



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

**“El BPO: Industria en Crecimiento como Herramienta de Gestión, en
Barranquilla a través de los *Call Centers*”**

Eje temático: Administración de las Organizaciones en el Contexto Global

AUTORES

LILIA MENDOZA VEGA, Ingeniera Industrial, Especialista en Gerencia de Empresas Comerciales, Magíster en Administración de Empresas, Doctora en Ciencias Económicas y Administrativas. Coordinadora Investigación Facultad CEAC. Líder Grupo de Investigación TCEA. Líder Semillero Potencialidades de Negocios Internacionales, Universidad Libre. Docente Investigadora Universidad Libre de Colombia. liliam.mendozav@unilibre.edu.co.

ENITH MARCELA TEJADA GUTIERREZ, Tecnóloga en Negociación Internacional, estudiante de Administración de Negocios Internacionales, Octavo Semestre. Semillero Potencialidades de Negocios Internacionales. Universidad Libre Seccional Barranquilla. enithm-tejadag@unilibre.edu.co

LEIDY JOHANANNA TABAREZ VALENCIA, Tecnóloga en Gestión de Mercados, estudiante de Administración de Negocios Internacionales. Noveno Semestre. Semillero Potencialidades de Negocios Internacionales. Universidad Libre Seccional Barranquilla. leidyj-tabarezv@unilibre.edu.co

RESUMEN

La industria del sector BPO denominada tercerización de procesos de negocios ha mostrado un progresivo crecimiento a nivel nacional gracias al desarrollo de sectores como las telecomunicaciones y los servicios financieros en respuesta a la aparición de las llamadas TIC como parte de un proceso mundial de globalización, creando múltiples oportunidades de diferente índole tanto en lo que se refiere a la generación de empleo como una oportunidad de expansión para las organizaciones entrantes, además de favorecer a las empresas, reduciendo costos fijos en los cuales se encuentran personal



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

e infraestructura; así como un generador de productividad y competitividad de la ciudad a nivel nacional. Barranquilla ha sido una de las ciudades que más ha aportado a este proceso, denotando diversos factores que la convirtieron en un destino predilecto para el establecimiento de organizaciones del sector de BPO, haciendo énfasis en el servicio de Call Centers.

En el presente artículo se muestra una aproximación hacia la industria de los Call Centers en Barranquilla, los cuales se han convertido en espacios de apertura laboral, dado que la mayoría de las personas que laboran en ellos no requieren experiencia previa, pero sí un nivel alto de inglés, lo que les ha facilitado a muchos ciudadanos conseguir un empleo que les permita acceder a una ocupación profesional. Asimismo, se mostrarán las causas que fomentaron su crecimiento y su evolución, identificando los factores sociales, gubernamentales y estratégicos que permitieron el pleno desarrollo del sector BPO y la industria de Call Centers, seguido de los resultados a nivel social y cultural que han sido provocados por la aparición de los Call Centers, en la ciudad.

Palabras clave: BPO, Tercerización, *Call Centers*, Barranquilla, Crecimiento.

“BPO: Growing industry as a management tool in Barranquilla through Call Centers””

Abstract

The BPO industry, more known as business process outsourcing, has shown a progressive growth on the national scale due to the development of different areas such as communications and financial services, both appearing as a response to the appearance of information and communication technologies, these being part of the globalization process we're currently living, thus creating multiple opportunities of a different kind, going from job generation to expansion of incoming organizations while



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

also benefiting them by reducing costs in fields as payroll/staffing and infrastructure. It has as well been a productivity a competitiveness generator within the city, Barranquilla has been one of the cities with the biggest contribution to this industry, showing many aspects that turned it into an ideal destination for the arrival of BPO organizations and more specifically, Call Centers.

In this article, the Call Centers industry in Barranquilla will be assessed, showing it as a job creating space because there is no previous experience requirement to access them and speaking English fluently is the main ability to have, making it easier for many citizens to obtain a formal occupation. On the other hand, the causes that led to its growth and evolution will be revealed, identifying social, government and strategic factors that allowed the BPO Industry and Call Centers to fully develop within the city as well as the social and cultural effects this industry has had in the city.

Key words: BPO, Outsourcing, *Call Centers*, Barranquilla, Growth

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento del problema:

Business Process Outsourcing más conocidos como BPO, denominado así, por sus siglas en inglés, surge como una herramienta de gestión para que las compañías tercericen sus procesos de negocios con el objetivo de reducir costos e incrementar su competitividad en el mercado sin importar el tipo de empresa.

