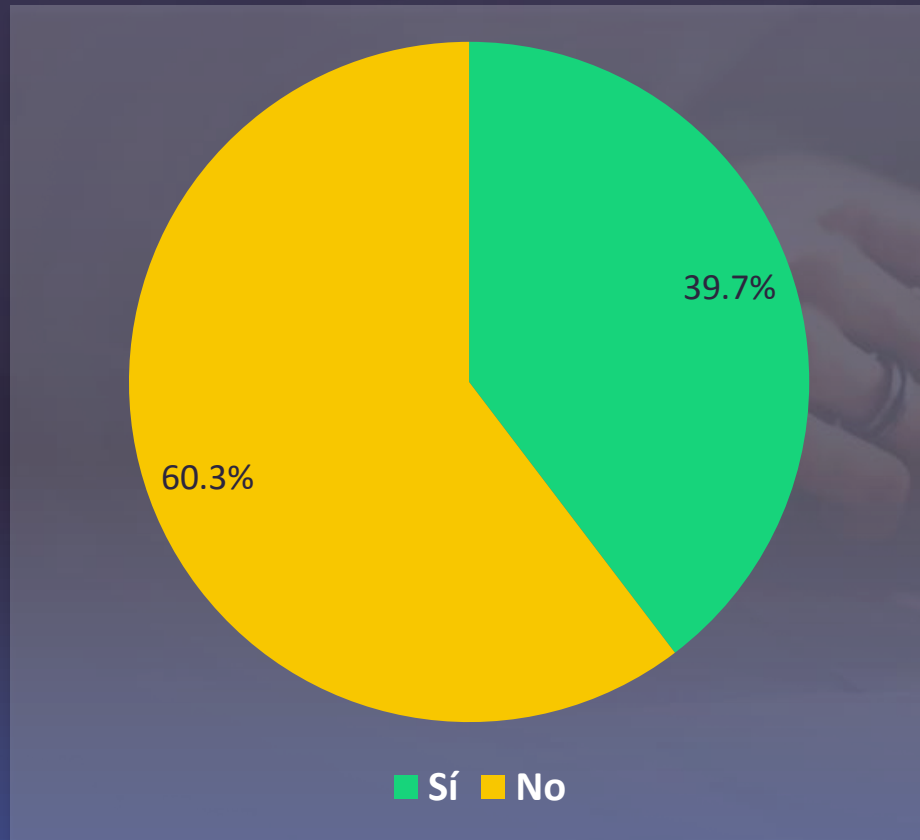
Objetivo general	Caracterizar el sector de tercerización de servicios en el país y formular estrategias que promuevan el desarrollo de la industria colombiana
Objetivos específicos	<p>Generar información sobre los ingresos operacionales de las principales empresas de la industria de BPO en Colombia</p> <p>Obtener información de exportaciones y empleos del sector de tercerización de servicios en el país</p> <p>Generar estadísticas relacionadas con costos, actividades y servicios prestados e industrias atendidas por parte de las principales empresas del sector de BPO a nivel nacional</p> <p>Obtener indicadores que permitan formular estrategias adecuadas para el desarrollo de la industria en Colombia</p>
Universo de estudio	Empresas formalmente establecidas, residentes en el territorio nacional, del sector de tercerización de servicios
Fuentes de información primaria y/o secundaria	<p>Fuente primaria: corresponde a un tamaño de muestra de 58 empresas</p> <p>Fuente secundaria: se hace uso de estudios del DANE (MTCES y GEIH) y cifras de Supersociedades y BPR</p>
Diseño muestral	Para el Estudio Nacional del Sector de Tercerización de Servicios se realizó una encuesta por muestreo no probabilístico a empresas de la industria de BPO en Colombia
Tamaño de la muestra	58 encuestas a las principales empresas del sector de BPO en el país agremiadas a la ACDECC, ANDICOL, COLCOB y PTP
Fecha de recolección de campo	Febrero a julio de 2017

LA MAYORÍA DE LAS EMPRESAS ENCUESTADAS CORRESPONDEN A CONTACT CENTERS CON CASA MATRIZ EN TERRITORIO NACIONAL

CLASIFICACIÓN DE EMPRESAS POR ÁREA DE NEGOCIOS

Área de negocios	Participación %	Número de empresas
Contact center	37,9%	22
BPO	22,4%	13
Proveedor de tecnología	13,8%	8
Cobranza	10,3%	6
Otra (consultoría, innovación, tecnología, proveedor de infraestructura y servicios jurídicos)	8,6%	5
Centros de Servicios Compartidos	3,4%	2
Inhouse	3,4%	2

LA MAYORÍA DE LAS EMPRESAS ENCUESTADAS CORRESPONDEN A CONTACT CENTERS CON CASA MATRIZ EN TERRITORIO NACIONAL



¿SU EMPRESA TIENE CASA MATRIZ FUERA DE COLOMBIA?



España
43,5% (10 empresas)



Estados Unidos
26,1% (6 empresas)



Chile
8,7% (2 empresas)



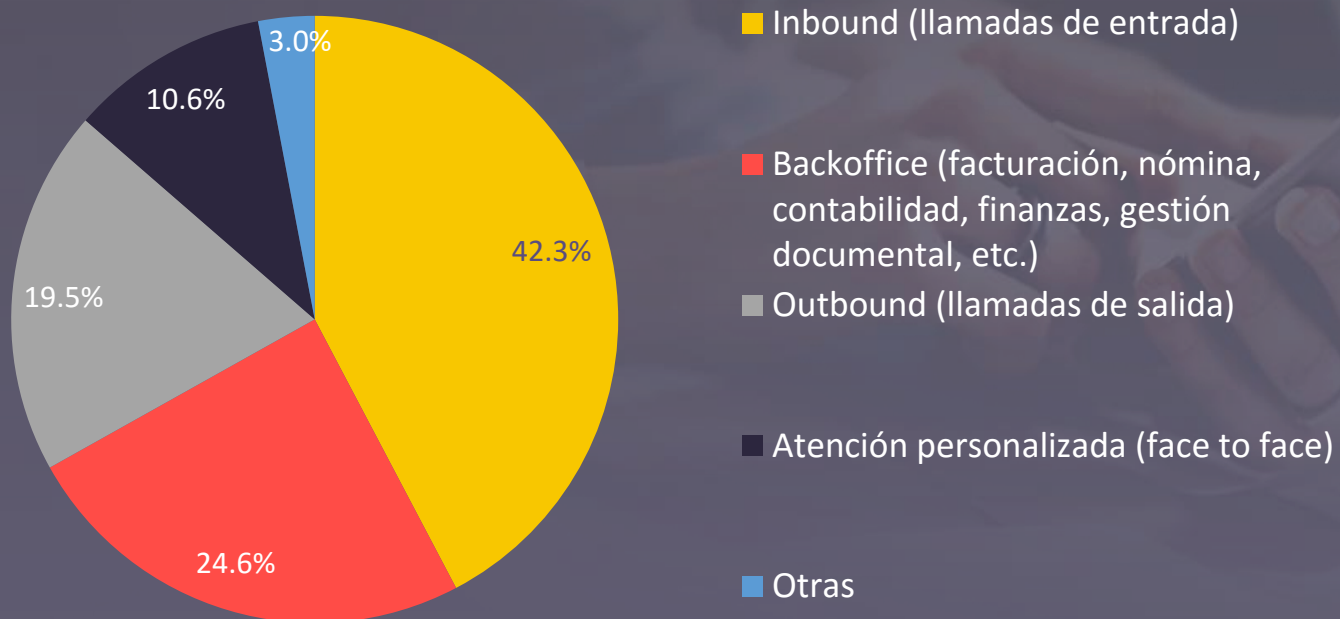
Argentina
4,3% (1 empresa)



Otros países
17,4% (4 empresas)

LAS ACTIVIDADES DE INBOUND SON LAS DE MAYOR GENERACIÓN DE INGRESOS Y LAS MÁS IMPLEMENTADAS ENTRE LAS EMPRESAS ENCUESTADAS

Participación de las actividades empresariales sobre el nivel de ventas en 2016



Las actividades de Inbound también son las de mayor implementación entre las empresas encuestadas (69%); le siguen las actividades de Outbound (69%) y Backoffice (60,3%).

