



**CAMARA
DE COMERCIO
DE CALI**

Enfoque Competitivo



Unidad Económica y de Planeación

Miércoles, 4 de febrero de 2015

Informe # 31

Otros Informes

Apunte Económico

De la chuspa a la bolsa

27 de enero de 2014

Enfoque Competitivo

5 retos para 2015

20 de enero de 2014

Reporte Internacional

El petróleo que no vimos

10 de diciembre de 2014

Enfoque Competitivo

La baja marea y los puertos
que no saben de petróleo ni
carbón

3 de diciembre de 2014

Apunte Económico

Del otro puente pa' allá

26 de noviembre de 2014

Enfoque Competitivo

Cuerpo y Espíritu: el Cluster
de Bienestar y Cuidado
Personal del Valle del Cauca

19 de noviembre de 2014

Apunte Económico

Grandes Expectativas

11 de noviembre de 2014

Esta información llega a usted **gracias a:**



Más allá de la nube: la industria *outsourcing* - TIC

Las ventas mundiales de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) fueron de USD 3.737 miles de millones en 2014. Las empresas líderes en *Outsourcing* basadas en herramientas TIC han realizado grandes inversiones no sólo en infraestructura, sino en innovación y desarrollo de nuevos modelos de negocios para aumentar su oferta de soluciones empresariales.

El Valle del Cauca tiene la oportunidad de fortalecer la industria *Outsourcing* - TIC a través de inversiones en innovación, emprendimiento, capital humano especializado e integración con las dinámicas empresariales de la región.



La industria *Outsourcing* - TIC en el mundo

Pág. 2



La industria *Outsourcing* - TIC en Colombia

Pág. 3



La industria *Outsourcing* - TIC en el Valle del Cauca

Pág. 4



Indicadores de las TIC

Pág. 5



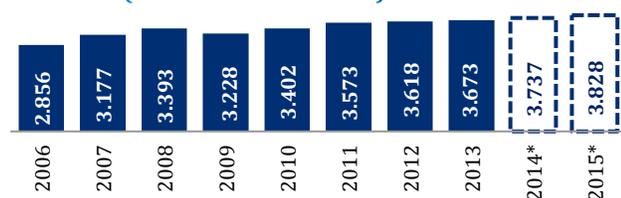
La industria Outsourcing - TIC en el mundo

En este informe se presenta un panorama mundial de la integración de la industria *outsourcing* y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), para generar soluciones empresariales a la medida, y su desarrollo en el contexto colombiano.

Las TIC hacen referencia al papel que juega la agrupación de las comunicaciones con herramientas tecnológicas, en la oferta de soluciones de almacenamiento y procesamiento de información a diversos tipos de usuarios.

Las ventas mundiales de las TIC fueron USD 3.737 miles de millones en 2014, 1,7% superior a las registradas en 2013 (USD 3.673 miles de millones).

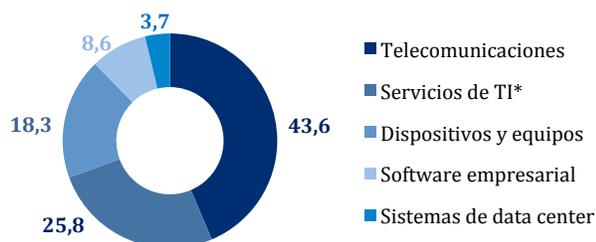
Gráfico 1. Ventas mundiales de las TIC (USD miles de millones) 2006-2015



Fuente: Statista – Elaboración Cámara de Comercio de Cali
*Proyecciones

Las telecomunicaciones y los servicios de tecnologías de la información (por ejemplo, los servicios en la nube¹), representaron 69,4% del total de las ventas estimadas de las TIC en 2014 (Gráfico 2).

Gráfico 2. Participación (%) de las ventas mundiales de las TIC según segmento de negocio en 2014



*Por ejemplo: plataformas tecnológicas, servicios en la nube.
Fuente: Statista – Elaboración Cámara de Comercio de Cali

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el *outsourcing* es un modelo de negocio en el que las

firmas trasladan los procesos que no hacen parte de su *core business*² a empresas especializadas. Este modelo permite a las firmas focalizar esfuerzos en su estrategia corporativa, tener mayor flexibilidad operativa, incrementar su competitividad y reducir sus costos.

