



Artículo Original

DOI: <https://doi.org/10.22463/27111121.3335>

## Beneficios Generados por las TIC en el Comercio Internacional de Servicios Outsourcing en Colombia.

Benefits Generated by ICT in International Trade Services Outsourcing in Colombia.

Juan Álvaro Picón Contreras <sup>a\*</sup>, Juan Diego Chacón <sup>b</sup>, Andrés Camilo Blanco <sup>c</sup>

<sup>a\*</sup> Profesional en Economía, Especialista en Gestión Financiera, Magister en Ciencias Económicas. [juanalvaropc@ufps.edu.co](mailto:juanalvaropc@ufps.edu.co), <https://orcid.org/0000-0003-3152-6307>, Universidad Francisco de Paula Santander, Colombia.

<sup>b</sup> Profesional en Comercio Internacional. [juandiegochr@ufps.edu.co](mailto:juandiegochr@ufps.edu.co), <https://orcid.org/0000-0002-4858-5170>, Universidad Francisco de Paula Santander, Colombia

<sup>c</sup> Profesional en Comercio Internacional. [blancoandrescamilob@ufps.edu.co](mailto:blancoandrescamilob@ufps.edu.co), <https://orcid.org/0000-0002-9417-5893> Universidad Francisco de Paula Santander, Colombia.

**Cómo citar:** Picón, J. A., Chacón, J. D. & Blanco, A. C. (2022). *Beneficios Generados por las TIC en el Comercio Internacional de Servicios Outsourcing en Colombia*, vol. 7, no. 1, [7-22]. DOI: <https://doi.org/10.22463/27111121.3335>

Recibido: Enero 17, 2022 ; Aceptado: Febrero 1, 2022

### RESUMEN

Palabras clave:

- 1 TIC
- 2 Servicio
- 3 Comercio
- 4 Eficiencia

El comercio internacional de servicios crece aceleradamente en todo el mundo y más en países desarrollados donde las TIC's presentan ventaja competitiva. El objetivo de este artículo es dar a conocer los beneficios de las TIC en el comercio internacional de servicios outsourcing en Colombia, el desarrollo comercial presentado en distintos sectores económicos, gracias al uso de herramientas tecnológicas y presentar estrategias que puedan ser implementadas en las pymes para mejorar su competitividad e incursionar sus servicios en mercados internacionales. Para el cumplimiento de nuestro objetivo se utilizará una metodología de revisión bibliográfica, realizando una búsqueda de artículos de investigación, trabajos, páginas web, entre otros. En dicha búsqueda se logró concluir que para las pymes puedan adaptarse a los nuevos patrones de comercio, existen oportunidades de competir en el mercado internacional de servicios outsourcing implementando eficientemente las TIC y así obtener beneficios prestando servicios más sofisticados, nuevos y modernos.

### ABSTRACT

Keywords:

- 1 ICT
- 2 Service
- 3 Trade
- 4 Efficiency

International trade in services is growing rapidly worldwide and more so in developed countries where ICTs have a competitive advantage. The objective of this article is to publicize the benefits of ICT in international trade of outsourcing services in Colombia, commercial development presented in different economic sectors, thanks to the use of technological tools and present strategies that can be implemented in SMEs to improve their competitiveness and expand their services in international markets. For the fulfillment of our objective a methodology of bibliographic review will be used, conducting a search for research articles, works, web pages, among others. In this search it was concluded that for SMEs can adapt to new patterns of trade, There are opportunities to compete in the international outsourcing services market by efficiently implementing ICTs and thus make profits by providing more sophisticated, new and modern services.

\*Autor de Correspondencia.

E-mail: [juanalvaropc@ufps.edu.co](mailto:juanalvaropc@ufps.edu.co) (Juan Álvaro Picón Contreras)

Peer review is the responsibility of the Universidad Francisco de Paula Santander.



This in an article under the license CC BY-ND.

## Introducción

La forma en que han evolucionado los servicios en el comercio internacional ha dado cuenta de que tan grande es la importancia que estos implican en la economía y el desarrollo internacional de un país, al día de hoy, los servicios ya no se encuentran únicamente ligados al comercio de bienes, actualmente existen otras variables como lo son la tecnología, inversiones y cadenas de valor, las cuales se consideran de gran relevancia para países que aún se encuentran en desarrollo. (Vardhana Singh, 2014)

El uso de herramientas tecnológicas en diferentes áreas de trabajo, estudio, investigación, entre otras. Ha logrado reducir o facilitar en muchos aspectos el trabajo del hombre mejorando su productividad y eficiencia, de este mismo modo las TIC funcionando como una herramienta que utiliza la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones permiten facilitar el acceso, emisión y tratamiento de la información creando distintas formas y medios de comunicación a través de herramientas tecnológicas.