PRINCIPALMENTE, LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE EN ESPAÑOL GENERÓ EL MAYOR NIVEL DE VENTAS DURANTE 2016

Distribución de empresas por tipo de prestación de servicio



Para las empresas encuestadas la prestación de servicios al cliente (en español e inglés) participaron principalmente con el 35% de las ventas del sector en Colombia; similar a lo observado en América Latina.

Más del 40% de las empresas encuestadas ofrece principalmente sus servicios a la industria de telecomunicaciones

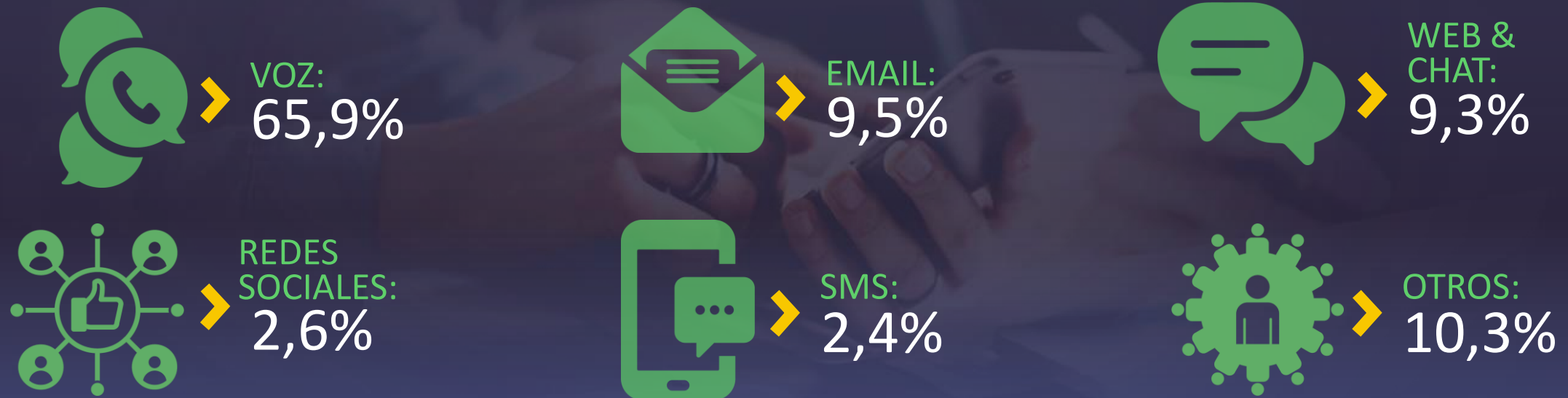
Distribución de empresas por industrias a las que se les presta servicios



Al igual que en América Latina, los sectores en Colombia de telecomunicaciones, banca y servicios financieros son los principales contratantes del sector

ENTRE LAS EMPRESAS ENCUESTADAS, VOZ ES EL SERVICIO PREDOMINANTE

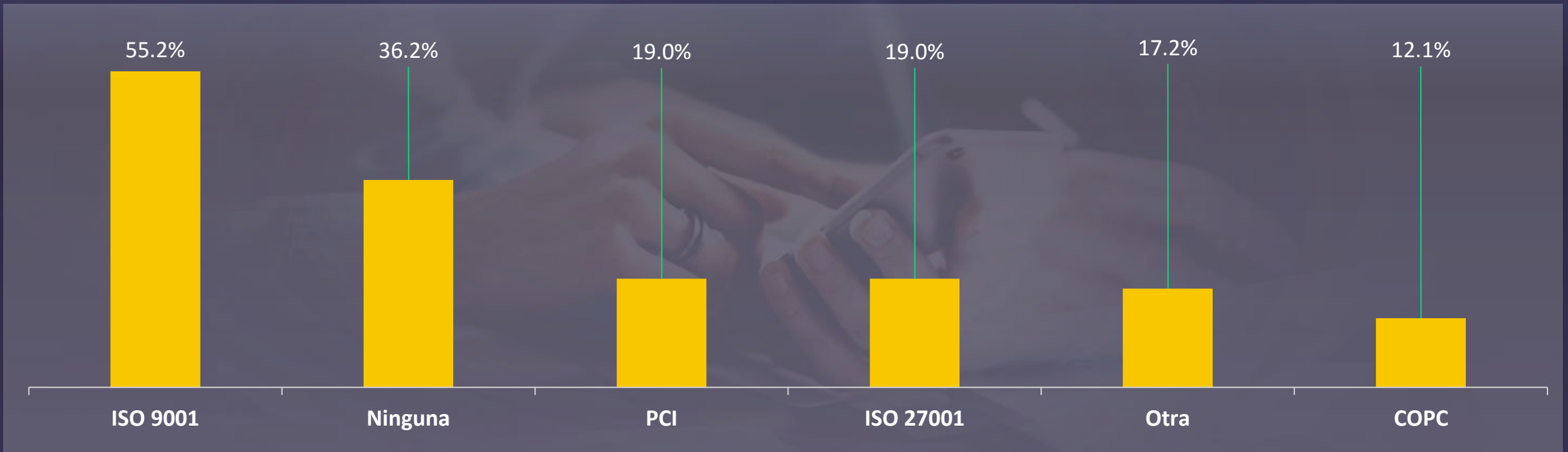
PARTICIPACIÓN DE MEDIOS DE CONTACTO SOBRE EL NIVEL DE VENTAS EN 2016



El 50% de las empresas aseguró ofrecer todos los medios de contacto. Entre otros medios se destaca el presencial.