El proceso de globalización y la aparición de nuevas tecnologías, así como la internacionalización, han sido fundamentales para que esta industria crezca a pasos



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

agigantados en nuestro país; los BPO han generado cerca de 260.000 empleos además aportan el 2,9 % del Producto Interno Bruto del país (El Tiempo, 2019). De este modo se ve reflejado el impacto favorable que ha generado su implementación. Sin mencionar la amplia oportunidad de inversión extranjera, ya que empresas internacionales encuentran en Colombia favorabilidad en la ubicación geográfica e infraestructura telemática para promover este tipo de servicios, convirtiéndose también en un servicio con altas oportunidades en la exportación.

Ciudades como Bogotá, Medellín, Cali y por supuesto Barranquilla han sido sitios predilectos para la aparición y avance de este tipo de negocios por ser ciudades principales en las que se ve mayor desarrollo de educación y empleo, también ha sido fundamental el apoyo a través de la implementación de la política a nivel nacional de desarrollo productivo, por medio del CONPES 3866 del 2016, en el que el Gobierno Nacional pretende fomentar los niveles de productividad, diversificación, sofisticación, creando un encadenamiento productivo.

ProBarranquilla como Agencia de Promoción de Inversiones de Barranquilla y el Departamento del Atlántico en conjunto con la Alcaldía Distrital de Barranquilla lanzaron en 2018 un programa piloto de formación para el trabajo en bilingüismo dirigido a las personas con potencial para trabajar en empresas del sector BPO y que estén interesadas en afianzar su nivel de inglés; estas son oportunidades que han sabido aprovechar las empresas de este sector en Barranquilla.

Como muestra del impacto de la Gestión, ProBarranquilla en su informe de 2017, establece que de los empleos generados por proyectos de inversión por sector, el BPO&IT generó el 53% en la ciudad. Esto quiere decir que más de la mitad de los empleos generados en el 2017 en la ciudad estaban ubicados en el sector de los Call Centers, una muestra más del crecimiento acelerado de estas empresas en el panorama local.



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Pregunta general:

¿Cómo ha sido el desarrollo de los Call Centers en Barranquilla y cuál ha sido su alcance en la generación de nuevos empleos?

Objetivo general:

Determinar el desarrollo de los Call Centers en Barranquilla y cuál ha sido su alcance en la generación de nuevos empleos.

Objetivos específicos:

- Analizar los beneficios obtenidos en este sector por parte del sector público y privado, a nivel nacional y local para la apertura laboral de los Call Centers y la generación de empleo.
- Identificar las causas que fomentaron el crecimiento de estas empresas en la ciudad de Barranquilla.
- Establecer los resultados a nivel social, económico y cultural generados a raíz de la aparición de la industria BPO en la ciudad de Barranquilla.



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Justificación de la investigación

El proceso de globalización es una realidad latente, en el cual todas las compañías deben estar a la vanguardia para no caer al vacío de la desactualización, analizando este panorama, surge la oportunidad e interés de investigar el desarrollo que han tenido las empresas de tercerización de procesos, para el caso de estudio los denominados Call Centers, haciendo un análisis general de su participación a nivel nacional, donde su crecimiento en los últimos 15 años ha sido de un 15%; trayendo con ello un aporte del 5,4% en la generación de nuevos empleos en el departamento del Atlántico (Dinero, 2018), centrando el mayor impacto en la ciudad de Barranquilla, a través de los mecanismos de apoyo ejercidos por parte de las entidades públicas y privadas, al igual que las diferentes alianzas generadas para fomentar la apertura de nuevos empleos en este sector emergente.

El alcance de la investigación va sujeta a la determinación de aquellos factores coadyuvantes a la evolución de estas empresas y su impacto progresivo en el entorno social, económico y cultural en la capital del Atlántico.

Teniendo en cuenta la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación dentro de una organización, los BPO en este ámbito representado por los Call Centers han sido una herramienta de gestión clave para ampliar y favorecer la productividad y trazabilidad de los diferentes procesos que se deriven de estos.

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación:

Posterior a la Segunda Guerra Mundial, dado al rezago y el impacto negativo en las economías de las empresas, éstas buscan alternativas favorables para mejorar las



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

técnicas operativas que representaban mayores costos y de este modo lograr un equilibrio en sus flujos de caja, a partir de este momento inicia el desarrollo de estas estrategias de negocio que más tarde se conocerían como outsourcing; ya para el siglo XXI, con la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación arrastadas por el proceso de globalización se abre paso al concepto de BPO.