Las TIC han venido generando innovación, nuevos conocimientos y un impulso en los procesos de transformación tecnológica sin ningún precedente histórico durante los últimos cuarenta años. Su aplicación y uso intensivo en las empresas y aplicaciones científicas, han cambiado y transformado la tecnología e innovación de los países más desarrollados, todos estos resultados los podemos apreciar en la aceleración global que vivimos actualmente de la economía, sociedades y mercados. (Quiroga Parra, Torrent Sellens, & Murcia Zorrilla, 2017)

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC), son actualmente las herramientas más importantes para generar ventajas e ingresos a una empresa. Su uso ha ocasionado cambios notables en la eficiencia de distintas áreas de las empresas, como el almacenamiento, gestión de pedidos, existencias y transporte. En la aplicación de las TIC se obtienen una serie de beneficios como el ahorro del tiempo, gastos, personal, reducción de errores, entre otros. Por esta razón, las TIC son un factor clave para los países desarrollados como para los países en vía de desarrollo, pues ayudan a mejorar el desempeño productivo, y con esto, generar un crecimiento y desarrollo tanto económico como social. (Gil Saura, Ruiz Molina, Calderón García, 2009).

El sector de industria manufacturera según las empresas encuestadas, presentó que el 99,6% de las empresas tenían acceso a un computador e internet, el 73,3% tenían su propia página web y el 68,9% tenía presencia en sitios web. El 99,9% de las empresas encuestadas, dieron uso al internet

para enviar y recibir correos electrónicos, el 98,7% para realizar búsquedas de información y el 96,6% para operaciones de banca electrónica. El 30,1 % de las empresas hicieron uso del internet para vender sus productos a través de la plataforma electrónica y el 33,9% utilizaron la plataforma electrónica para comprar insumos. (DANE, 2019). De esta manera, se puede evidenciar cómo las TIC se han venido incursionando en el sector industrial del país y como ha sido su desarrollo en el mismo.

En el sector del comercio las empresas que se encontraban activas en el año 2018, el 99,6% tenía acceso a un computador, el 99,5% de las empresas contaban con acceso a internet y un 57,3% tenían presencia en la red por medio de páginas webs propias. Dentro de los tipos de bienes TIC suministrados a las personas de estas empresas se encontró que el 98,2% correspondía a ordenadores de escritorio, un 73,9% teléfonos móviles Smartphone y el 73,2% computadoras portátiles. El uso del computador de escritorio, Smartphone o computadora portátil por parte del personal para realizar su trabajo fue de un 67,4% para el personal que hizo uso de estos equipos para realizar su trabajo y el 64,9% dio uso el internet para sus actividades laborales. Entre otras actividades se encuentran la utilización de estos recursos para realizar búsquedas de información con un 98,0%, el 18,8% de las empresas dieron uso al internet por medio del comercio electrónico para vender productos y un 41,3% de las empresas compraron insumos por medio de plataformas electrónicas. (DANE, 2019).

Por último, en el sector de servicios con un total de 6.084 empresas activas encuestadas, un 16,6% corresponden a empresas de seguridad privada y empresas encargadas de proveer empleos, el 13,7% servicios de salud de carácter privado, 13,2% actividades técnicas, científicas y de tipo profesionales y un 56,5% correspondiente a otros servicios. En cuanto al uso de un ordenador con acceso a internet, de las empresas encuestadas cuyas actividades correspondían a la prestación del servicio de salud privada, educación superior, programación y transmisión fue del 100%. En los otros sectores encuestados el uso de estos fue superior al 91%. Por otro lado, la educación superior privada con un 100% y el desarrollo de softwares, hardware y procesamiento de información con un 95,5%, son los subsectores de las empresas que más presentan una tenencia de páginas web. La seguridad privada y el empleo representan el menor porcentaje de empresas con páginas web con un 70.8%. En cuanto al comercio electrónico, las empresas dedicadas al hospedaje tuvieron el mayor registro en la utilización de plataformas electrónicas para la venta de sus productos con un

84,0%, seguida de estas, estuvieron las actividades de edición y agencia de viajes, con un 53,8% y 81,1%. (DANE, 2019).

Sabemos que las tecnologías hacen más fácil y eficiente las tareas del ser humano, pero estas al igual que las TIC requieren de ciertos factores que determinan su uso correcto y efectivo, como lo son el capital humano calificado, el desarrollo de instituciones que se dediquen al apoyo e innovación en el uso de estas herramientas y por últimos los beneficios que se obtienen a través del aprendizaje, por esta razón, al momento de construir y analizar un índice de indicadores sobre el uso de las TIC, se debe medir el grado que tienen de preparación las empresas en el uso correcto de estas. (Alderete, 2012)

Ahora bien, conociendo un poco el significado de las TIC, para qué sirven y cómo han desarrollado el comercio y aumentado el nivel de comercialización en Colombia, entraremos a conocer sobre el outsourcing el cual consiste en la contratación de personas externas a las empresas para hacerse cargo de algún tipo de actividad o producción, es decir una subcontratación de servicios, pues esto permite a las empresas centrar todos los recursos en aspectos claves de sus negocios. Algunas de estas subcontrataciones, tienen lugar en áreas como recursos humanos, contabilidad, área informática, soporte técnico al usuario y gestión de llamadas telefónicas.