MÁS DEL 60% DE LAS EMPRESAS ENCUESTADAS CUENTA CON AL MENOS UNA CERTIFICACIÓN VIGENTE

Distribución de empresas por certificaciones vigentes



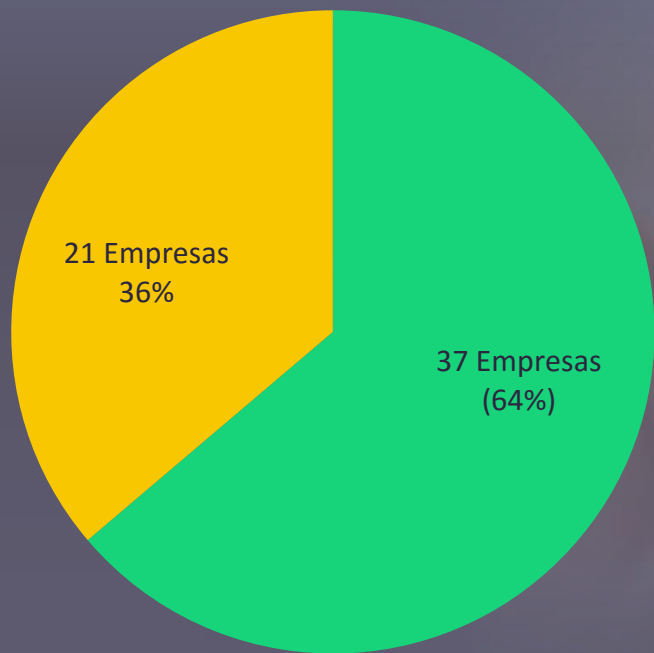


ESTUDIO NACIONAL
DEL SECTOR DE
TERCERIZACIÓN DE
SERVICIOS

EXPORTACIONES

LAS EMPRESAS ENCUESTADAS SOBRESALEN POR SU CONSTANCIA EN TÉRMINOS DE EXPORTACIÓN DE SERVICIOS DESDE COLOMBIA

Vocación exportadora empresas encuestadas



■ Sí ■ No

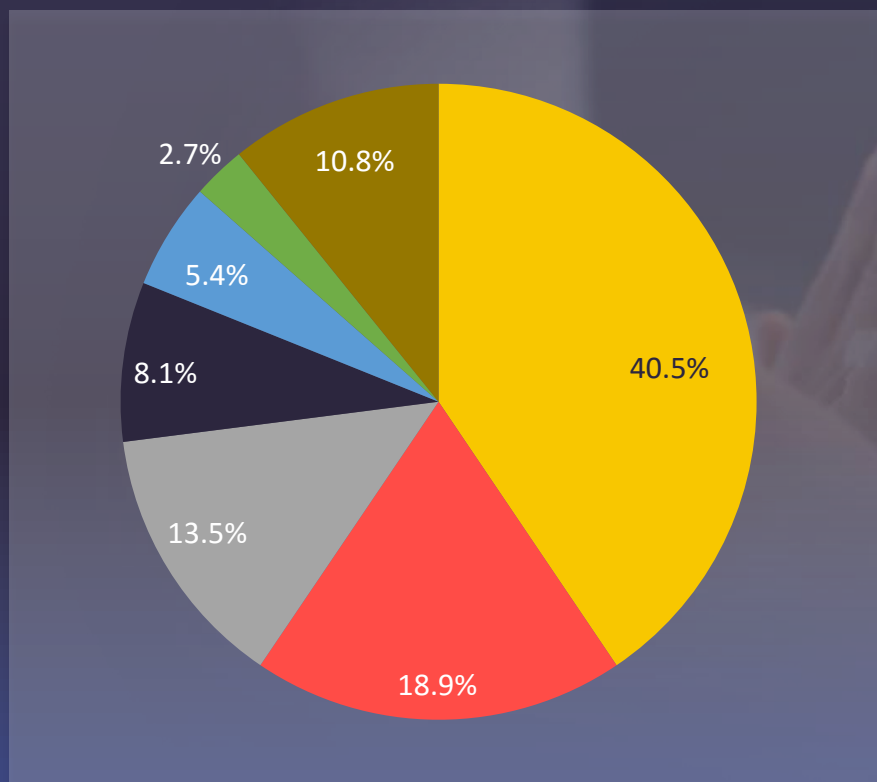
¿Desde hace cuánto exporta?

Hace más de 5 años	43,2%
Entre 3 y 5 años	29,7%
Entre 1 y 3 años	21,6%
Hace menos de 1 año	5,4%

Frecuencia

> **86,5%** <
MENSUAL

AL IGUAL QUE EN EL MERCADO INTERNO, SERVICIOS AL CLIENTE EN ESPAÑOL Y LA INDUSTRIA DE TELECOMUNICACIONES, PRINCIPALMENTE, SOBRESALEN EN LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS DEL SECTOR

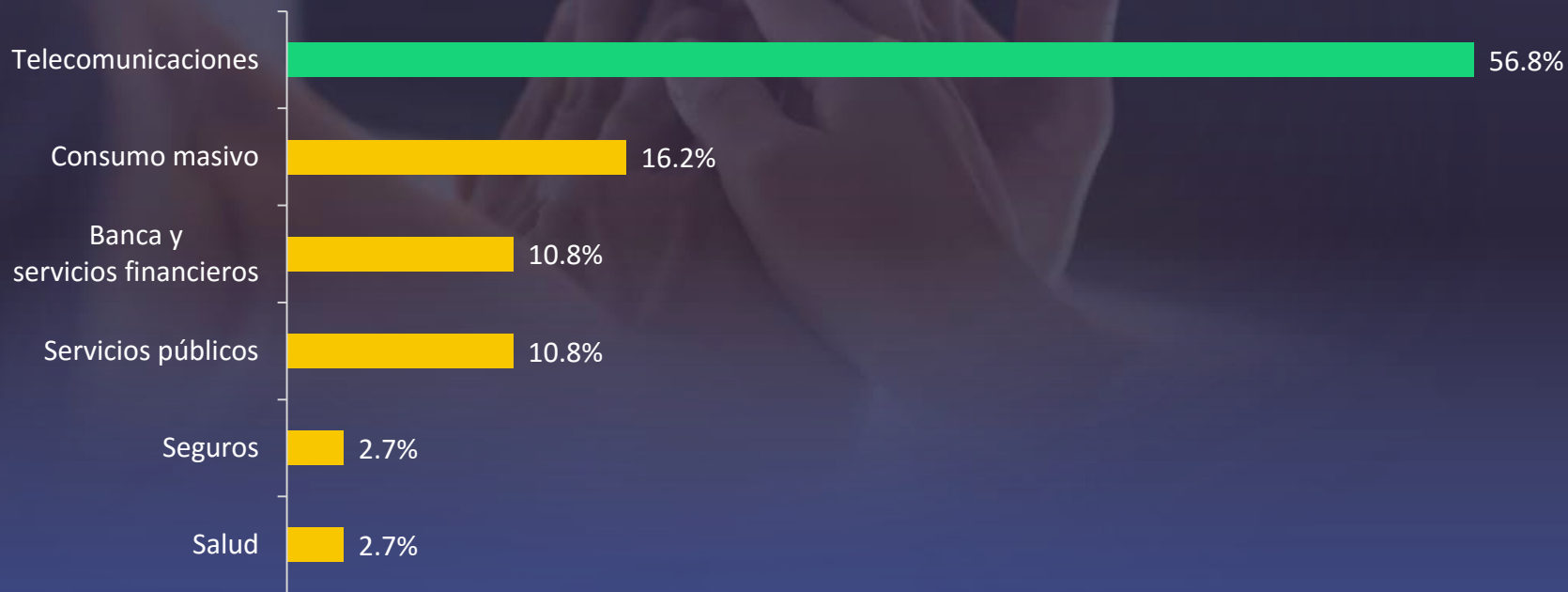


Distribución de empresas por prestación de servicios al exterior

- Servicio al cliente en español
- Servicio al cliente en inglés
- Televenta
- Plataforma como servicio
- Consuloría
- Servicio al cliente en portugués
- Otros*

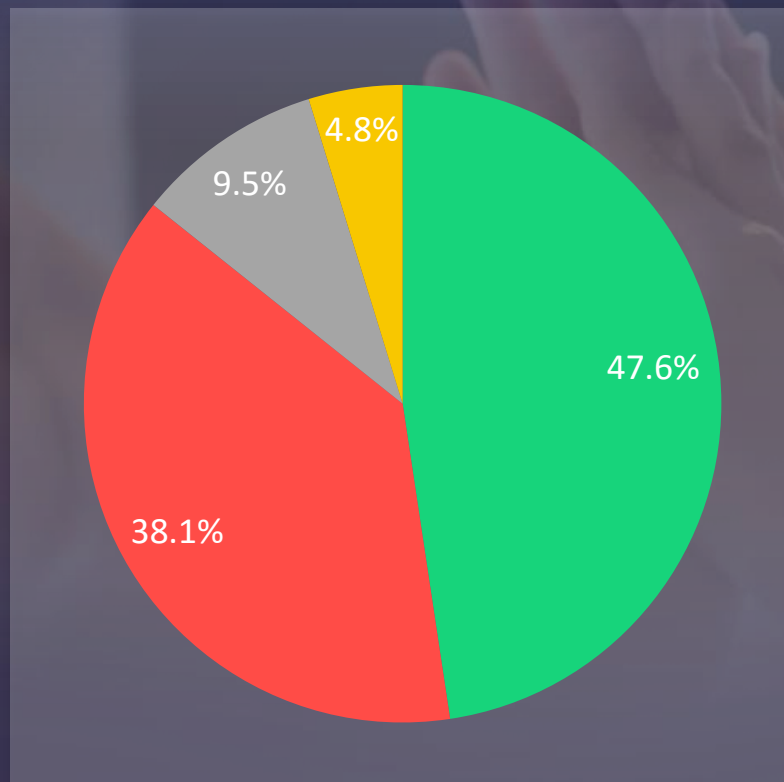
AL IGUAL QUE EN EL MERCADO INTERNO, SERVICIOS AL CLIENTE EN ESPAÑOL Y LA INDUSTRIA DE TELECOMUNICACIONES, PRINCIPALMENTE, SOBRESALEN EN LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS DEL SECTOR

