



**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

**ANÁLISIS Y MEDICIÓN DEL COSTO DE CAPITAL DE LAS PYMES DEL
SECTOR BPO (BUSINES PROCESS OUTSOURCING) EN LA CIUDAD
DE BOGOTÁ D.C**

- Eje temático: Teoría Económica y desarrollo

Lady Alexandra Ome Mora Estudiante Contaduría Pública, semillero de investigación. Universidad Libre. Semillero de Investigación, Grupo de investigación Gestión, Organizaciones y Sociedad Universidad Libre, ladya.omem@unilibrebog.edu.co

Docente investigador: Miguel Antonio Alba Suarez

Correo: miguel.albas@unilibre.edu.co; miguel.albas@unilibrebog.edu.co

RESUMEN

El sector BPO (Business Process Outsourcing) es uno de los sectores considerados de talla mundial por parte del Gobierno Nacional de Colombia y quien juega un papel estratégico en el sector servicios de la economía. La ponencia propuesta se orienta a realizar un análisis del comportamiento que ha presentado las Pymes en el sector BPO (Business Process Outsourcing) en la ciudad de Bogotá así como una estimación del costo del capital en las pequeñas y medianas empresas del sector, ya que, éste ha experimentado en los últimos años una gran expansión, y representa una oportunidad importante en el desarrollo del país en términos de crecimiento económico como generación de empleo de calidad.

El programa de transformación productiva de Colombia (PTP) establece una serie de objetivos que buscan el fortalecimiento de dicho sector estableciendo estrategias para el cumplimiento de los objetivos planteados; pues el sector de la tercerización es un campo que hoy por hoy tiene mucha demanda, por lo que se hace necesario llevar a cabo procesos de especialización para suministrar servicios al resto de los sectores de la economía incrementado así su oferta. Colombia es uno de los destinos más atractivos del mundo para la localización de servicios globales, como lo señalan AT Kearney y



**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

Gartner por su alta disponibilidad de talento humano calificado, costos competitivos y clima de negocios favorable, lo que le permite que sea un país exportador de estos servicios.

Finalmente en la ponencia se hace la evaluación del desempeño financiero que las empresas han presentado en la última década, lo cual permite identificar si el proyecto propuesto por PTP cumple con las metas y objetivos que se establecieron.

PALABRAS CLAVE: *costo de capital, bpo, estructura financiera, economía, indicadores.*

INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de valorar los objetivos del proyecto PTP del sector BPO de las empresas PYMES en la ciudad de Bogotá se pretende estimar el costo promedio ponderado de capital (WACC) las cuales han ido creciendo significativamente durante los últimos años.

El sector de tercerización de procesos de negocios Business Process Outsourcing (BPO) está integrado por servicios de contact center, back office, gestión de recursos humanos (nómina, pruebas de ingreso), facturación, cartera, finanzas, contabilidad, gestión de compras, logística, analítica de negocio, análisis de información.

(Programa de Transformación Productiva, 2016) El país tiene una gran oportunidad de atender el mercado de los Estados Unidos, quien es el mayor demandante de servicios BPO en el mundo, aprovechando la ventaja de su cercanía geográfica y cultural, para lo cual deberá seguir trabajando en fortalecer las competencias bilingües de su población pues uno de los países que requieren de dichos servicios es Estados Unidos.

El sector BPO en Colombia ha experimentado un crecimiento y sigue representando una oportunidad importante para el país tanto en términos de crecimiento económico como generación de empleo de calidad.



**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 Plan de Acción del programa de transformación productiva establece una serie de objetivos que buscan cerrar las necesidades y brechas detectadas en los ejes de Capital humano, Marco Normativo, Fortalecimiento de Industria e Infraestructura y sostenibilidad para consolidar el Sector de BPO en Colombia.

Las iniciativas son de carácter transversal a todos los sectores en áreas como bilingüismo, formación de en habilidades gerenciales, adopción de estándares internacionales y formación continua en tecnología y talento de la innovación.

La innovación y especialización vertical y regional deben ser aspectos prioritarios para fomentar la creación de servicios de alto valor agregado. La identificación de núcleos con especialidades verticales en las regiones, permitirá focalizar esfuerzos en el desarrollo empresarial regional que permita ofrecer servicios especializados con un alto valor agregado.