Las TICs han sido base de una infraestructura en cuanto a los procesos de producción en escala mundial y que han conllevado a una formación de cadenas de valor, que las empresas han sabido aprovechar puesto que los procesos se dividen en porciones con un valor agregado que son organizados en distintas instalaciones. Es de vital importancia saber que ya no es relevante saber que se produce en un país o una región, si no determinar las tareas que ellos desarrollan proporcionando un valor agregado. (López, Niembro, & Ramos, 2014).

Esta evolución que han brindado las tecnologías y la gran competencia que se han generado en distintas áreas obliga a que las empresas brinden un servicio de calidad, y así mismo que creen estrategias donde el servicio sea más eficiente. El cambio en las organizaciones se puede considerar positivo, pero cabe resaltar que los resultados podrían variar, puesto que si no se realiza un continuo seguimiento de manera efectiva en los procesos ejecutados esto podría llegar a ser perjudicial si no se brinda una seguridad en el cumplimiento requerido en las distintas áreas que ejecuten algún servicio. (Delgado Cedeño, 2021).

Existen diferentes tipos de outsourcing, los cuales según su naturaleza varían en función del grado de involucración y responsabilidad que se cede a una empresa subcontratada. Según esto, encontramos los siguientes: Co-Sourcing, en el cual, la empresa que delega y la que subcontrata, comparten riesgos y responsabilidades. Off-Shoring, este se da cuando la externalización recae en una empresa extranjera, generalmente por menores costes. In-House, los servicios externalizados se siguen realizando en las instalaciones de la empresa contratante, pero son realizados por una empresa externa. Por último, el outsourcing Off-Site, en este caso, los servicios se desarrollan en la empresa subcontratada. (Externalia Outsourcing Comercial, 2019).

Existen beneficios generados por la buena implementación de las TICs, pero el buen aprovechamiento de estas en todos los sectores de servicios incluyendo el tratado en este artículo, dependen de la infraestructura tecnológica avanzada con que cuente cada país y Colombia actualmente presenta un panorama positivo que puede competir en precios a nivel internacional, esto representa una oportunidad a las pequeñas y medianas empresas colombianas que prestan distintos tipos de servicios outsourcing, en este orden de ideas el presente artículo tiene como objetivo dar a conocer cuáles son los beneficios generados por las TIC en el comercio internacional de servicios outsourcing en Colombia.

### **Materiales y Metodología**

El siguiente artículo utiliza una Metodología de revisión bibliográfica en donde se realizó una búsqueda de los términos TIC y OUTSOURCING. Al pasar de los años las empresas u organizaciones han llegado a un punto que exigen tener una mayor eficacia donde sus costos sean relevantemente menores a los registrados, lo cual ha llevado a que las empresas innoven y creen estrategias que les permita contraponerse a las necesidades existente y a su paso ser más competitivos con la ayuda de estas herramientas tecnológicas como es el outsourcing. (Duque Ceballos, González Campo, & García Solarte, 2014).

Las empresas y organizaciones han tenido un cambio gracias al desarrollo tecnológico, esto con el fin de complementar los procesos internos de las empresas y de este modo llevar a cabo también las operaciones en una negociación internacional. Por esta razón las empresas se han dedicado a la búsqueda de alternativas apoyadas en las TIC para generar beneficios y eficacia en las empresas con el fin de alcanzar los objetivos planteados. (Cano & Baena, 2015).

El presente artículo realizó trabajos de grado, repositorios de universidades y artículos de investigación científica publicados en revistas, recuperados de bases de datos como Scielo y Redalyc, repositorios de universidades como la UNIMINUTO, Universidad de la Coruña, Universidad Cooperativa de Colombia y revistas virtuales como de la Universidad Católica del Norte, Universidad Javeriana, entre otros.