Distribución de empresas por industrias a las que se les presta servicios en el exterior



EL DESCONOCIMIENTO DE OPORTUNIDADES Y MERCADOS SON LAS PRINCIPALES BARRERAS A LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS DESDE COLOMBIA

- Dificultad en la identificación de oportunidades en el exterior
- Desconocimiento de los mercados internacionales
- Falta de financiamiento
- Altos costos al exportar

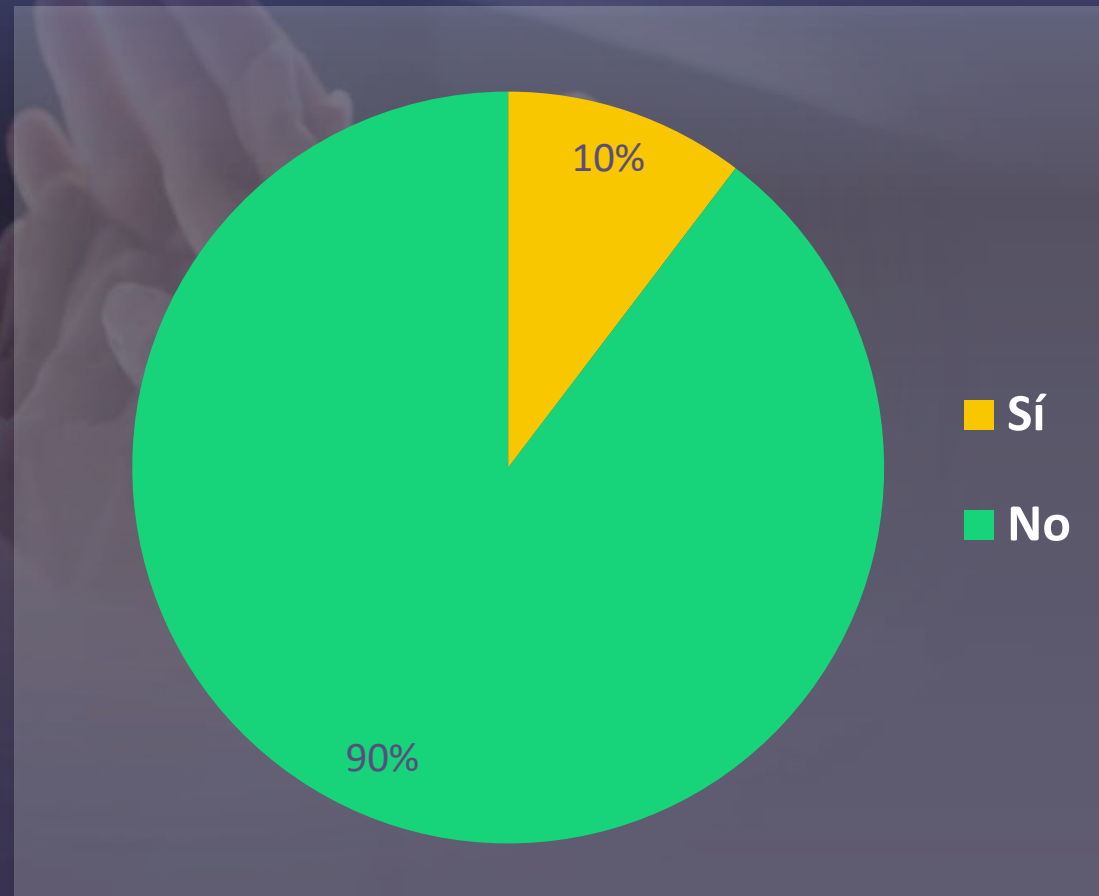


Razones por las cuales las empresas aún no exportan

La dificultad en la identificación de oportunidades en el exterior también es la principal razón para que las empresas encuestadas que están exportando no lo hagan con una mayor frecuencia.

LAS ENTIDADES DEL SECTOR TENEMOS UN RETO GRANDE EN LA VALIDACIÓN DE OFERTA EXPORTABLE Y PROMOCIÓN DE USO DE ACUERDOS BILATERALES

¿VALIDACIÓN DE SU OFERTA EXPORTABLE?



LAS ENTIDADES DEL SECTOR TENEMOS UN RETO GRANDE EN LA VALIDACIÓN DE OFERTA EXPORTABLE Y PROMOCIÓN DE USO DE ACUERDOS BILATERALES

REPORTE DE CIFRAS



59,5%
22 DE 37
EMPRESAS



LAS ENTIDADES DEL SECTOR TENEMOS UN RETO GRANDE EN LA VALIDACIÓN DE OFERTA EXPORTABLE Y PROMOCIÓN DE USO DE ACUERDOS BILATERALES

USO DE ACUERDOS BILATERALES

37,8%

> 14 DE 37 EMPRESAS <



ADT España



TLC-ADT CAN



ADT México



TLC-ADT Chile



TLC Unión Europea



TLC E.E.U.U.



ESTUDIO NACIONAL DEL SECTOR DE TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS

EMPLEADOS

LAS CIFRAS DE AGENTES Y POSICIONES EVIDENCIAN UN POTENCIAL DE CRECIMIENTO EN TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN

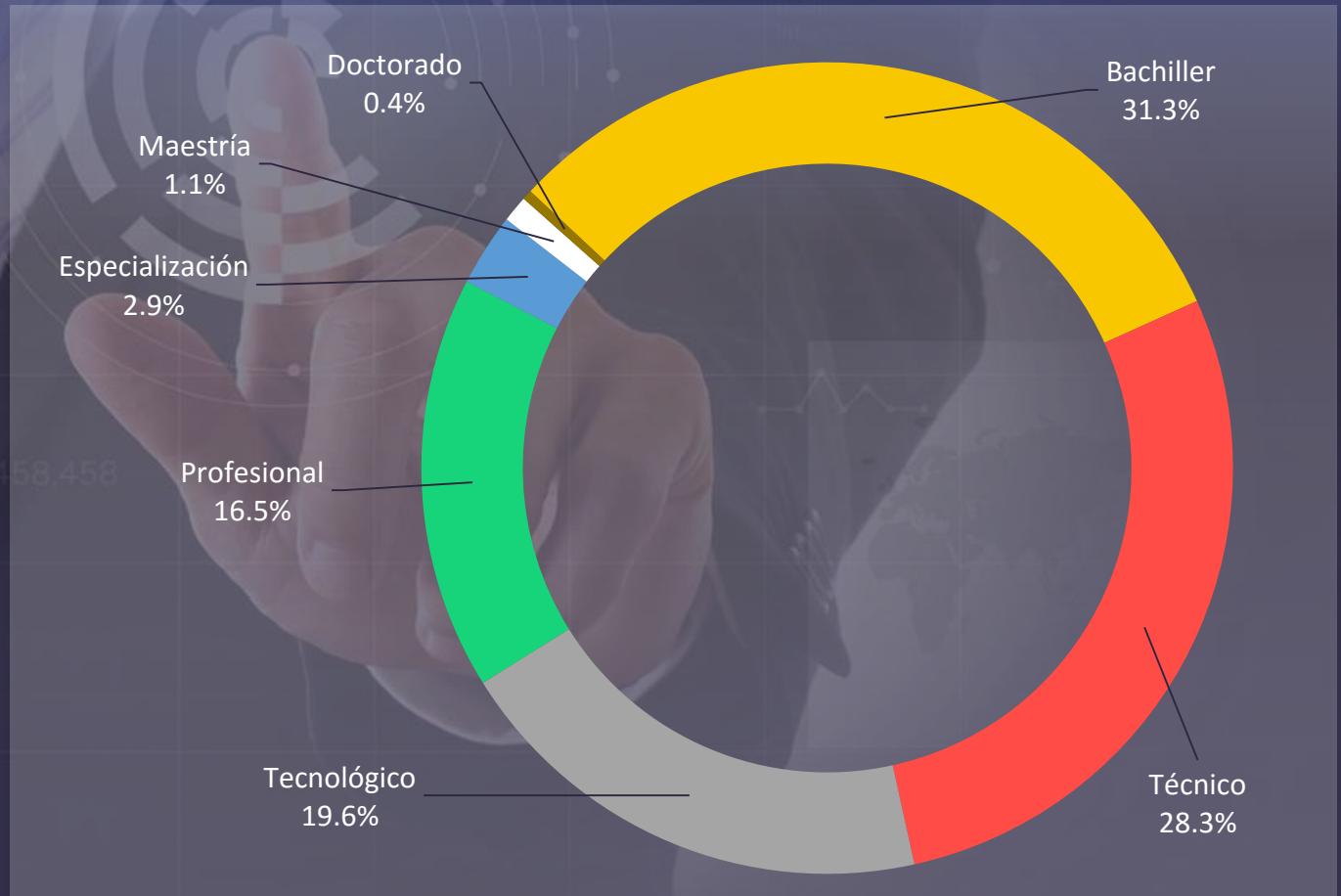
Cifras de empleo empresas encuestadas

Total empleados empresas encuestadas (58)	94.778
Total agentes	77.343 (82% del total)
Total posiciones (puestos de trabajo)	66.926
Total empleados teletrabajo	1.884 (2% del total)
Total agentes (inglés)	4.862 (5% del total)
Total agentes (portugués)	107 (0,1% del total)
Total agentes (francés)	30 (0,03% del total)

APROXIMADAMENTE EL 60% DE LA FUERZA LABORAL DEL SECTOR EN COLOMBIA CORRESPONDE A BACHILLERES Y TÉCNICOS

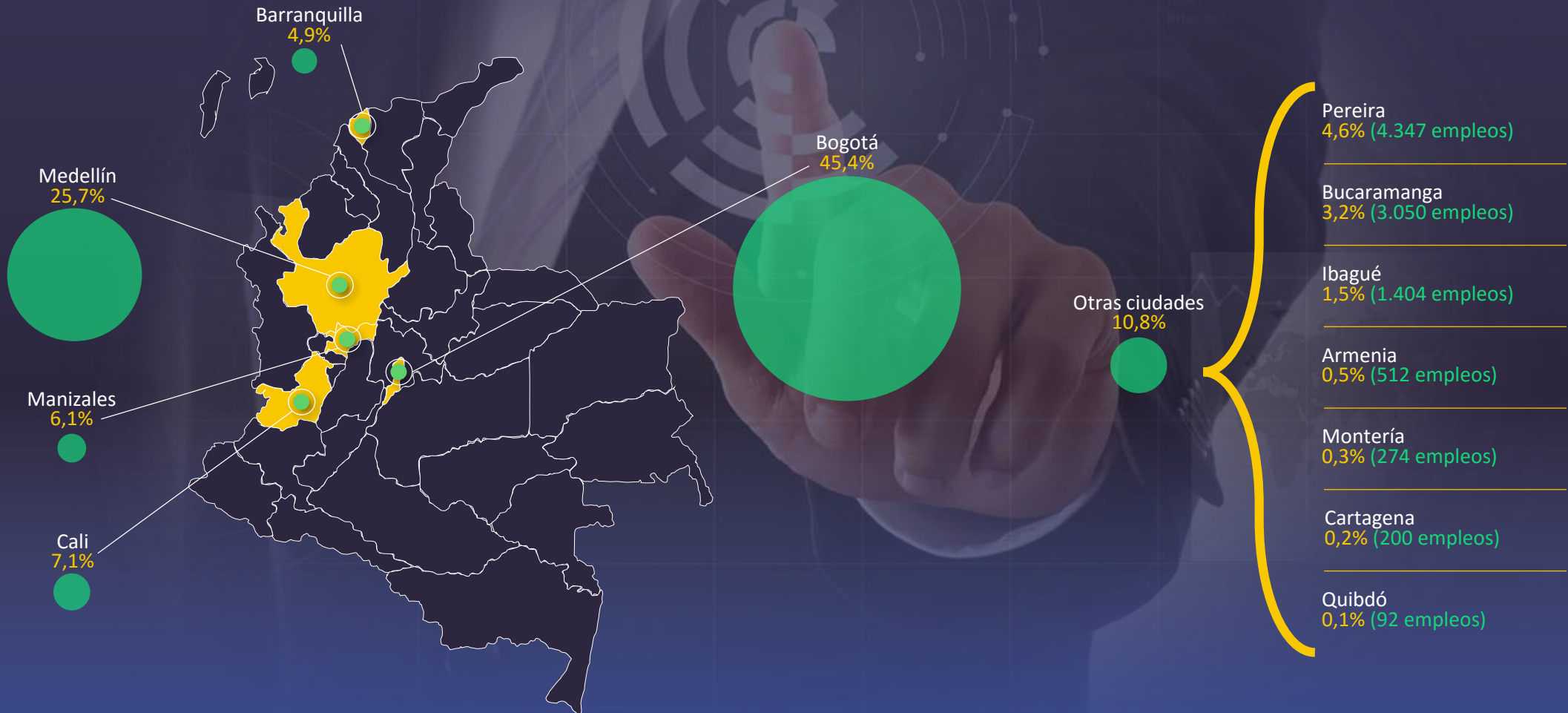
PROPORCIÓN DE EMPLEOS POR NIVEL DE FORMACIÓN

- Bachiller
- Técnico
- Tecnológico
- Profesional
- Especialización
- Maestría
- Doctorado



BOGOTÁ Y MEDELLÍN CONCENTRAN MÁS DEL 70% DE LOS EMPLEOS GENERADOS POR EL SECTOR SERVICIOS EN COLOMBIA

CIUDADES CON MAYOR CONCENTRACIÓN DE EMPLEO



A person's hands are shown interacting with a laptop and a tablet. The laptop screen displays a website with categories like 'INTERIOR DESIGN', 'SOLUTION', 'ARCHITECTURE', and 'START-UP'. The tablet shows a floor plan. A futuristic digital overlay with various icons and text like 'GRAPHIC DESIGN', 'FINANCE', and 'TEAM' is projected over the scene. A pair of glasses and a white pen are also visible on the desk.