Es necesario fortalecer el nivel de Asociatividad del sector, vinculando principalmente las Mipymes, se debe de promover la importancia del plan de carrera, incentivos laborales y salariales, así como la incorporación de medidas de gestión de personas que faciliten el desarrollo de los empleados, la captación y retención de talento

El Informe de Vigilancia y Prospectiva Tecnológica establece que las normas de propiedad intelectual, protección y tratamiento de datos, son factores importantes para la decisión de tercerizar procesos en otro país. Por lo anterior, es importante promover la homologación y adopción de normas de referencia internacional, para aumentar la confianza de clientes internacionales para tercerizar sus procesos en este país.

Es necesario llevar a cabo procesos de especialización vertical para suministrar servicios a toda la cadena de valor en sectores de alto valor potencial como Banca/Servicios Financieros, Manufacturera, Telecomunicaciones, Salud, Energía, y Gobierno, entre otros aumentando el valor agregado ofrecido.



**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

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL SECTOR

En el sector BPO se ha visto reflejado un crecimiento de la subcontratación de servicios en el país durante los últimos años, este sector de la economía representa un 2,8% del PIB del país, donde Bogotá mantiene la más grande participación (44%) en plazas de empleo, muy por encima de Antioquia (20%), Valle del Cauca (8%) y Atlántico (5%), según cifras del PTP de 2018. Los pilares más fuertes son los contact center en español y el segmento de cobranzas, los Estados Unidos, con 35,8%, y España, con 23,5%, son los principales destinos de exportación de estos servicios. (Dinero, 2018)

Según la información reportada a la Superintendencia de Sociedades ese sector generó ingresos de alrededor de \$8,3 billones anuales, las exportaciones de todo el sector cerraron el año 2017 con US\$689 millones.

El atractivo financiero de Colombia frente a otros países para la exportación de estos servicios aumentó principalmente por la depreciación del peso Colombiano, a esto se le suma que cuenta con algunos de los costos de mano de obra más bajos de la región frente a otros países y una perspectiva geopolítica positiva gracias a la firma de paz entre el gobierno y las Farc.

El sector tiene buenas perspectivas, pues cada vez es mayor el número de clientes que recurre a los servicios de tercerización para el desarrollo de sus operaciones .

De acuerdo a Investi in Bogotá, 2017, Colombia pasó de ocupar la posición 43 en el escalafón del estudio en el 2016 de este sector a ocupar la casilla 20, son referentes del sector India y China que son los países que ocupan los dos primeros escalafones, pero Colombia se situó por encima de la mayoría de países de la región.

Colombia tiene la tercera fuerza laboral más grande de América Latina con 26,4 millones de personas. Bogotá sobresale como el principal generador de talento concentrando más del 25 % de la fuerza del 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

El sector de BPO en Colombia genera más de 230.000 empleos directos y ha registrado un crecimiento promedio anual del 6 % en los últimos 6 años.

Durante los últimos 10 años, áreas como administración, economía, contaduría y afines han registrado un crecimiento promedio anual del 13 %, mientras que Ingeniería de sistemas, Telemática y afines, un 6 %. Bogotá sobresale como principal clúster educativo, generando más del 56 % de los graduados en dichas carreras y gracias a programas de capacitación y certificación de inglés, Bogotá exhibe la mayor oferta de profesionales bilingües en el mercado laboral colombiano concentrando más del 70 %.

“La atracción y el apoyo institucional de empresas de servicios basados en tecnología son las grandes apuestas de Bogotá-región, por ser generadoras de empleo de calidad, de transferencia de conocimiento y buenas prácticas. Además, este sector ha venido creciendo en los últimos años de manera sostenida, posicionando a la ciudad como el centro de tercerización de servicios del país, y como un destino atractivo para las empresas extranjeras por su fuerza laboral joven, bien calificada y bilingüe; costos de operación; entorno de negocios favorable y una buena infraestructura de oficinas y telecomunicaciones”, explica Juan Gabriel Pérez, director ejecutivo de Invest in Bogota.

El sector BPO no para de crecer y esto es gracias a que ofrece numerosas ventajas a las empresas que buscan externalizar sus procesos de negocio. Ventajas como mejoras en productividad, reducción de costos, disminución del riesgo operacional, la tecnología utilizada permite una mayor calidad, la capacidad de reacción y rapidez en las decisiones aumentan.