## **Resultados**

### Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

En las últimas décadas a nivel global ha crecido de manera considerable el comercio internacional de los bienes de tecnologías de la información y la comunicación, todo esto gracias a ciertos factores que han sido muy importantes para las economías de los países, estos son los TLC, ya sean regionales o bilaterales, los novedosos modelos de negocios digitales, la interconexión mundial y el desarrollo tecnológico. (Fundación País Digital, 2018)

Las TICs han impactado de manera directa en los negocios internacionales, agentes, aduanas, operadores logísticos, terminales portuarias y demás actores involucrados en la cadena de comercio internacional. Especialmente, ha beneficiado y generado el comercio de servicios, el cual actualmente es una de las tendencias más novedosas e innovadoras de comercialización, incluso, se ha optado por la deslocalización de actividades cuya realización no requieren de lugares estáticos para llevarse a cabo una negociación internacional o ejercer un trabajo para una empresa, pues la realidad actual nos muestra que es posible desempeñarnos de una manera eficiente desde cualquier lugar por medio de un computador. (RGX Online, 2020)

El desarrollo de procesos empresariales desde o hacia cualquier parte del mundo, desarrollo de softwares, servicios de arquitectura, servicios médicos, servicios de soluciones técnicas, creación de páginas web, investigaciones de mercados de todo el planeta, consultorías, entre otros, son algunos de los servicios o productos en los nuevos mercados para los consumidores que buscan soluciones o asistencia técnica en cualquier lugar del mundo en que se encuentren.

El comercio internacional y la implementación del marketing a través de la aplicación y uso de las tecnologías de la información y comunicación, han logrado generar herramientas muy importantes y necesarias para que sea posible el ingreso de las empresas a mercados internacionales por medio de conocimientos de importación, exportación, en los procesos para concretar un

negocio, segmentación de mercados, marketing digital, emprendimientos y marketing internacional. (Landin Alvarez, 2017)

La implementación de las TIC en las empresas genera ciertos beneficios dentro de los cuales se encuentran involucrados el mejoramiento de procesos internos, incremento en la productividad, obtención de indicadores de rendimiento, integración en el proceso de negocios y la medición del rendimiento de los mismos. De modo que, el proceso de toma de decisiones, oportunidades y sincronización de información mejora considerablemente en las organizaciones. (Ramirez, 2015)

Toda esta innovación tecnológica representa muchos cambios, beneficios y oportunidades para las empresas y aunque como regla general, todo cambio no solo genera cosas positivas si no también algunas afectaciones como sería el caso de las empresas que no logren identificar y acoplarse a todos los cambios producidos por estos nuevos patrones del comercio tanto nacional como internacional. (Poncela García, 2019). Es indispensable recalcar que los beneficios generados que se pueden identificar, aunque no superen los cuellos de botella, estos garantizan una rentabilidad y eficiencia para las empresas.

Es importante resaltar que únicamente la aplicación de las TIC no garantiza el aumento en el nivel de productividad de las empresas, pues al realizarse un cambio se tiene que buscar la forma en que los recursos se adapten y complementen a una nueva y distinta infraestructura, así mismo, la forma de utilizar y encaminar los frutos obtenidos hacia nuevos procesos productivos con mayor valor agregados y más eficientes. (Botello Peñalosa, Pedraza Avella, & Contreras Pacheco, 2015)

### Outsourcing

Existen unos servicios tercerizados los cuales se encuentran delegados en procesos de negocios en distintas industrias y están divididos en los siguientes subsectores: Subcontratación de procesos de negocio, como lo son los Contact center, call center, back office; subcontratación de tecnologías de información, estas hacen referencia a los servicios de la nube, software en función de servicio y los data center; subcontratación de procesos de conocimiento, es decir, investigación de mercados, telemedicina, servicios de educación remota e ingeniería. Todos estos servicios corresponden a un sector que ha duplicado los ingresos en Colombia durante los últimos 5 años el cual es BPO (Business Process Outsourcing). (PROCOLOMBIA).

El outsourcing lo ven como una práctica gerencial llegando a ser una de las más importantes en los últimos 75 años, siendo una herramienta que cuenta con una mayor eficacia en

las empresas u organizaciones. Este servicio apunta más hacia la tercerización en sus funciones ya que las empresas pretenden por medio del mismo, tener un mejor proyecto empresarial y un enfoque más amplio en los negocios internacionales sin dejar a un lado las principales funciones de la empresa y deben prepararse para los cambios que surjan al asumir este reto. (Martinez, Reyes, Inela, & Olarte, 2018).