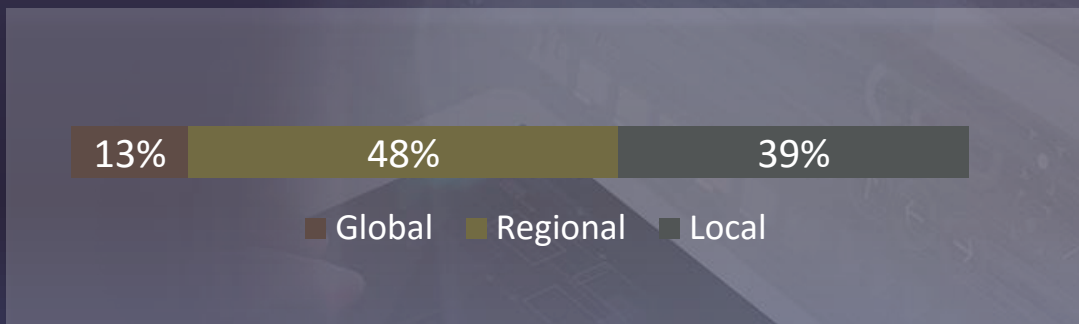
3^{RA} ENCUESTA LATINOAMERICANA DE SERVICIOS COMPARTIDOS

LAS EMPRESAS QUE TIENEN CSC EN COLOMBIA LAS ESTABLECEN PARA PROVEER SERVICIOS LOCALES (39%) O REGIONALES (48%)

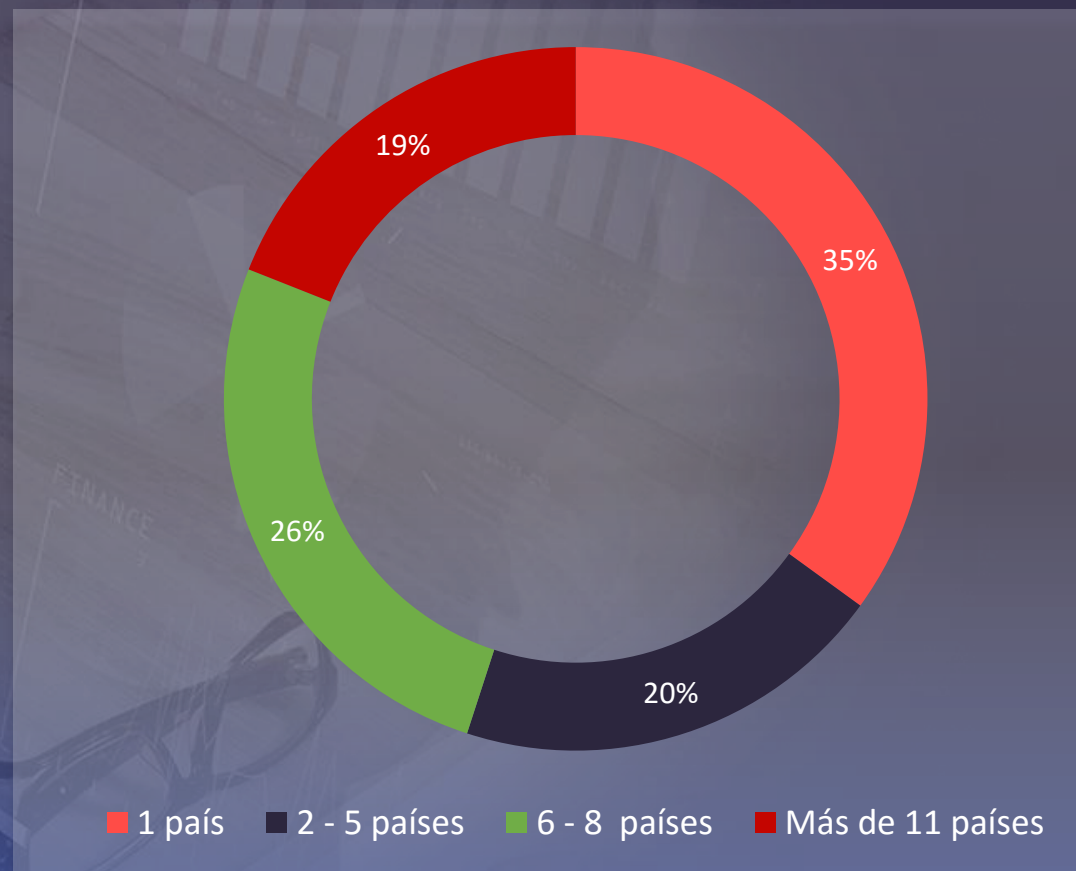


LAS EMPRESAS QUE TIENEN CSC EN COLOMBIA LAS ESTABLECEN PARA PROVEER SERVICIOS LOCALES (39%) O REGIONALES (48%)