Sin embargo cabe mencionar que es un sector que hasta ahora se está explotando por lo que cabe mencionar los riesgos y barreras del sector que de alguna manera afecta su crecimiento, entre ellos encontramos:



**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

- Bajo nivel de las empresas en el uso de los recursos para la formación y capacitación de empleados.
- Indefinición de normatividad que regule el sector. Colombia es aun un actor incipiente como palanca de desarrollo de mercado de tercerización.
- Alta rotación de personal por contrato con temporales y modalidad de negocio.
- Aranceles: falta de acuerdos de doble tributación por exportación de servicios.
- Limitada representación de las empresas en los gremios y asociaciones.
- Necesidad de homogenizar títulos y servicios profesionales con otros países.
- Esfuerzos aislados de las empresas por obtener una certificación internacional de procesos y personas para generar un valor agregado al servicio.
- Escasez de profesionales en áreas de tecnología para que desarrollen las herramientas suficientes para la optimización de procesos, implementación de plataformas que permitan el buen desarrollo de las actividades.
- Un estudio completo de las necesidades para evidenciar las demandas del mercado en nuevas ocupaciones, de esta manera formar y capacitar a las personas para cubrir las.
- Bilingüismo.

Para atacar todas estos aspectos el Gobierno Nacional, a través del Programa de Transformación Productiva (PTP), ha diseñado un plan de fortalecimiento de la industria con un énfasis en actividades de alto valor agregado por medio de la formación de capital humano, realización de macro-ruedas de negocios y contratación de estudios de caracterización del sector para orientar la mejor estrategia y que de esta manera el sector continúe creciendo.



**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

REVISION LITERATURA COSTO DE CAPITAL

La metodología del WACC (Weighted Average Cost of Capital) o Costo promedio ponderado de capital CPPC se utiliza para estimar tasas de retorno sobre el capital invertido en un negocio teniendo en cuenta el tipo de apalancamiento (propio o con terceros).

El costo del uso del capital es “un concepto financiero extremadamente importante, pues actúa como vínculo principal entre las decisiones de inversión a largo plazo de la empresa y la riqueza de los propietarios determinada por los inversionistas del mercado.” (Gitman, 2000, pág. 356). El costo del uso del capital es la tasa de rendimiento que una empresa debe obtener sobre sus inversiones en proyectos para mantener el valor de las acciones en el mercado.

El costo del capital se calcula con respecto a un momento específico y proyecta el costo futuro promedio esperado de los fondos a largo plazo, con base en la mejor información disponible. “El costo de capital debe reflejar la relación entre las actividades de financiamiento. La mayoría de las empresas tienen una mezcla de deuda y capital contable para su financiamiento y a esto se le denomina capital meta” (Gitman, 2000, pág. 357)

Es necesario determinar el costo general del capital, y esto se logra a través de la ponderación de cada una de las diferentes fuentes de financiación que la empresa determina en su capital meta (de acuerdo al costo que estas fuentes tienen en el momento de la evaluación) es posible determinar el costo general del capital.

El apalancamiento que tienen las empresas dependen de diferentes factores, cuando se apalacan con terceros o acreedores se debe tener en cuenta las tasas de riesgo por ellos es importante tener diferentes fuentes de financiación para diversificar el riesgo y su veza



**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

poder evaluar el costo del uso del capital. El cálculo del costo del capital tiene también las siguientes finalidades:

- La evaluación de proyectos
- Valoración de empresas
- Cálculo del EVA

Lo anterior nos permite encontrar otro punto de importancia para el cálculo de este indicador financiero, por cuanto permite visualizar los diferentes escenarios que en una empresa se pueden analizar, cuando se están estudiando proyectos de inversión, de esta manera se podrán tomar mejores decisiones en cuanto a la estructura financiera de acuerdo a las fuentes que lo componen.

Calculo del Costo del Capital Propio: Cuando una compañía no se financia con bonos ni acciones, sino que recoge u obtiene recursos de sus propios accionistas se está financiando también internamente o sea con capital propio, al igual que en el caso anterior el propio capitalista está colocando un dinero en la compañía a un cierto riesgo, por lo que exigirá una retribución por la colocación de este dinero, para calcular el costo de este se realiza a través del modelo Tasa de Interés de Oportunidad.

