



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): YUDITH CAROLINA

APELLIDOS: MORANTES VILLASMIL

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO: COMERCIO INTERNACIONAL

DIRECTOR(S):

NOMBRE(S): KAREN LIZETH CARRILLO GUECHA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SUBCONTRATACIÓN DE FUNCIONES DE PROCESOS DE NEGOCIOS (BPO) COMO HERRAMIENTA DE TRANSFORMACIÓN SOCIO-ECONÓMICA EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

RESUMEN

Estudio realizado con el objetivo de determinar las oportunidades y estrategias que se podrían lograr a partir de un modelo de negocios (BPO) como herramienta de transformación y desarrollo competitivo en la ciudad de Cúcuta. Para ello fue necesario realizar una encuesta cerrada con múltiple opción de respuesta a los empresarios más representativos de la región y así determinar el estado actual de las empresas de Cúcuta para asumir la subcontratación de servicios. Además de eso se logró investigar los servicios de tercerización que se podrían ofrecer desde Cúcuta hacia el mundo; tales como Contact Center, nomina, recurso humano, finanzas y contabilidad, logística y soporte técnico y como, la inversión extranjera se podría beneficiar de acuerdo a las variables con las que cuenta la ciudad. También se realizó una matriz FODA para analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del sector. Ya para finalizar se planearon diversas estrategias a corto, mediano y largo plazo; y mediante una entrevista realizada a las personas conocedoras del tema como empresarios, profesores y empleados públicos, que podían aportar opiniones valederas, y así llevar a cabo la formulación de estrategias de implementación del BPO.

PALABRAS CLAVE: Competitividad, BPO, Subcontratación, Inversión Extranjera

CARACTERÍSTICAS:

Nº. De Páginas: ___115___ Planos ___17___ Ilustraciones: ___28___

ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SUBCONTRATACIÓN DE FUNCIONES
DE PROCESOS DE NEGOCIOS (BPO) COMO HERRAMIENTA DE TRANSFORMACIÓN
SOCIO-ECONOMICA EN LA CIUDAD SAN JOSE DE CÚCUTA

YUDITH CAROLINA MORANTES VILLASMIL

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS COMERCIO INTERNACIONAL
CUCUTA
2016

ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SUBCONTRATACIÓN DE FUNCIONES
DE PROCESOS DE NEGOCIOS (BPO) COMO HERRAMIENTA DE TRANSFORMACIÓN
SOCIO-ECONOMICA EN LA CIUDAD SAN JOSE DE CÚCUTA

YUDITH CAROLINA MORANTES VILLASMIL

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Profesional en
Comercio Internacional

Director
KAREN LIZETH CARRILLO GUECHA
Profesional en Comercio Exterior

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS COMERCIO INTERNACIONAL
CUCUTA
2016



SAN JOSÉ DE CÚCUTA, 05 de febrero de 2016

Acta N° 14

PLAN DE ESTUDIOS: Comercio Internacional LUGAR: Laboratorio Empresarial

TITULO DEL PROYECTO: “Análisis de la Implementación de la Subcontratación de Funciones de Procesos de Negocios (Bpo) como Herramienta de Transformación Socio-Económica en la Ciudad de San José de Cúcuta”.

MODALIDAD: Trabajo de Investigación

JURADOS:

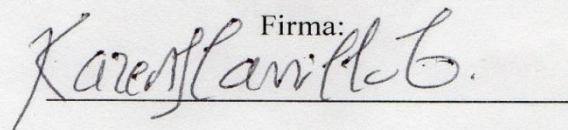
Yorley Adriana Mora Urbina ENTIDAD: Universidad Francisco de Paula Santander

Jorge Enrique Rodríguez Guevara ENTIDAD: Universidad Francisco de Paula Santander

Álvaro Enrique García García ENTIDAD: Universidad Francisco de Paula Santander

DIRECTOR:

Karen Lizeth Carrillo Guecha

Firma: 

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

CODIGO

CALIFICACIÓN

LETRA

NÚMERO A-M-L

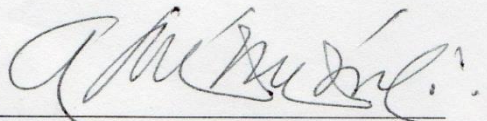
Yudith Carolina Morantes Villasmil 1260294 Cuatro Punto Dos 4.2 X



Yorley Adriana Mora Urbina



Jorge Enrique Rodríguez Guevara



Álvaro Enrique García García

V°B°


JOHANNA MILENA MOGROVEJO ANDRADE

Coordinadora de Comité Curricular Comercio Internacional

CONTENIDO

Introducción	13
1. Problema de investigación	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Sistematización del problema	16
2. Objetivos	18
2.1. Objetivo general	18
2.2. Objetivos específicos	18
3. Justificación	19
4. Marco referencia	22
4.1. Antecedentes	22
4.1.1. Antecedentes internacionales	21
4.1.2. Antecedentes nacionales	25
4.1.3. Antecedentes locales	27
4.2. Marco teórico	29
4.3. Marco conceptual	32
4.4. Marco legal	34
4.4.1. Reglamento que apoya la normatividad de comercio en Colombia	34
4.4.2. Reglamento que apoya la seguridad en la protección de servicios en Colombia	36
4.5 Marco espacial	37
5. Diseño metodológico	42

5.1. Tipo de estudio	42
5.2 Método de investigación	42
5.3. Tipo de investigación	42
5.4 Población	43
5.5 Muestra	43
5.6. Sistematización de variables	45
5.7. Tratamiento de información	45
5.7.1. Técnica para la recolección de información	46
5.7.2. Técnica procesamiento de información	47
5.7.3. Presentación de información	47
6. Estado actual de las empresas de Cúcuta para asumir la subcontratación de servicios BPO	49
7. Servicios de tercerización que pueden ofrecerse desde Cúcuta hacia el mundo	61
7.1. Business process outsourcing (BPO)	61
7.2. Inversionistas nacionales y extranjeros del sector	62
7.2.1. “Servicios de Tercerización BPO” en Colombia	62
7.2.2. “Servicios de Tercerización BPO” en Cúcuta	67
7.3. Variables determinantes del sector	71
7.4. Servicios de tercerización de BPO que pueden ofrecerse en Cúcuta	73
7.4.1. Contact center	73
7.4.2. Tele ventas y tele mercadeo	76
7.4.3. Soporte al cliente	77
7.4.4. Finanzas y contabilidad	78

7.4.5. Administración de recursos humanos	79
7.4.6. Nomina	80
7.4.7. Logística	80
8. Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del sector BPO	82
8.1. Fortalezas del sector	82
8.2. Debilidades del sector en Cúcuta y aspectos a mejorar	84
8.3. Matriz FODA	86
8.4. Ventajas del BPO	90
9. Estrategias de implementación de BPO a corto, mediano y largo plazo como una solución al desarrollo sostenible de la región	92
9.1. Evolución de la externalización de los procesos de negocios en países líderes en el servicio	95
9.1.1. India	95
9.1.2. Filipinas	97
9.2. Estrategias de capacitación	98
9.3. Estrategias de implementación	103
10. Conclusiones	111
11. Recomendaciones	113
12. Bibliografía	114