Como se mencionaba inicialmente el sector outsourcing nace a partir de la necesidad de optimizar los procesos operativos de empresas cuyo fuerte no está ubicado en el desarrollo de los mismos. “El término Outsourcing designa las actividades o procesos de una organización cuya realización y administración están a cargo de una empresa externa”. (Werther & Davis, 2008).

El Business Process Outsourcing se categoriza como un modelo de outsourcing de profundidad ya que hace referencia al conocimiento completo y detallado de la organización y sus diferentes procesos; “el BPO no es una tecnología o un sistema tecnológico, sino que es una estrategia de negocio”(Hidalgo, Lopez & Granda, 2013), sin dejar a un lado que surge a partir de una evolución tecnológica.

El sector BPO encontró en Colombia un destino válido para la ejecución de sus actividades, aunque no existe un registro concreto de una fecha establecida en el cual se ejerce su apertura en el mercado nacional, la primera aproximación se da cuando el “Estado Colombiano lideró en 2013 la definición y delimitación de los subsectores BPO, KPO e ITO en Colombia, lo que facilita la comprensión y uso compartido de dichas definiciones”(Colombia productiva 2014). Partiendo de dicha referencia, se realizara un análisis de los diferentes artículos asociados al tema de investigación en el ámbito nacional.

Jordy Micheli Thiri6n en su art6culo “Los Call Centers y los nuevos trabajos del siglo XXI” (2007), describe los diferentes estilos que se han impuesto en industria del telemercadeo



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

y como a través de los call centers se han logrado ampliar las ofertas laborales entre jóvenes universitarios y como la evolución de las tecnologías enmarcan nuevos procesos en las actividades empresariales.

En el año 2017, Juan Manuel Cobo en su trabajo de grado “La Tercerización Como Herramienta De Gestión Empresarial”, hace una proximidad sobre el dinamismos de las empresas colombianas que se ajustan a los requerimientos de las nuevas tecnologías y están a la vanguardia en sus conocimientos y optimización de procesos, haciendo alusión de este modo a la frase: “la tecnología se alimenta de sí misma”. (Toffler, 1995)

Call Centers en Barranquilla

Para el año 2000, la empresa barranquillera Transcom, decidió poner en marcha el primer centro de soporte de servicios en otro idioma en la ciudad y la cual le siguieron muchas otras. Una década después ya habían más de 11 empresas del sector en la ciudad.

Barranquilla es considerada un área importante para el surgimiento y desarrollo de la industria BPO y los Call Centers en el país, debido a factores como mano de obra de buena calidad y de costes inferiores en comparación con muchas otras ciudades del país, en lo que respecta a salarios y arriendos de locales; además, el alto volumen de personas, la mayoría de ellas jóvenes con la capacidad y disposición de aprender un segundo idioma; de igual forma, los esfuerzos de los últimos años del sector público y privado en afianzar los conocimientos de un segundo idioma y el ahinco de llegar a cada vez más personas.

Muestra de ello, según el Diario La Republica, en enero del 2019 la Alcaldía Distrital de Barranquilla en conjunto con la Gobernacion del Atlántico y el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, una sede de formación para el bilingüismo el cual esta dirigido a la consolidación del sector del Business Process Outsourcing BPO “cuyos empleos en



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Colombia, en el período 2010-2017, aumentaron 7,4%, habiendo una creciente demanda de capital humano con competencias específicas para desempeñarse como agentes bilingües de contact center”, apunta el Diario. Asimismo, la empresa Southerland Global Services, como empresa proveedora de servicios de externalización de procesos empresariales patrocina a jóvenes del programa Técnico en Sistemas del SENA para que sean formados en el idioma inglés y posteriormente pasen a ser parte de esta empresa en su etapa productiva.

Cabe apuntar que conforme dicta ProBarranquilla en su Informe de Labores del 2017, “el principal sector generador fueron las actividades de BPO & IT con una participación del 53%, sector caracterizado por fuertes inversiones en capital humano dada la naturaleza de sus operaciones”.