Al incrementarse las actividades dentro de una empresa, en los años setenta y ochenta se concibió que a las empresas a la hora de ampliarse les resultó más complejo organizar su estructura ya que en consecuencia iban a ser menos flexibles. Algunas empresas para resolver estas adversidades que se generaron, empezaron analizar cuáles de estos procesos realizados llegasen a ser los más críticos o claves a la hora de realizarse dichas actividades para así seguir desenvolviéndose en ellas y a su paso identificar aquellas tareas internas que se podrían dejar en externalización con el fin de reducir el trabajo interno. (Angües Rodríguez, 2015)

Cabe resaltar que en Colombia el sector BPO aún es pequeño, pero ha venido presentando un alto desarrollo, tanto así que el Gobierno Nacional decidió añadirlo al Plan de Transformación del país con la finalidad de potenciar el sector y aprovechar el capital humano con el que cuenta el país. Uno de los sectores estratégicos que se aprovechó teniendo en cuenta lo antes dicho son las ventajas que han traído los TLC al sector y uno de los principales acuerdos que ayudó a impulsar la implementación del servicio fue el de Colombia- Estados Unidos donde se crearon estrategias para aprovechar los recursos humanos con los que cuenta. (Corzo Díaz, 2016)

Colombia es el país que más ha crecido vigorosamente en el sector BPO a nivel latinoamericano, con unos ingresos que pasaron de 260 millones de dólares en el año 2006 a 820 millones de dólares en el año 2011. A raíz de este avance tecnológico también aumentaron los ingresos en las empresas del sector y un crecimiento del 20%. El sector contaba con 40 mil empleados en el año 2009 y a la fecha casi que la duplicó, llegando a 70 mil empleados, algo que beneficia al país. Colombia ha presentado un crecimiento de más del 90% en los últimos años gracias a la inversión extranjera en el sector, pero sin embargo quieren seguir promoviendo puesto que quieren fortalecer la participación de Colombia en el mercado global. (Otero Brún, 2014).

Para Colombia el procesos de globalización económica le ha generado a las empresas un notable crecimiento y mejoramiento continuo y a su vez haciéndolas más competitivas, con la implementación del outsourcing en el país el sector de los servicios de tercerización se fortaleció

al punto de ser una fuente de desarrollo que impactó de manera positiva y favorable puesto que garantiza un valor agregado en sus actividades desarrolladas y así generar una ampliación empresarial gracias a que su capital humano cuenta con una excelente cualificación. (Orozco Cárdenas & Pérez Molina, 2020)

En los negocios internacionales cabe resaltar las principales vías de accesos que generen en el outsourcing una ventaja competitiva en las empresas y a su vez que se vea reflejado un aumento en las ventas de exportación. Cabe recalcar que el outsourcing internacional le genera a las empresa una reducción de costos de producción ya que mediante esta herramienta les resulta más fácil comprar los insumos necesarios y a un menor costo por parte de proveedores extranjeros puesto que también ellos pagarían salarios más bajos en un país como Colombia que está en vía de desarrollo, a diferencia de países desarrollados que disfrutan de una tecnología superior y más desarrolladas llevándolos así a que se beneficien de economías de escala más grande. (Garcilazo Lagunes, 2012)

El crecimiento que se ve en las grandes empresas que contratan el servicio de outsourcing cada año es notorio, aclarando que el desarrollo en unas áreas es más alto, sin dejar atrás las ventajas que prestan estas herramientas de outsourcing lo que las ha llevado a pensar más allá del ahorro de costos ya que la empresa que recurre al servicio se puede dedicar a desarrollar competencias que sean claves como es la innovación de sus productos y así mismo desarrollar productos nuevos. Esto se debe al ahorro que tendrían en aspectos como el reclutamiento de personal, selecciones y capacitaciones que correrían por cuenta de la empresa contratada. (Kinney Plaza, Guzmán Soria, & de la Garza Carranza, 2015).

Partamos de que la tecnología es el factor diferenciador para la creación de oferta, un tema que va de la mano de las redes sociales en el entorno globalizado que vivimos y esto obliga a las empresas a que cada día sean más competitivas con diferencia a otras sin dejar a un lado la innovación, el conocimiento especializado y el ser más eficiente. Es por eso que el outsourcing ha hecho que muchas empresas se puedan desenvolver por ellas mismas tomando la iniciativa en proyectos que tal vez no hubiese podido desarrollar por su propia cuenta. (Hidalgo Nuchera, 2019)

El outsourcing tras ser una gran herramienta tecnológica, la encontramos en diferentes tipos como son. El Off-Shoring, el In-house, Co-sourcing, colaborativo y por último el outsourcing Off-

side, un servicio brindado en las instalaciones de la empresa que vende este servicio para diferentes empresas que buscan reducir costos y un trabajo más eficiente.

El outsourcing Off-side presta uno de los servicios más eficaces ya que uno de sus procesos es la estandarización de algunos métodos para iniciar la fase preliminar en la organización. Esto puede generar un crecimiento en temas de infraestructura con el objetivo de acaparar a nuevos clientes y así mismo aumentar su personal. Las empresas que prestan este servicio de outsourcing off-site debe contar con los recursos físicos, un buen material tecnológico y completo para ofrecer un servicio más eficiente, además deben contar con un área de trabajo adecuada y un personal profesional calificado para la prestación de este servicio. La empresa también cumple con una función muy importante que es realizar un permanente seguimiento y monitoreo en las actividades realizadas para así lograr resultados positivos y beneficiosos con el objetivo de que los resultados adquiridos le ayuden a conseguir nuevos clientes. (Martínez, Reyes, Inela, & Olarte, 2018).