La tasa de interés de oportunidad (TIO): una tasa en la cual el inversionista tiene dos opciones, la primera es colocar los recursos en títulos valores (títulos de renta fija principalmente como CDT y bonos) que le puedan otorgar una rentabilidad baja por el bajo riesgo que se corre de invertir en ellos y la segunda opción es colocar los recursos en la empresa en la cual está pensando realizar su inversión la cual necesariamente causará una tasa de retorno superior esperada por el riesgo adicional que se corre en el caso específico.



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

Es importante tener en cuenta que esta tasa la propone el inversionista para cada caso en particular se espera que sea una superior a la que se señale bajo la primera opción por el riesgo adicional de inversión.

Calculo del Costo de Capital Promedio Ponderado (CCPP): Ya teniendo el costo (a manera de ejemplo) de cada uno de los recursos con el cual se financian las empresas, se procede a calcular el costo total de la empresa, es decir el costo de cada uno de las fuentes de financiamiento, lo que significa el costo de capital promedio ponderado de la empresa. Es el cálculo más utilizado y aprobado para las compañías actualmente. Para este cálculo hay que tener en cuenta aquellas partidas a las cuales no se les descuentan los impuestos ya que estas no son exentas y son la financiación propia, es decir el costo de capital propio y el financiamiento a través de acciones. Y se procede de la siguiente forma:

Se obtiene la fuente de financiación, luego el monto de cada fuente y se le hace una ponderación a cada fuente, después se obtiene los costos de cada una, se le descuentan los impuestos y se promedia multiplicando el costo después de impuestos por la ponderación de la fuente y se obtiene el costo de capital promedio ponderado.

El Valor Económico Agregado: se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$EVA \% = ROI - CPPC$$

Este arroja un resultado porcentual en términos efectivo anuales (EA) para el caso particular, en la medida que este sea positivo hay una generación de valor y si su resultado en negativo hay por el contrario destrucción de valor, cuando el resultado porcentual es cero significa que no hay ni destrucción no generación de valor.” (Montoya & Portilla, 2009)



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

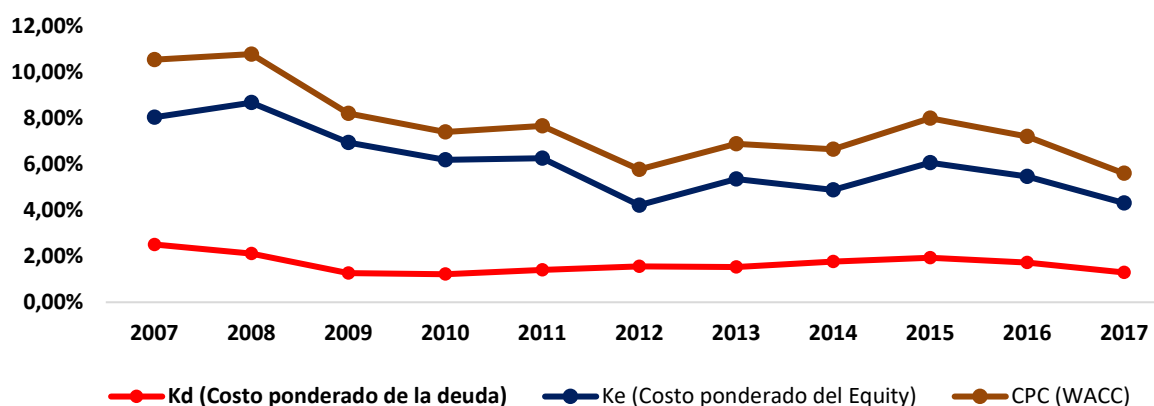
El EVA es un concepto directamente relacionado con el objetivo básico financiero, el cual es el incremento del patrimonio de los accionistas en armonía con los objetivos asociados con los clientes, trabajadores y demás grupos de interés. (S, 2003)

COSTO CAPITAL DEL SECTOR BPO

A continuación se explica como se realizó el cálculo del costo de capital para el período 2007-2017, el análisis de la incidencia de las variables que se tuvieron en cuenta y como se obtuvo el cálculo del costo del capital promedio ponderado en el sector BPO en Bogotá.

El resultado de la estimación del costo promedio ponderado de capital es de 7.71% el cual contempla un costo de capital propio de 6.04% que será la rentabilidad que se reconocería al inversionista y un costo de deuda de 1.67%. es decir debe obtener un retorno (tasa de rentabilidad) igual o mayor al WAAC o CPPC (7.71%), si quiere cubrir las expectativas de rentabilidad que sus inversores o fuentes de financiación esperan.