Metodología

La investigación está orientada como caso de estudio, dado a que las condiciones de los Call Centers en la ciudad de Barranquilla son de características homogéneas, por lo cual es una investigación de tipo no experimental ya que no se manipularon las variables, se hace un análisis descriptivo de los resultados utilizando una metodología mixta: cuantitativa y cualitativa; haciendo mayor énfasis en lo cualitativo. En la parte cuantitativa, se implementan técnicas de recolección de información con instrumentos como encuesta y entrevista a profundidad.



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Cabe señalar que este trabajo es el avance de un proyecto de grado que se encuentra en curso y en el cual, posteriormente el universo de estudio serán los estudiantes de semestres superiores, del programa de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Libre Seccional Barranquilla, que laboren dentro de las diferentes empresas de categoría call centers de la ciudad, a través del cual se identificara la muestra para implentar nuevamente el instrumento de recolección de datos, tomando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Análisis de resultados

Partiendo de la metodología aplicada, siendo caso de estudio se toma como referencia dos estudiantes de IX semestre de Administración de Negocios Internacionales y un egresado del mismo programa y actual estudiante de Maestria en la Universidad Libre que laboran como agentes bilingües dentro de algunos de los Call Center con mayor reconocimiento en la ciudad.



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*

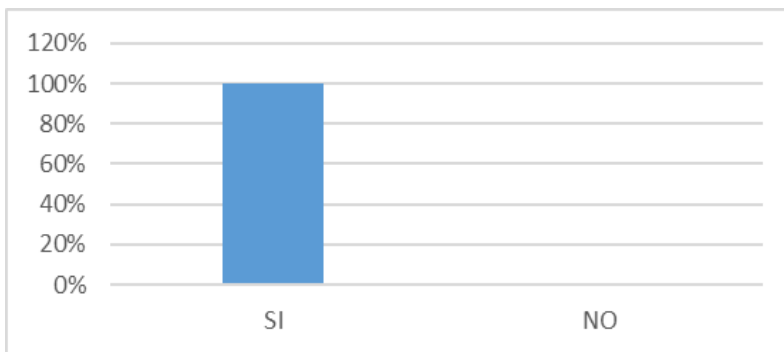


Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Se aplica la encuesta diseñada y se hace entrevista a profundidad, analizando la veracidad de sus respuestas obteniendo como resultado los siguientes datos:

Tabla - Grafica 1

| 1. | ¿Considera que los BPO, se han convertido en herramienta de gestión para las empresas? | |
|-------|---|------|
| SI | 3 | 100% |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 3 | 100% |



Teniendo en cuenta que la investigación tiene un enfoque para determinar los BPO como herramienta de gestión, el 100% de los estudiantes encuestados consideran que esta industria ha logrado dicho alcance gracias a que es un optimizador de procesos que facilita la ejecución de actividades dentro de las compañías y en muchos casos la operación en otros países.

Tabla - Grafica 2

| 2. | ¿Cuál considera que ha sido el mayor aporte, que han brindado los Call Centers a la Región? | |
|----------------------|--|------|
| Generación de empleo | 3 | 100% |

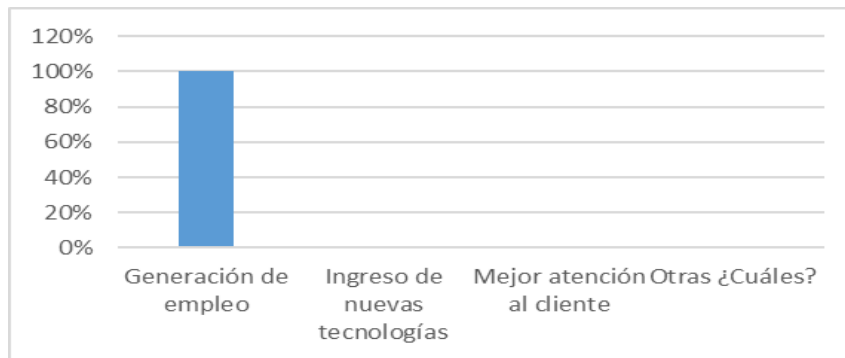


**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

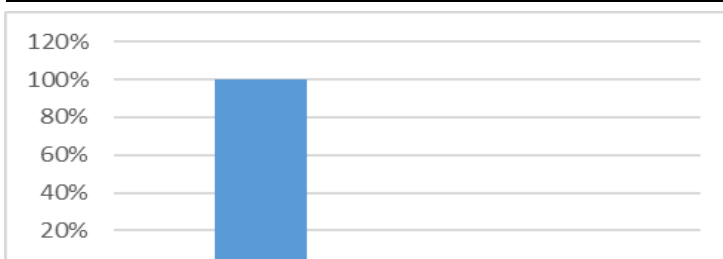
| | | |
|-------------------------------|----------|-------------|
| Ingreso de nuevas tecnologías | 0 | 0 |
| Mejor atención al cliente | 0 | 0 |
| Otras ¿Cuáles? | 0 | 0 |
| TOTAL | 3 | 100% |