El *Outsourcing* comprende 3 esquemas de negocio: procesos empresariales (BPO, por sus siglas en inglés), tecnologías de la información (ITO, por sus siglas en inglés) y procesos del conocimiento (KPO, por sus siglas en inglés).

En el esquema de los procesos BPO, ITO y KPO, se incluyen las firmas especializadas en brindar soluciones empresariales a través de herramientas TIC. En la Tabla 1 se presentan los servicios generales que ofrecen estos procesos, señalando algunos relacionados con las TIC.

Tabla 1. Algunos procesos generales del outsourcing

BPO	ITO	KPO
Centros de contacto	Aplicaciones	Servicios financieros complejos
Recursos humanos	Infraestructura informática	Investigación y análisis de mercados
Operación logística	Almacenamiento de información	Diseño y servicios de ingeniería informática
Contabilidad, finanzas y servicios de pago	Soporte técnico	Ingeniería informática de logística

Fuente: BID – Elaboración Cámara de Comercio de Cali
Procesos Outsourcing relacionados con las TIC

Outsourcing en procesos empresariales (BPO)

Consiste en contratar a un proveedor externo para que ejecute un proceso relacionado con la actividad principal de la empresa. Algunas empresas prestan servicios de BPO a través de herramientas TIC, por ejemplo, los centros de contacto (*call centers*, telemarketing) y los servicios de operaciones logísticas.

Outsourcing en tecnologías de la información (ITO)

Como su nombre lo indica, todas las soluciones empresariales que se ofrecen a través de procesos ITO, están estrechamente relacionadas con las TIC. Por ejemplo, desarrollo de software, procesamiento de información, e infraestructura de red, entre otros.

¹ Utilización de aplicaciones o sistemas de gestión de manera remota a través de internet

² Actividad principal de las empresas que agrega valor y aumenta su competitividad en el mercado



Outsourcing en procesos del conocimiento (KPO)

Consiste en adquirir servicios basados en conocimiento y que representan soluciones empresariales con valor agregado. Algunas empresas prestan servicios de KPO a través de herramientas TIC, un ejemplo de esto son las consultorías en desarrollo de infraestructura y desarrollos web.

En el ranking 2014 de la revista Fortune sobre las 500 empresas más grandes de EE.UU. (según sus ventas), se destacan International Business Machines (IBM) y Amazon como ejemplos de firmas de *outsourcing*-TIC. Estas empresas ocuparon las posiciones 23 y 35 de la lista, respectivamente.

Amazon registró ingresos por USD 74,4 miles de millones en 2013, 21,9% superior a los registrados en 2012. Según Forbes, fue la sexta empresa más innovadora del mundo en 2013 y ocupó la posición 24 entre las más valiosas del mundo en 2014

Por su parte, IBM registró ingresos por USD 99,6 miles de millones en 2013, de los cuales 79,1% correspondieron a las líneas de negocio de sistemas y servicios de tecnología y software.

Además, IBM realizó inversiones en 2013 para fortalecer sus servicios de Big Data³ y su capacidad en la nube (USD 17.000 millones y USD 7.000 millones, respectivamente). Cabe destacar que 80,0% de las empresas del ranking Fortune 500 usa servicios de la nube de IBM.

La industria Outsourcing - TIC en Colombia

Según el Reporte de Tecnologías e Información del Foro Económico Mundial (WEF, por sus siglas en inglés), en 2014 Colombia ocupó la posición 63 en el ranking mundial de las TIC en 2014, subiendo 3 posiciones respecto a 2013 (Tabla 2).

Este ranking mide el desarrollo y la conectividad de las TIC en los países a través de pilares como: marco regulatorio y jurídico, ambiente para la innovación y negocios, infraestructura y contenido digital, acceso, uso individual, uso en las empresas y uso en el gobierno, entre otros.