Muchos empresarios requieren de manera apresurada el outsourcing ya que es una estrategia de negocio que mira los retos que tendrá a futuro tanto la empresa contratante como la empresa contratada. Desde entonces empiezan a ver el outsourcing como una herramienta atractiva puesto que maximizan los beneficios y a su vez reducen los costos. Esto les genera un valor agregado y la empresa por consiguiente rompe barreras en la tercerización con el fin de que su producto o servicio sea de la calidad deseada. (Hurtado Viera, 2021).

#### Las TIC y su importancia en las BPO colombianas

Para las compañías de BPO colombianas existe un mercado objetivo el cual tendrá su enfoque en servicios de investigación y desarrollo, ingeniería y servicios de TI y BPO sumándose un valor agregado. Para lograr estos objetivos, Colombia y sus empresas deben contar con ciertos recursos o factores entre los cuales se encuentra tener una infraestructura avanzada para implementar de manera óptima las herramientas tecnológicas TICs que beneficiaran las exportaciones de estos servicios de una más eficiente y eficaz hacia sus mercados objetivos, así como una calidad en mano de obra, disponibilidad y bilingüismo.

Estados Unidos, Chile, España, Argentina y México se encuentran entre los principales destinos de exportación de estos servicios, además, Colombia cuenta con cierta infraestructura que consiste en cinco cables submarinos que logran una conexión de 550 Gbps y una ventaja en cuanto

a ubicación geográfica estratégica encontrándose en medio de cinco zonas horarias lo cual permite competir a nivel internacional en precios. (PROCOLOMBIA).

BPO siendo un sector donde se tercerizan los procesos de negocios, se puede entender como una delegación de procesos donde se hace un uso intensivo de las TIC a proveedores externos. Colombia se convierte en un país atractivo para inversión extranjera en estos sectores al ser un destino propicio para localizar servicios globales, todo esto se debe a que cuenta con una gran disponibilidad de talento humano calificado, climas de negocios favorables y costos que pueden competir en el mercado internacional, lo cual podrá permitir que se consolide como una plataforma de exportación de servicios cada vez más actualizados y con novedosas y mejores tecnologías. (Asociación Colombiana de BPO, 2019).

### **Discusión**

En el presente artículo se logró identificar que la implementación de las TIC en las empresas genera beneficios que mejoran no solo la productividad y la eficiencia interna de estas, sino también las hace más competitivas. Las empresas utilizan el acceso a internet en pro del mejoramiento de su gestión y reducción de costos, como resultado de esto, logran una eficiencia tanto administrativa como operativa. La fidelización de clientes o mejoramiento de la atención que se presta a clientes actuales, es otro de los beneficios que surgen del aprovechamiento de las TIC pues son utilizadas para mejorar el servicio prestado, disminuir tiempos de entrega y desplazamientos. Por último, la definición de nuevos mercados y oportunidades de negocio, generando innovación y extendiendo la participación en los mercados por medio de la red, ya que esta permite el crecimiento de la empresa, la amplitud de coberturas y tener comunicación directa con clientes potenciales. (Tarazona, 2018).

El uso de las TIC por parte de las pequeñas y medianas empresas de distintos sectores de servicios en Colombia no solo depende del empresario, existen actualmente brechas digitales en el país que generan incertidumbres y temores a los emprendedores, incluso la falta de información de la correcta aplicación de las herramientas tecnológicas. El cambio en una empresa conlleva a la necesidad de adaptarse, por ello, es complejo para una Pyme salir de su zona de confort, las variantes resultan incómodas y son vistas como dificultades en sus procesos. A continuación, se presenta una estrategia que podrían implementar las pymes en el correcto uso de las tecnologías de información y la comunicación y de esta manera obtener un beneficio en su reducción de costos.

Contar con personal capacitado que conozca claramente las estrategias que tiene la empresa y los objetivos por alcanzar y de esta manera tener la capacidad de tomar decisiones que lleven al cumplimiento de los mismos. La inversión de las empresas en tecnologías de la comunicación e información debe ir de la mano con los cuadros de mando integral de la empresa, pues por medio de la TIC se pueden generar indicadores que permiten tomar acciones que corrijan y prevengan de forma oportuna y de esta manera garantizar una buena prestación de servicio al cliente. Minimizando de esta manera los costos relacionados a las áreas de supervisión de personal.