El 100% de los encuestados coinciden que el mayor aporte que han brindado los Call Centers a la región del Atlántico ha sido la generación de empleo. Indagando un poco sobre su experiencia en sus puestos de trabajo, manifiestan que son muchas las oportunidades que se brindan para entrar al mundo profesional aun sin tener ninguna experiencia, lo cual facilita a muchos jóvenes tener una estabilidad laboral y bien remunerada.

Tabla- Grafica 3

| 3. | ¿Brindan los Call Centers una alta oportunidad Laboral? | |
|--------------|--|-------------|
| | SI | 3 |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 3 | 100% |





**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

La totalidad de personas que hicieron parte de este caso de estudio consideran que los call centers brindan una alta oportunidad laboral, asociando de igual forma esta respuesta a la pregunta anterior, justificando que dentro de estas compañías ofrecen la oportunidad de ser capacitados en un segundo idioma, además de la alta oferta laboral y estable, seguido de un salario considerable.

Tabla - Grafica 4

| 4. | ¿Cuál cree usted que han sido los factores que han incidido en la ampliación del sector BPO en Barranquilla? | |
|----------------------|---|--------|
| Ubicación geográfica | 1 | 33,33% |
| Telecomunicaciones | 1 | 33,33% |

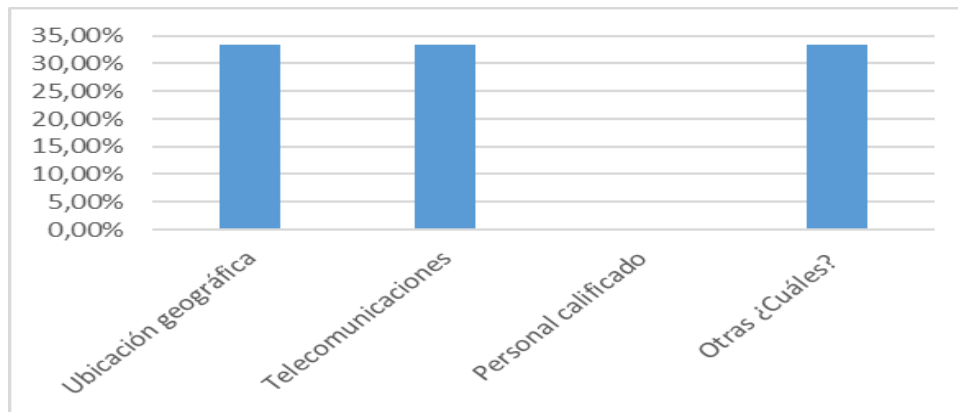


**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

| | | |
|---------------------|----------|-------------|
| Personal calificado | 0 | 0 |
| Otras ¿Cuáles? | 1 | 33,33% |
| TOTAL | 3 | 100% |



La tercera parte de los encuestados indican que la demanda ha sido un punto crucial para el desarrollo de este sector, ya que las compañías que los contratan buscan minimizar tiempo y costos, generando competitividad en sus actividades. El 33.33% considera que la ubicación geográfica se ha convertido en un factor clave no solo por temas de delimitación territorial sino también por la destreza en la pronunciación del idioma inglés en comparación con otras regiones del país. Por ultimo, el porcentaje restante asegura que las telecomunicaciones han propiciado la expansión del sector BPO, debido a la cercanía que existe al Puerto de Cartagena, en el cual se reccionan los ductos de cableado submarinos que llegan del exterior.