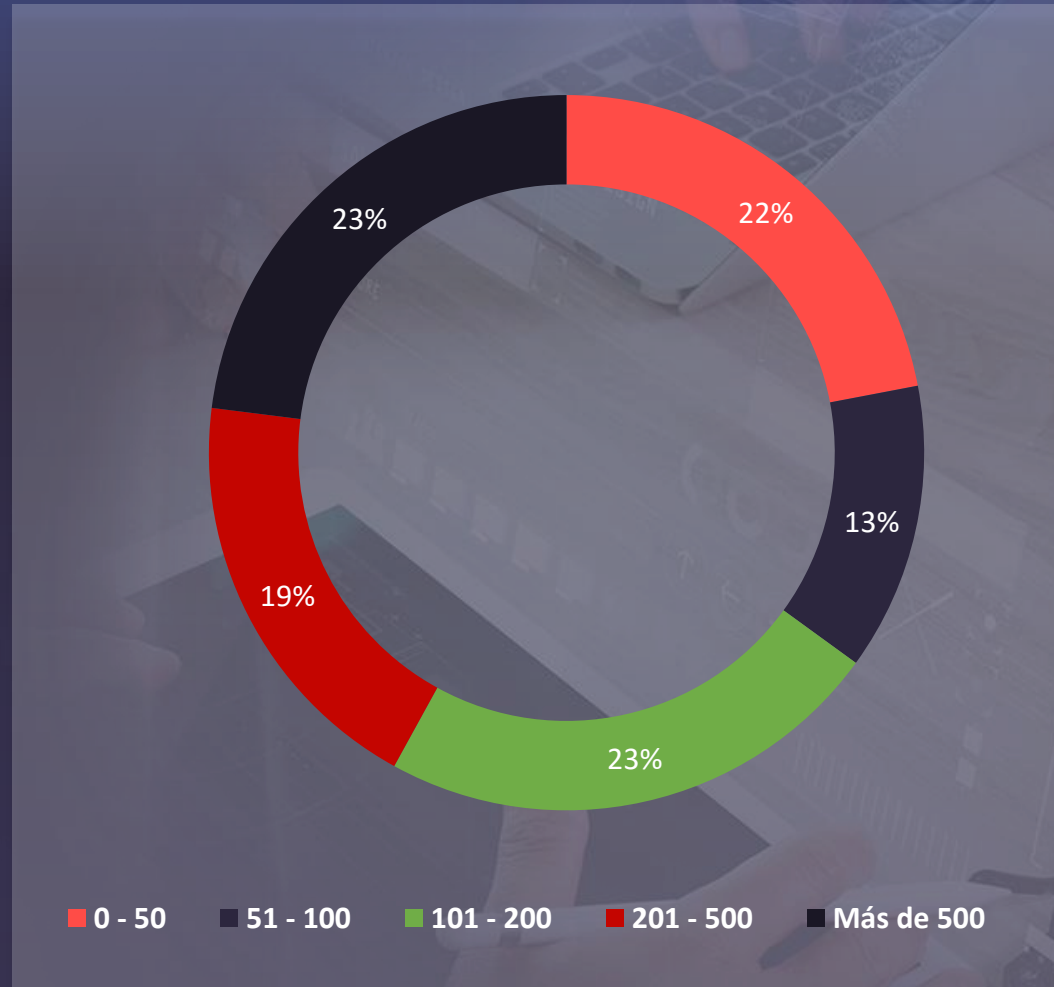
Cobertura regional de los CSC



Número de países atendidos por el CSC

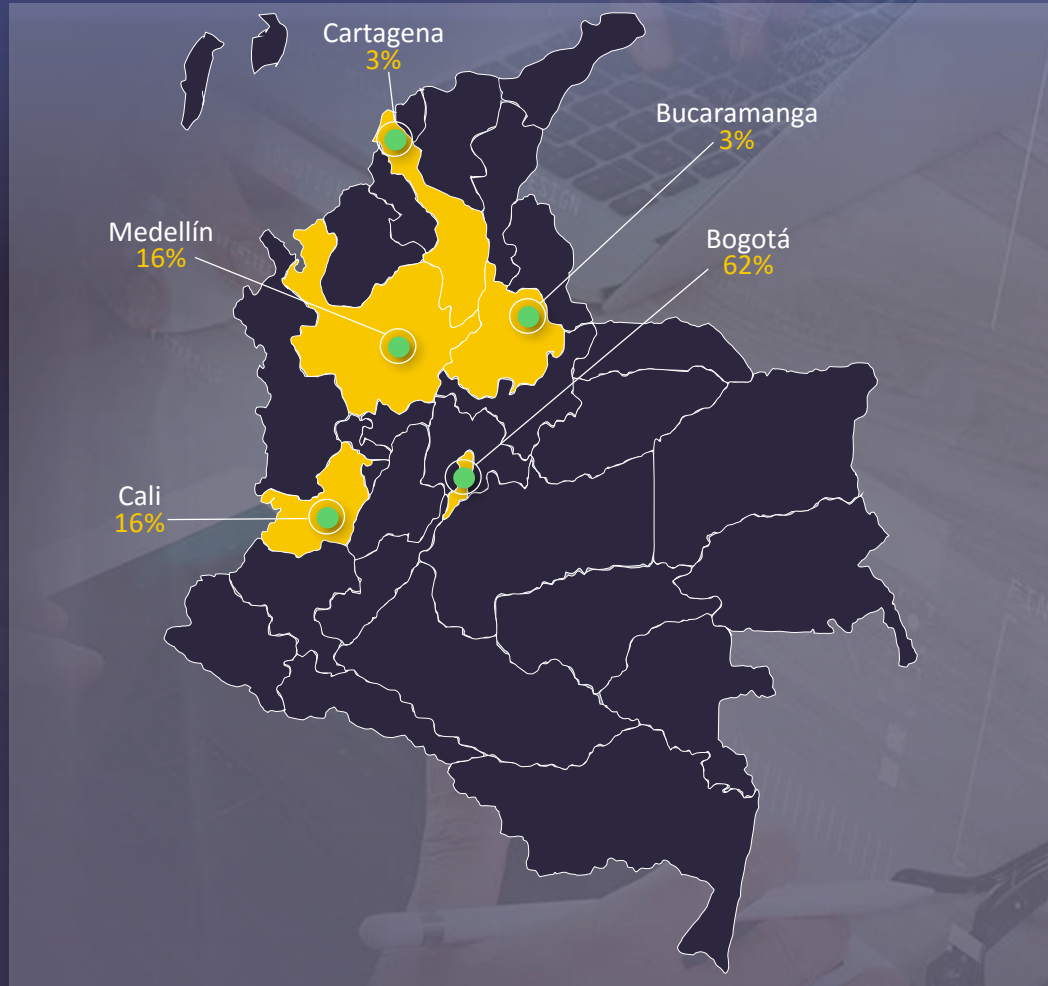


LOS CSC EN COLOMBIA MUESTRAN UNA TENDENCIA DE CRECIMIENTO. LOS CENTROS CON MÁS DE 500 EMPLEADOS HAN CRECIDO DE 20% A 23%



Cantidad de empleados en CSC

LOS CSC EN COLOMBIA MUESTRAN UNA TENDENCIA DE CRECIMIENTO. LOS CENTROS CON MÁS DE 500 EMPLEADOS HAN CRECIDO DE 20% A 23%

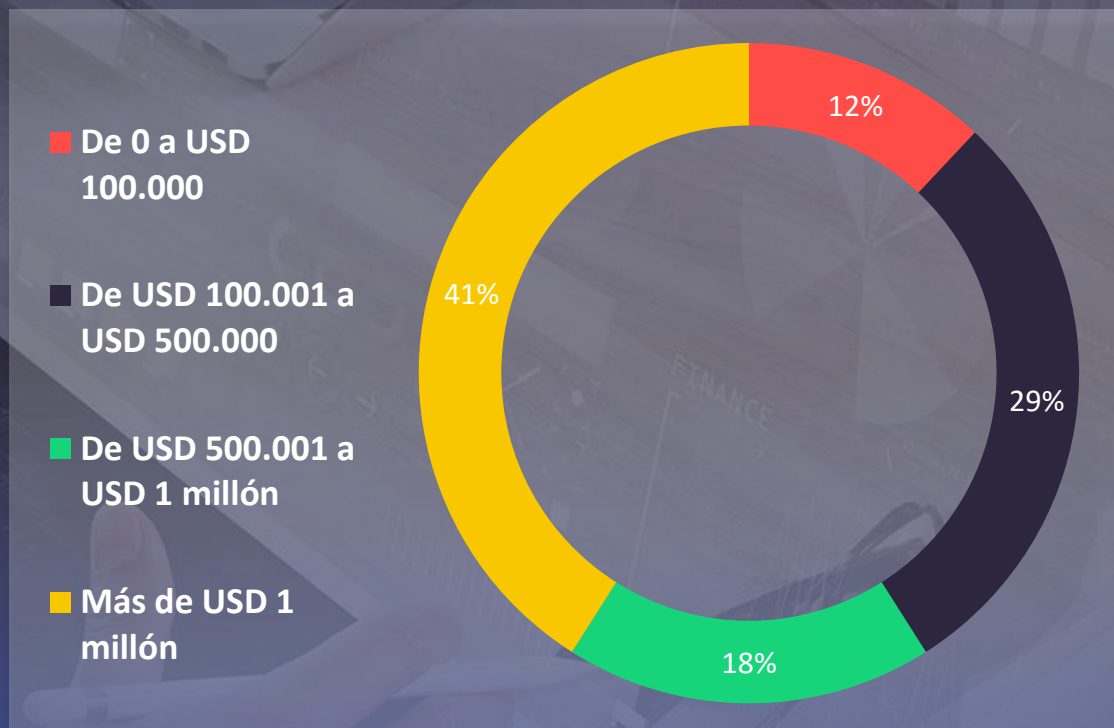


➤ **Locación de
CSC en Colombia** ◀

EL 55% DE LOS CSC ENCUESTADOS EN COLOMBIA PRESTAN SERVICIOS EN EL EXTERIOR,

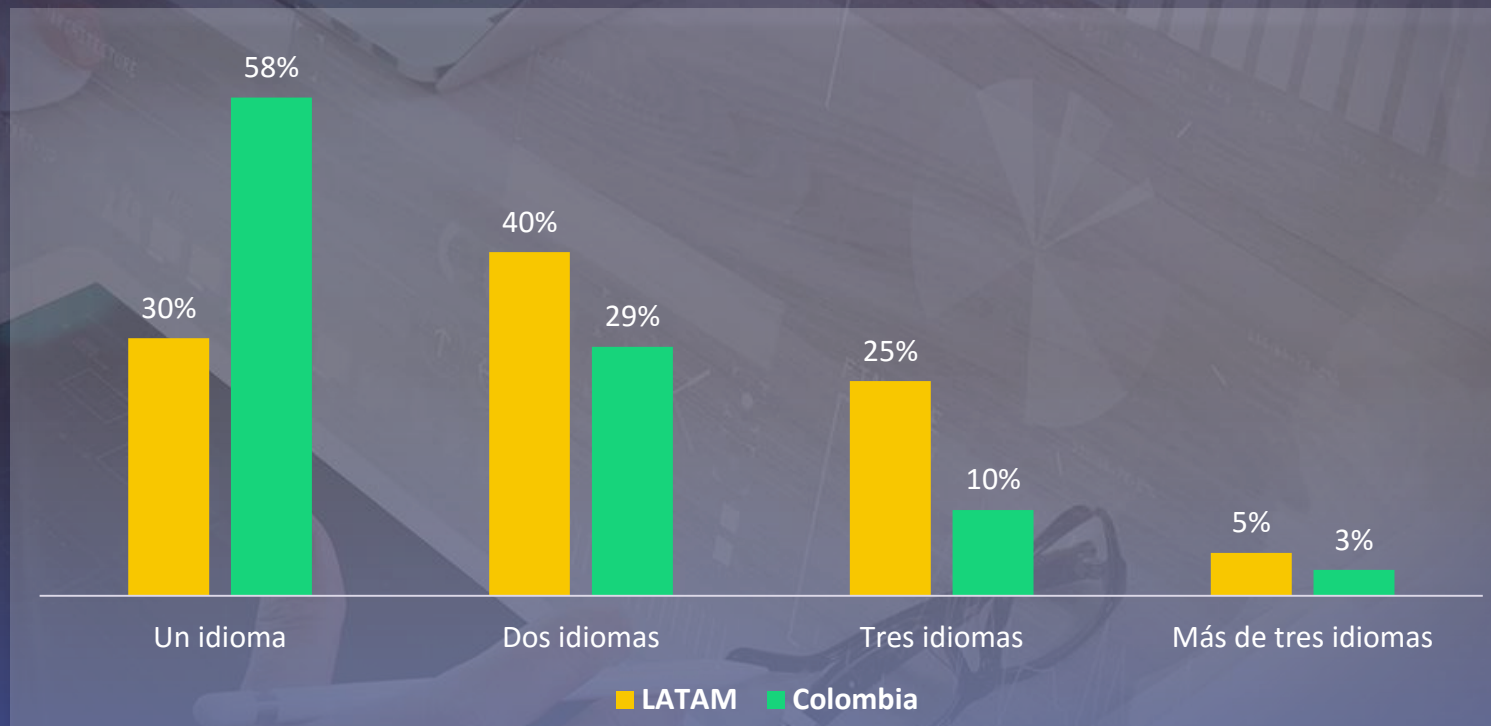
DONDE EL 41% DE LOS MISMOS GENERA INGRESOS INDIVIDUALMENTE POR MÁS DE USD
1 MILLÓN AL AÑO

Ingresos por exportación de servicios



EL 55% DE LOS CSC ENCUESTADOS EN COLOMBIA PRESTAN SERVICIOS EN EL EXTERIOR, DONDE EL 41% DE LOS MISMOS GENERA INGRESOS INDIVIDUALMENTE POR MÁS DE USD 1 MILLÓN AL AÑO

Idiomas usados en el CSC



EL 67% DE LOS CSC EN COLOMBIA ATIENDE 1 SOLA INDUSTRIA, MIENTRAS EL 17% ATIENDE 2 INDUSTRIAS Y 17% ATIENDE DE 3 A 7 INDUSTRIAS

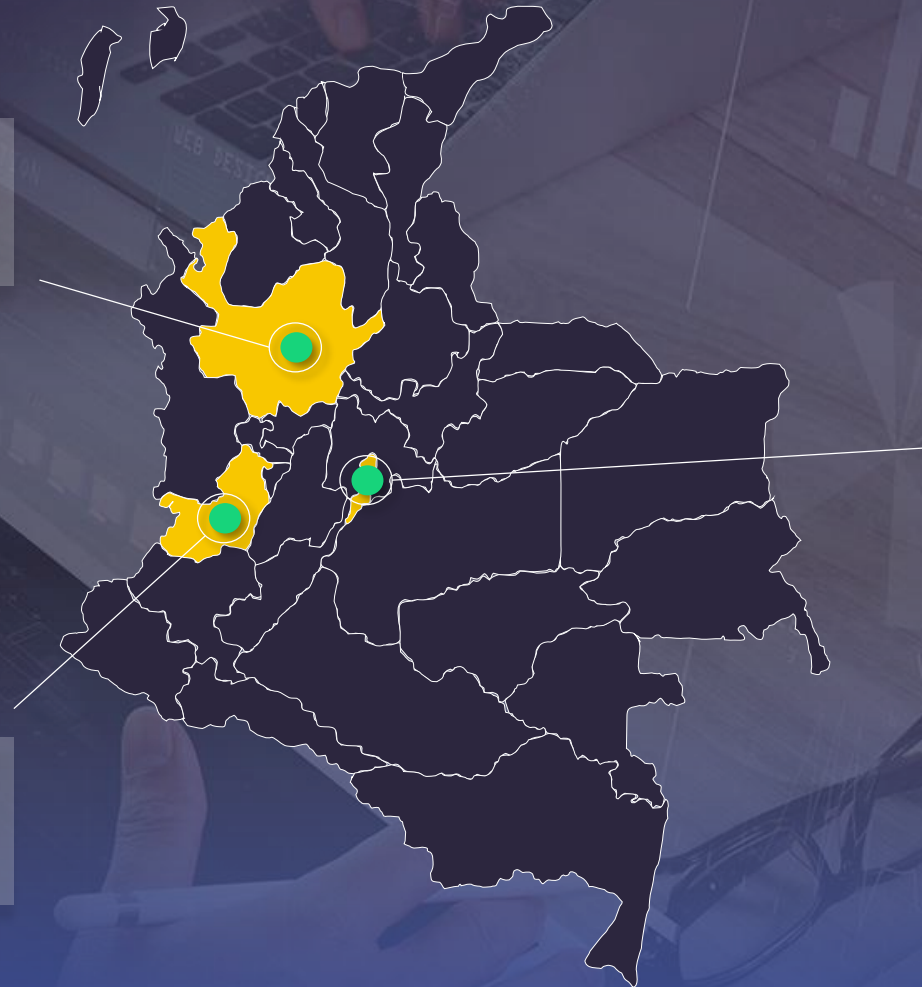
18
Sectores
industriales



Servicios y servicios financieros	41%
Producción, consumo masivo y distribución	39%
Energía y 'utilities'	7%
Otros (aerolínea, 'real estate', educación y vivienda)	7%
Tecnología, comunicaciones y entretenimiento	6%

Existen CSC que pertenecen a más de una industria.

GRANDES MULTINACIONALES EXTRANJERAS HAN ELEGIDO A COLOMBIA COMO DESTINO DE SUS CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS



PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

ProColombia se muestra como un aliado estratégico en el desarrollo del sector de tercerización de servicios en Colombia

El sector de BPO en el país se destaca a nivel regional por sus bajos costos y disponibilidad de talento calificado

En los últimos años la industria nacional de call centers ha mostrado cifras crecientes en ingresos, exportaciones y empleos

Las empresas encuestadas del sector exportan sus servicios de manera constante y sostenida desde hace 5 años

Las entidades del sector deben fortalecer la validación de la oferta exportable de las empresas y capacitar para el aprovechamiento de acuerdo comerciales

La industria de CSC's en Colombia muestra una tendencia de crecimiento para la prestación de servicios en el exterior a múltiples industrias

GRACIAS