Colombia se ha venido abriendo a mercados internacionales con el fin de promover la inversión extranjera del servicio BPO (Business Process Outsourcing), viendo que dicho servicio llega a potenciar a las empresas donde les brindará uno beneficios como es la generación de ingresos y empleos los cuales son ventajosos para aumentar la exportación del servicio. En el país varias ciudades han implementado los servicios de Contact-Center y Call Center por outsourcing, entre ellas encontramos ciudades como Medellín, Manizales, Pereira, Ibagué y Bogotá. La finalidad de Colombia es impulsar y fortalecer el comercio internacional de servicios, implementando estrategias como los TLC, Acuerdos de asociación económica y plan vallejo de servicios, entre otros. (Gómez Benitez, 2018).

### **Conclusiones**

Las empresas colombianas de servicios que logren adaptarse a los nuevos patrones de comercio internacional e implementar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), obtendrán beneficios que mejorarán internamente su eficiencia y competitividad, pudiendo así, acceder en mercados internacionales prestando servicios que tengan cada vez una mayor sofisticación e incorporen tecnologías nuevas y modernas.

El outsourcing ha evolucionado puesto que las empresas que exportan el servicio han tenido que crear estrategias, especializarse adecuadamente, ya que eso las ha llevado a tener reconocimiento regional y es un sector en el cual se seguirá trabajando en la aplicación de cambios y mejoras tecnológicas convenientes para que este servicio llegue a ser uno de los más importantes en la comercialización internacional de Colombia.

Se logró identificar que las empresas prestadoras de servicios outsourcing no van a mejorar su competitividad y eficiencia con la sola aplicación de las tecnologías de la información y comunicación, además de su aplicación, se debe contar con un capital humano profesional

especializado y entrenado para manejarlas, así mismo, deben existir instituciones de innovación y desarrollo tecnológico que puedan ofrecer su conocimiento en la aplicación y uso de las tecnologías.

## Referencias

- Alderete, M. V. (2012). MEDICIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN EMPRESAS DE SERVICIOS DE COLOMBIA. Cuad. admon.ser.org, 39-62.
- Angües Rodríguez, P. (2015). Análisis del Outsourcing como estrategia de gestión empresarial. Galicia:  
[https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/16387/AnguesRodriguez\\_Paula\\_TFG\\_2015.pdf?sequence=2&fbclid=IwAR2P\\_VdsAv\\_563ytNrfXqFjetkbsxYv3RD-EU4THywTYioHKRW6nJeOZeow](https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/16387/AnguesRodriguez_Paula_TFG_2015.pdf?sequence=2&fbclid=IwAR2P_VdsAv_563ytNrfXqFjetkbsxYv3RD-EU4THywTYioHKRW6nJeOZeow).
- Asociación Colombiana de BPO. (2019). Sector de tercerización de procesos de negocio. Obtenido de Asociación Colombiana de BPO: <https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo>
- Botello Peñaloza, H. A., Pedraza Avella, A. C., & Contreras Pacheco, O. E. (2015). Análisis empresarial de la influencia de las TIC en el desempeño de las empresas de servicios en Colombia. Revista Virtual Universidad Católica del Norte, 3-15.
- Cano, J. A., & Baena, J. J. (2015). Impacto de las tecnologías de información y comunicación en el desempeño de la negociación internacional. REVISTA BRASILEIRA DE GESTÃO DE NEGÓCIOS, 751-768.
- Corzo Díaz, E. (2016). Análisis estratégico del sector BPO & O a través de los beneficios del TLC Colombia – Estados Unidos para su internacionalización. Bogotá D.C: <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/369/00003111.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- DANE. (27 de Diciembre de 2019). Indicadores básicos de tenencia y uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en empresas. Obtenido de DANE INFORMACION PARA TODOS:  
[https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/tic/bol\\_empresas\\_2018.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/tic/bol_empresas_2018.pdf)
- Delgado Cedeño, M. F. (2021). Evaluación de desempeño de los usuarios del Outsourcing de TI de las Organizaciones Públicas. Polo del conocimiento, 829-843.
- Duque Ceballos, J. L., González Campo, C. H., & García Solarte, M. (2014). Outsourcing y Business Process Outsourcing desde la Teoría Económica de la Agencia. Entramado, 12-29.