Tabla – Grafica 5

| 5. | ¿Qué tipo de experiencia se es necesaria para laborar en un Call Center? | |
|------------------------------|---|---|
| Ser estudiante universitario | 0 | 0 |

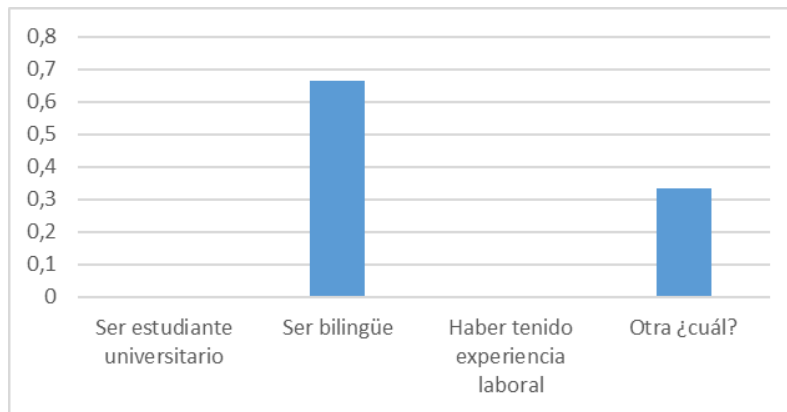


**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

| | | |
|----------------------------------|----------|-------------|
| Ser bilingüe | 2 | 66,67% |
| Haber tenido experiencia laboral | 0 | 0 |
| Otra ¿cuál? | 1 | 33,33% |
| TOTAL | 3 | 100% |



Más del 50% de los entrevistados, mencionan que ser bilingüe es un requisito fundamental para laborar en los call centers debido a su orientación internacional, por otra parte, la disponibilidad de tiempo es otro requerimiento básico para entrar en estas compañías; esto ultimo, basado en las diferencias horarias de los países en los cuales se realizan las labores de agente bilingüe.

Tabla – Grafica 6

| | | |
|-----------|---|--------|
| 6. | ¿Cuál cree usted que ha sido el apoyo de las entidades públicas y del sector privado hacia este sector de los Call Centers y su crecimiento? | |
| Bueno | 2 | 66,67% |

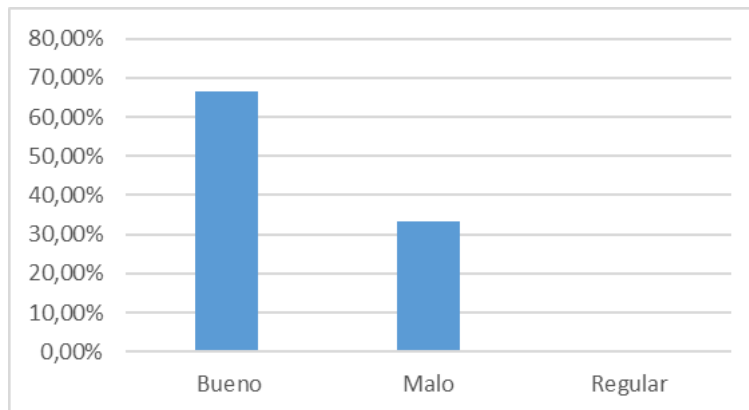


6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - *Sociedad y Desarrollo*
2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

| | | |
|---------|---|--------|
| Malo | 1 | 33,33% |
| Regular | 0 | 0 |
| TOTAL | 3 | 100% |



El 66, 67% consideran que el apoyo por parte de las entidades publicas como el SENA, ha sido bueno, ya que es una entidad que a traves de sus comunicados publica las ofertas laborales que amplian las posibilidades de aplicar a una vacante. Por otra parte, el 33.33% considera que el apoyo del sector público no ha sido bueno en contraste con el apoyo del sector privado, del cual considera que estas empresas se apalancan.

Pregunta 7

El análisis cualitativo arroja que los trabajadores de Call Center entrevistados, perciben diversos efectos a nivel social y económico, manifestando que en el ámbito económico al tener un buena remuneración salarial, mejora su poder adquisitivo y calidad de vida, sumado a la alta oportunidad laboral propicia un disminución en la tasa de desempleo, aportando crecimiento económico al país.



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

De otro lado, el ámbito social esta dado a partir de la interacción cultural de los agentes con personas en el exterior, asociado también al trabajo colaborativo que se evidencia dentro de las oficinas de atención al cliente. Existen otros puntos de vista ligados a la mejora continúa en la ejecución de procesos a través de la capacitación de sus colaboradores, consideran que aunque este tipo de empleos, algunas veces son visto como de baja calificación, son mejor remunerados que muchos otros empleos que requieren experiencia laboral o un estudio universitario previo.

Pregunta 8

Las opiniones enfocadas a la tercerización de procesos, representados en la ciudad por los Call Centers, se encuentran ligadas al crecimiento empresarial y cumplimiento de metas, optimización y agilización de los procesos dentro de las compañías; en contraste con esto una de las personas menciona que la tercerización hace que la calidad del servicio baje debido a varios factores los cuales no menciona.