³ Análisis y procesamiento grandes volúmenes de datos

Tabla 2. Ranking de las TIC en principales países Latinoamérica 2013-2014

Posición 2014	País	Valor (1-7)*	Posición 2013
35	Chile	4,61	34
43	Panamá	4,36	46
56	Uruguay	4,22	52
63	Colombia	4,05	66
69	Brasil	3,98	60
79	México	3,89	63
90	Perú	3,73	103

Fuente: WEF - Elaboración Cámara de Comercio de Cali
*7 corresponde al puntaje más alto y 1 al más bajo

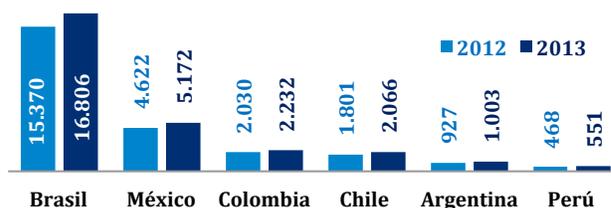
La inversión pública en las TIC en Colombia fue de COP 1.7 billones en 2013, 61,6% superior a la registrada en 2012. Cabe destacar que 35,7% de esta inversión se destinó a infraestructura, uno de los pilares evaluados por el WEF en el que Colombia pasó del puesto 88 en 2012, al puesto 80 en 2014.

El reporte del WEF destaca a Colombia, Chile, Panamá y Uruguay como países con avances significativos en infraestructura, cobertura y acceso a las TIC, no obstante, hace hincapié en la necesidad mejorar los componentes de innovación y desarrollo para el mayor aprovechamiento de las TIC en la región.

Ese objetivo puede alcanzarse a través de inversiones en emprendimiento e innovación, calidad educativa y trabajos intensivos en conocimiento.

Después de Brasil, Colombia es el mercado con mayores ventas de servicios TIC de Suramérica (USD 2,232 millones en 2013).

Gráfico 2. Ventas de servicios TIC 2012- 2013 (USD millones)



Fuente: International Data Corporation (IDC) - Elaboración Cámara de Comercio de Cali

Las 20 principales empresas de *outsourcing*-TIC en Colombia registraron ventas por COP 4,7 billones en 2013, 20,5% superior a las registradas en 2012 (COP 3,9 billones). De este grupo de empresas, 16 son de Bogotá, 2 del Valle del Cauca, 1 de Antioquia y 1 de Atlántico (Tabla 3).



Tabla 3. Principales empresas de outsourcing - TIC en Colombia 2012-2013

Empresa	Dpto.	Ventas (COP miles de millones)		Tc (%) 2012/13
		2012	2013	
Hewlett Packard Colombia	Bogotá	832,2	848,9	2,0
IBM de Colombia	Bogotá	600,2	686,8	14,4
Oracle Colombia	Bogotá	330,7	388,0	17,3
Carvajal Tecnología	Valle	339,2	334,2	-1,5
SAP Colombia	Bogotá	217,9	326,2	49,7
Multienlace	Antioquia	181,4	232,8	28,3
Teleperformance Colombia	Bogotá	116,5	212,6	82,5
Adecco Colombia	Bogotá	239,4	209,4	-12,5
Contact Center Américas	Bogotá	159,8	192,4	20,4
Nec De Colombia	Bogotá	93,2	169,2	81,5
Avantel	Bogotá	120,8	137,4	13,7
Logytech Mobile	Bogotá	n.d.	117,7	-
Indra Sistemas Colombia	Bogotá	69,3	116,7	68,5
Disico	Bogotá	111,8	112,1	0,2
Telecenter P. - Direct Tv	Valle	91,8	109,7	19,5
Microsoft Colombia	Bogotá	110,5	109,3	-1,1
Unisys de Colombia	Bogotá	103,1	107,1	3,8
Thomas Greg & Sons	Bogotá	44,6	100,7	125,8
Jiro	Atlántico	102,1	99,8	-2,3
Digitex Internacional	Bogotá	76,5	87,6	14,5

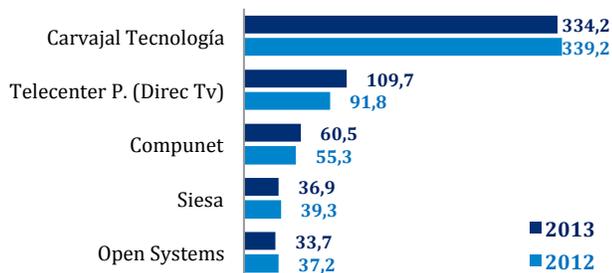
Fuente: Superintendencia de Sociedades – Elaboración Cámara de Comercio de Cali

Las filiales de Hewlett Packard, IBM y Oracle en Colombia representaron 40,3% de los ingresos de las 20 firmas más grandes, según sus ventas, en servicios *outsourcing* relacionadas con las TIC en el País.