- Externalia Outsourcing Comercial. (21 de Febrero de 2019). ¿Qué tipos de Outsourcing existen y cuál necesita mi empresa? Obtenido de Externalia: <https://externalia.es/tipos-de-outsourcing-existen/>
- Fundación País Digital. (2018). Globalizando las TIC. Santiago de Chile: [http://dg6223fhel5c2.cloudfront.net/PD/wp-content/uploads/2018/09/Informe\\_Globalizando-las-TIC\\_2018\\_08.08.2018-Web.pdf](http://dg6223fhel5c2.cloudfront.net/PD/wp-content/uploads/2018/09/Informe_Globalizando-las-TIC_2018_08.08.2018-Web.pdf).
- Garcilazo Lagunes, S. (2012). El outsourcing en el desempeño de las exportaciones de las empresas. Ciudad de México: <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v57n2/v57n2a7.pdf>.
- Gil Saura, I., Ruiz Molina, M. E., & Calderón García, H. (2009). La influencia de las TIC en la satisfacción del cliente en el comercio minorista. Cuadernos de Administración, 59-73.
- Gómez Benitez, S. Y. (2018). EXPORTACIONES DE SERVICIOS CALL CENTER-BOGOTÁ EN EL MARCO DEL TLC COLOMBIA-ESTADOS UNIDOS DURANTE EL PERÍODO 2013-2017. Bogotá: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12406/1/2018\\_Exportacion\\_Callcenter\\_TLC.pdf?fbclid=IwAR12st\\_IsGyH7bz15OrWqf4R5vFHt5\\_9yhClQOWg-mFocMOvMINpX6Zc-xY](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12406/1/2018_Exportacion_Callcenter_TLC.pdf?fbclid=IwAR12st_IsGyH7bz15OrWqf4R5vFHt5_9yhClQOWg-mFocMOvMINpX6Zc-xY).
- Hidalgo Nuchera, A. (2019). EL OUTSOURCING COMO ESTRATEGIA COMPETITIVA DE LA EMPRESA. Revista Cultural del Ateneo de Cádiz.
- Hurtado Viera, A. B. (2021). OUTSOURCING EN EMPRESAS DE MALETERÍA DEL CANTÓN PÍLLARO. Ambato: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3139/1/77301.pdf>.
- Kinney Plaza, C., Guzmán Soria, E., & de la Garza Carranza, M. T. (2015). Minimización de costos con el uso de outsourcing en el área de sistemas de información de una empresa de autotransportes. Revista RAITES.
- Landin Alvarez, S. S. (2017). Marketing, Comercio Internacional y las TIC'S. Machala: UTMACH, 2018.
- López, A., Niembro, A., & Ramos, D. (2014). La competitividad de América Latina en el comercio de servicios basados en el conocimiento. Revista CEPAL113, 24-41.
- Martinez, K., Reyes, C., Inela, J., & Olarte, E. (2018). Plan de negocios para determinar la viabilidad de una empresa de administración delegada. Bogotá:

[https://repository.uniminuto.edu/jspui/bitstream/10656/6965/1/TA\\_MartinezCipaconYerley\\_2018.pdf](https://repository.uniminuto.edu/jspui/bitstream/10656/6965/1/TA_MartinezCipaconYerley_2018.pdf).

Orozco Cárdenas, L. M., & Pérez Molina, S. (2020). **OUTSOURCING Y TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES CONTABLES EN COLOMBIA: UN ANÁLISIS A PARTIR DEL PANORAMA DE GLOBALIZACIÓN Y LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMATIVIDAD INTERNACIONAL.** Medellín:

<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/710/Outsourcing%20y%20tercerizacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Otero Brún, A. C. (2014). **REORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA PARA UNA EMPRESA DE OUTSOURCING.** Bogotá D.C.: <https://core.ac.uk/download/pdf/143448015.pdf>.

Poncela García, M. (8 de Febrero de 2019). Impacto de las tecnologías digitales en la transformación del comercio internacional. Obtenido de TCEE Asociación de Técnicos Comerciales y Economistas del Estado: <https://atcee.es/impacto-de-las-tecnologias-digitales-en-la-transformacion-del-comercio-internacional/>

PROCOLOMBIA. (s.f.). **EL BPO.** Bogotá: <https://compradores.procolombia.co/es/explore-oportunidades/el-bpo>.

Quiroga Parra, D. J., Torrent Sellens, J., & Murcia Zorrilla, C. P. (2017). Usos de las TIC en América Latina: una caracterización. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería.*

Ramirez, D. (Mayo de 2015). La importancia de las TIC en el negocio. Obtenido de Researchgate: [https://www.researchgate.net/publication/277404875\\_La\\_importancia\\_de\\_las\\_TIC\\_en\\_el\\_negocio](https://www.researchgate.net/publication/277404875_La_importancia_de_las_TIC_en_el_negocio)

RGX Online. (24 de Abril de 2020). El COVID-19 y las TICs en el Comercio Internacional. Obtenido de Mastercard Biz Colombia: <https://www.mastercardbiz.com/colombia/2020/04/24/el-covid-19-y-las-tics-en-el-comercio-internacional/>

Tarazona, B. E. (2018). Las TIC en las empresas. *Revista Digital Clic*, 4.

Vardhana Singh, H. (2014). Futuros desafíos para el comercio de servicios. ¿Qué deberían tener en cuenta los países en. **PUENTES** Plataforma global para el intercambio de información sobre comercio y desarrollo sostenible en América Latina?, 4-9.