Tabla – Grafica 9

| 9. | ¿Opina usted que el surgimiento de los Call Centers ha repercutido a nivel cultural en la ciudad? | |
|-----------|--|--------|
| SI | 2 | 66,67% |
| NO | 1 | 33,33% |

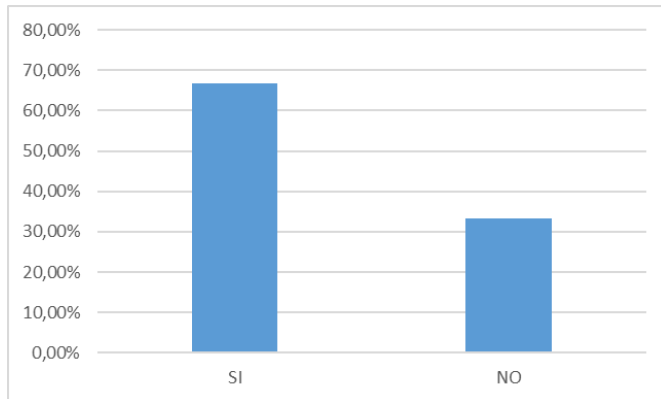


6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - *Sociedad y Desarrollo*
2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

| | | |
|-------|---|------|
| TOTAL | 3 | 100% |
|-------|---|------|



El mayor porcentaje de encuestados considera que el surgimiento de los Call Centers si ha repercutido a nivel cultural, ya que incentiva el aprendizaje de un segundo idioma a la vez que rompe el paradigma de códigos de vestuario y horarios laborales, adaptándose a un escenario mas permisivo. El 33.33% difiere de lo anterior, basando su argumento en que los trabajadores de Call centers no han percibido cambios culturales en su entorno.

Pregunta 10

El último análisis cualitativo, asociado a la percepción de la productividad en la ciudad gracias a los Call Centers, revela que esta se ha visto favorecida en su economía y mejor calidad de vida gracias a la ocupación laboral, contibuyendo a la dismución del índice de



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

desempleo, en el caso de muchos Call Centers bilingües aportan fuerza laboral, ya que la mayoría de empleados oscilan entre 18 y 26 años.

Conclusiones y recomendaciones

En suma al análisis de los resultados obtenidos se puede concluir que:



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

- Como se ha mencionado durante todo el desarrollo de la investigación el BPO, enfocado a los Call centers son sin duda una herramienta de gestión, que permiten hacer frente a los invariables cambios que surgen en el mercado, en pro de mejorar su nivel de competitividad y productividad.
- El auge y rápido posicionamiento de las industrias en mención, han promovido la generación de empleo, especialmente a jóvenes sin experiencia, ofreciendo una estabilidad laboral con salarios justos y capacitaciones, que incentivan a ver estas compañías como alternativas para acceder a una ocupación profesional.
- Ligado al tema de generación de empleo se suma el apoyo por parte de entidades públicas y privadas que favorece el desarrollo no solo de las empresas Call Centers y sus colaboradores, sino que también aportan al progreso de la región.
- La estratégica de ubicación geográfica, ha promovido el fortalecimiento del sector BPO en la región, además de la altas competencias del capital humano en cuanto al dominio de un segundo idioma; sin dejar de lado la infraestructura de telecomunicaciones.
- Los cambios y el progreso que ha generado este sector en la ciudad, están evidenciados a partir de los beneficios sociales, económicos y culturales que perciben los agentes de call center a nivel individual y colectivo.
- Como recomendación principal, se pueden abordar posibles investigaciones futuras que complementen el caso de estudio, ahondando en el tema de la productividad laboral dentro de los Call Centers en la ciudad de Barranquilla, o el



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

alto nivel de capacitación y entrenamiento ofrecido por dichas empresas a sus colaboradores.

- De otro lado, se puede complementar con el seguimiento profundo a los programas implementados por las alianzas publico-privadas en la ciudad en pro del desarrollo de los BPO en el caso especial, los Call Centers.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Cobo J, (2017). *La Tercerización Como Herramienta De Gestión Empresarial*. Trabajo de grado de Juan Manuel Cobo. Universidad EAFIT. Medellín Colombia.