Gráfico 1. Costo Ponderado de Capital



Fuente: Cálculos propios



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 puede observarse, el costo disminuye sustancialmente desde el año 2008 de un 10.80% a un 5.61% en el año 2017, lo que porcentualmente equivale a un descenso del 52%. Esto es una consecuencia de los efectos que se presentan en la economía colombiana a raíz de la reducción de las tasas de interés y a la moderación en las primas de riesgo país para Colombia, lo que influye en el índice de precios al productor y, por consiguiente, un menor valor de la tasa de interés tanto para colocación como para captación de recursos del sistema financiero.

El análisis de la incidencia de cada una de las variables estudiadas es el siguiente:

% Apalancamiento socios: El porcentaje de apalancamiento con socios es casi 4 veces mayor que el apalancamiento con terceros, este porcentaje se calcula:

$$\% \text{ Apalancamiento socios} = \frac{\text{Patrimonio Neto}}{\text{Activo Neto Financiero}}$$

% Apalancamiento terceros: En el sector se puede evidenciar que el apalancamiento con terceros es muy bajo respecto a todos los, este porcentaje se calcula:

$$\% \text{ Apalancamiento con terceros} = \frac{\text{Pasivo Costoso}}{\text{Activo Neto Financiero}}$$

Tasa de rentabilidad ROE: Se toman como datos para realizar el cálculo la ganancia o pérdida del ejercicio sobre el patrimonio neto, esta información hace referencia al retorno que se obtiene del capital invertido, y adicional es la base para calcular el beta operativo del sector.

Tasa de oportunidad: En la estructura de capital se calcula esta tasa para medir la utilidad que se obtiene después de aplicar la tasa impositiva, para lo cual se halla restando dicha tasa del ROE.



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

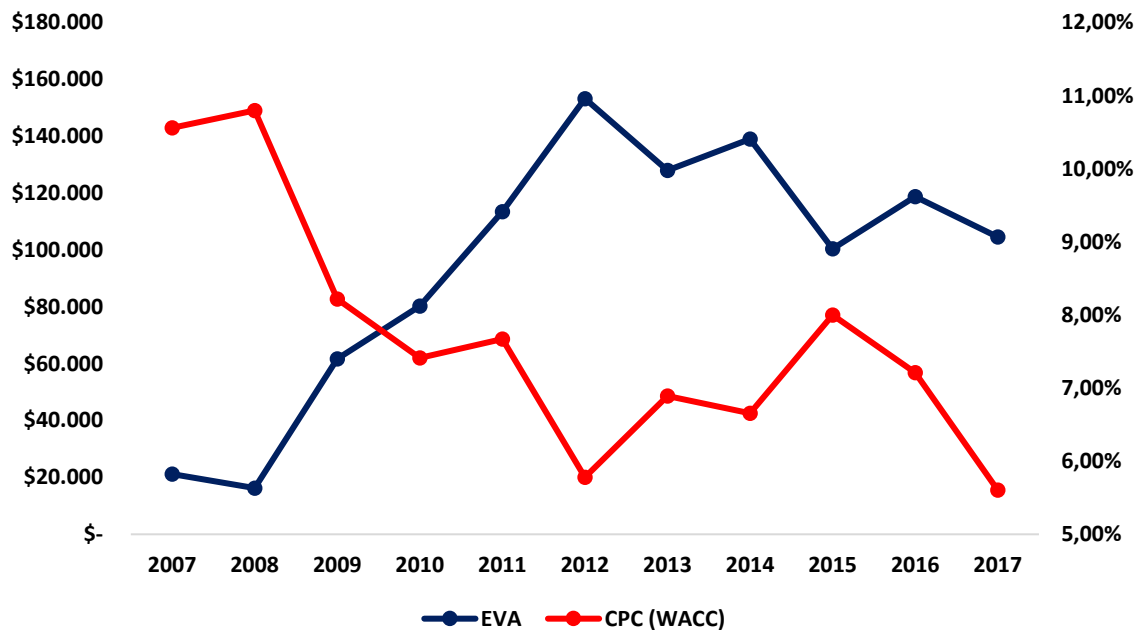


Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

Prima Libre de Riesgo: En una alternativa de inversión es el porcentaje considerando libre de riesgo, es decir que ofrece un rendimiento seguro, para el sector BPO la en los años objeto de estudio dio siempre una prima positiva y muy rentable, dicha prima se halla así:

$$\text{Prima Libre de Riesgo} = \frac{(1+\text{Tasa de Oportunidad})}{(1+\text{Tasa Libre de Riesgo})} - 1$$

Grafico 2. CPPC VS EVA



Fuente: Cálculos propios

Finalmente hacemos un análisis del comportamiento del costo de capital ponderado frente al EVA durante los últimos 10 años, para los primeros años se observa que hay destrucción de valor pero en la medida que este sector va creciendo llega a un punto donde ni destruye ni genera valor y posteriormente empieza a crear valor.