La industria *Outsourcing* - TIC en el Valle del Cauca

En el Valle del Cauca se han identificado cerca de 155 empresas de *Outsourcing* - TIC. Estas empresas registraron ingresos operacionales por COP 863,5 miles de millones en 2013, 6,0% superior a los registrados en 2012 (Gráfico 3).

Gráfico 3. Ingresos operacionales principales empresas de outsourcing relacionadas con las TIC en el Valle (COP miles de millones) 2012-2013



Fuente: Registro Mercantil CCC – Elaboración Cámara de Comercio de Cali

Carvajal Tecnología registró los mayores ingresos operacionales (COP 334,2 miles de millones) en 2013. Entre las 5 principales empresas de *outsourcing*-TIC, Telecenter Panamericana (Direct Tv) fue la que registró el mayor crecimiento en sus ingresos operacionales entre 2012 y 2013 (19,5%).

Los principales servicios que prestan estas empresas están relacionados con la elaboración y suministro de programas de informática, procesamiento y alojamiento de datos, telecomunicaciones, desarrollo y consultorías de sistemas. Según PacifiTIC, entre los principales clientes externos de las empresas de TIC en el Valle del Cauca, se encuentran EE.UU. (47,8%) y Perú (30,4%).

El Valle del Cauca cuenta con centros de emprendimiento en tecnologías de la información como ParqueSoft, uno de los principales proveedores de soluciones de conocimiento del País.

Adicionalmente, en el Departamento se desarrollan iniciativas para fortalecer la industria *Outsourcing*-TIC desde la academia como Campus Nova de la Pontificia Universidad Javeriana, Start Up Café de la Universidad ICESI y centros especializados en innovación e investigación como el que se encuentra en la Universidad del Valle.

El Valle del Cauca tiene el reto de potenciar la industria local *Outsourcing*-TIC a través de inversiones en innovación, emprendimiento y capital humano especializado (factor en el que es indispensable mejorar los índices de bilingüismo en la región).

En la definición de los planes de acción de las cinco iniciativas cluster (Bioenergía, Bienestar y Cuidado Personal, Excelencia Clínica, Macrosnacks y Proteína Blanca), se han identificado retos en el mediano y largo plazo que representan oportunidades de alianza entre la industria *Outsourcing*-TIC y las empresas.

Algunos ejemplos son el mejoramiento o actualización de los sistemas de información, el desarrollo de aplicativos para el seguimiento a los procesos internos y estrategias de almacenamiento y procesamiento de información, entre otros.



INDICADORES DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Gráfico 1. Proyecciones de crecimiento (%) del valor de mercado de las TIC 2013-2018



Fuente: Gartner – Elaboración Cámara de Comercio de Cali

Tabla 1. Posición de Colombia en el ranking del WEF, según indicador de las TIC 2012-2014

Indicador	2012*	2014**
Índice de preparación tecnológica	73	63
Marco regulatorio y político	82	96
Ambiente para la innovación y negocios	95	104
Infraestructura y contenido digital	88	80
Acceso a las TI	95	44
Competencias en TI	58	76
Uso individual	76	77
Uso de las empresas	71	79
Uso del gobierno	28	31

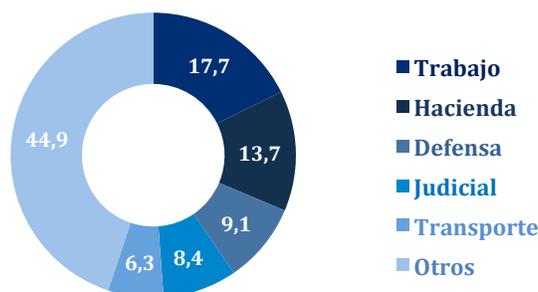
Fuente: WEF – Elaboración Cámara de Comercio de Cali
*Entre 142 países, **Entre 148 países

Tabla 2. Inversión gobierno nacional en las TIC 2011-2013 (COP millones)

Año	Part. (%) sobre la inversión total	Inversión	Inversiones según rubro		
			Aplicaciones-software	Infraestructura	Servicios
2011	4,1	1.354.852,5	206.186,8	365.581,2	783.084,4
2012	2,8	1.054.716,0	227.400,5	260.343,6	566.971,9
2013	3,9	1.703.909,7	295.472,0	609.031,4	799.406,3

Fuente: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Elaboración Cámara de Comercio de Cali

Gráfico 2. Inversión nacional en las TIC según sector - 2013 (COP millones)



Fuente: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Elaboración Cámara de Comercio de Cali