Corzo, E (2016). *Análisis estratégico del sector BPO & O a través de los beneficios del TLC Colombia – Estados Unidos para su internacionalización*. Trabajo de grado para optar el título de Profesional en Negocios internacionales. Recuperado de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00003111.pdf>

Dahrouj Noguera, A., Molinares Palma, G., Rodríguez Colonna, J. C., Sánchez Rada, S. D., & Torres Algarín, S. (2018). Sector BPO: el escenario de los call centers en Barranquilla. *Enfoque Latinoamericano*, 1(1), 66-89. <https://doi.org/10.32012/26195399/rel11201819>

Dinero (2017). *Así va el negocio de la tercerización de servicios en Colombia*. Recuperado de <https://www.dinero.com/edicion-impres/negocios/articulo/tercerizacion-de-servicios-en-colombia-2017/246830>

Documento CONPES 3866 de 2016. Recuperado de <http://www.colombiacompetitiva.gov.co/prensa/informes/Conpes-3866-de-2016-Politica-desarrollo-productivo.pdf>

Estudio de caracterización BPO, ITO, KPO PTP-IDC, 2013. Recuperado de <https://www.ptp.com.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=bdab51a3-c289-4675-a898-5b601ae643aa>

El Heraldo (2018). *Ministerio de Comercio destaca a empresa barranquillera exportadora del sector BPO*. Recuperado de <https://www.elheraldo.co/mas-negocios/ministerio-de-comercio-destaca-empresa-barranquillera-exportadora-del-sector-bpo-483146>



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

El tiempo (2019). *BPO llega a los 260.000 empleos y su gremio cambia de 'look'*. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/economia/empresas/crecimiento-del-bpo-en-colombia-y-sus-ingresos-334424>

Hidalgo, A, López, V & Granda, I (2013). *El OUTSOURCING factor clave de competitividad*. Editorial Avanza S.A. Madrid España.

Probarranquilla (2017). Informe de Labores. Recuperado de https://www.probarranquilla.org/downloadableFiles/probarranquilla/es/4473789868_Informe2017.pdf

Probarranquilla (2018). Informe de Labores. Recuperado de https://www.probarranquilla.org/downloadableFiles/probarranquilla/es/9154737066_Infomelabores2018.pdf

Thirión, J (2007). *Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI*. Recuperado de <https://confines.mty.itesm.mx/articulos5/MicheliJ.pdf>

ANEXO:



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

ENCUESTA No

Esta encuesta está dirigida a empleados que laboren en Cal Centers de la ciudad de Barranquilla, con el Objetivo de determinar el desarrollo de los Call Centers en Barranquilla y cuál ha sido su alcance en la generación de nuevos empleos.

Nombre: _____

Cargo: _____

E-mail: _____

Empresa: _____

1. ¿Considera que los BPO, se han convertido en herramienta de gestión para las empresas?
 - a. SI__
 - b. NO__

¿Por qué? _____

2. ¿Cuál considera que ha sido el mayor aporte, que han brindado los Call Centers a la Región?
 - a. Generación de empleo
 - b. Ingreso de nuevas tecnologías
 - c. Mejor atención al cliente
 - d. Otras ¿Cuáles? _____

3. ¿Brindan los Call Centers una alta oportunidad Laboral?
 - a. SI__



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

b. NO__

¿por qué? _____

4. ¿Cuál cree usted que han sido los factores han incidido en la ampliación del sector BPO en Barranquilla?

a. Ubicación geográfica

b. Telecomunicaciones

c. Personal calificado

d. Otras ¿Cuáles? _____

5. ¿Qué tipo de experiencia se es necesaria para laborar en un Call Center?

a. Ser estudiante universitario

b. Ser bilingüe

c. Haber tenido experiencia laboral

d. Otra ¿cuál? _____

6. ¿Cuál cree usted que ha sido el apoyo de las entidades públicas y del sector privado hacia este sector de los Call Centers y su crecimiento?

a. Bueno

b. Malo

c. Regular

Argumente _____

7. ¿Qué impacto percibe usted como trabajador de Call Center en el plano social y económico? _____

8. ¿Qué opina usted de la tercerización de procesos, representados en la ciudad por los Call Centers? _____



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo**
*2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas,
Administrativas y Contables*



Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

9. ¿Opina usted que el surgimiento de los Call Centers ha repercutido a nivel cultural en la ciudad?

a. SI__

b. NO__

¿Por qué? _____

10. ¿Como cree usted que los Call Centers han favorecido la productividad en la ciudad? _____