**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

Teniendo en cuenta que para hallar el costo ponderado de capital se tienen en cuenta las tasa impositivas cabe resaltar que en los años en los que hubo un crecimiento del EVA debido a que el costo disminuto por que las tasas impositivas disminuyeron, lo que generó un mayor beneficio para los sectores en general.

Este indicador es importante pues permite determinar si las inversiones de capital están generando un mayor rendimiento frente al costo, pues se compone de diferentes factores que determinan el valor económico como los son: crecimiento, rentabilidad, costo de capital e impuestos, dicho esto podemos deducir que el EVA que presenta el sector BPO en Bogotá es el importe que queda después de cubrir la totalidas de los gastos y la rentabilidad mínima proyectada, lo cual como se puede evidenciar en el grafico 2 tiende a incrementarse año tras año.

De esta manera se puede evaluar la buena gestión que hay desde las empresas y el gobierno con el programa de transformación productiva propuesta con aras de posicionar al País como uno de los principales proveedores del sector BPO con un alto valor agregado gracias a su talento humano capacitado y a la incorporación de tecnología.

CONCLUSIONES

- El modelo de Costo Promedio Ponderado de Capital es una herramienta que el inversionista puede utilizar para evaluar oportunidades de inversión en las empresas, también es un método para evaluar su operación y así mismo tomar decisiones con el fin de optimizar e incrementar sus resultados.
- Teniendo en cuenta que el pago de intereses suelen ser deducibles de impuestos hace que se considere mejor opción asumir una deuda que emitir capital.
- El sector BPO ha presentando un crecimiento sostenido durante los últimos años generando valor agregado en su economía propia y contribuyendo con la del país, cumpliendo así los objetivos que se planteo en el PTP.



**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

- Las principales razones por las que se ha dado el crecimiento en el sector se debe al bajo costo de la mano de obra y personal calificado con el que cuenta el País frente al resto de la región.
- Las empresas están optando por contratar los servicios de tercerización para disminuir costos y agilizar procesos.
- Parte del crecimiento que ha tenido el sector se debe en gran parte al aumento de las exportaciones de estos servicios.
- Se debe trabajar fuertemente para acabar con las brechas y barreras que pueden afectar el crecimiento e impulsar más la inversión en las empresas que pertenecen a este sector.

BIBLIOGRAFÍA

Banco de la Republica. (2018). Banco de la Republica. Obtenido de Tasas de Colocación: www.banrep.gov.co

Clavijo, S. (11 de 2010). Deceval. Obtenido de Evolucion del Costo del Capital en Colombia:
https://www.deceval.com.co/portal/page/portal/Home/Gestion_Corporativa/informe_de_investigacion/2010/Enfoque49-10.pdf

Gitman, L. J. (2000). Principios de Administracion Financiera. Mexico: PEARSON.

Invest in Bogotá. (01 de 2019). Invest in Bogotá. Obtenido de Tercerizacion de servicios BPO: <https://es.investinbogota.org/sectores-de-inversion/tercerizacion-de-servicios-bpo>

Montoya, G. E., & Portilla, L. M. (2009). Modelo para medir la situación financiera en empresas pyme. Universidad Tecnologica de Pereira, 6.

Procolombia. (2018). Invierta en Colombia. Obtenido de Inversion en el sector Tercerizacion de servicios BPO en Colombia:



**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

<https://www.inviertaencolombia.com.co/sectores/servicios/tercerizacion-de-servicios-bpo.html>

Programa de Transformación Productiva. (Abril de 2016). Programa de Transformación Productiva. Obtenido de Plan de Acción del Sector BPO: <https://www.ptp.com.co/ptp-sectores/servicios/bpo-kpo-ito>

S, O. L. (2003). Valoración de empresas, Gerencia del Valor y EVA. BERNALIBROS S.A.S.