



# Estimación del sector de tercerización en Colombia 2013 y tendencia 2014



## Presentación

El Programa de Transformación Productiva del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo encomendó a GRANS Consulting la estimación de la dimensión de las operaciones del sector de tercerización BPO, KPO e ITO. Se solicitó:

1. Levantamiento de información primaria de empresas e integración con diferentes fuentes secundarias.
2. Estimación del comportamiento de las variables de ingresos operacionales, exportaciones y empleo en Colombia para el año 2013.
3. Revisar las tendencias de las cifras del sector para el cierre del año 2014.

GRANS Consulting aporta al proyecto:

- Su base de conocimiento de las empresas y *stakeholders* del sector.
- Su modelo de relacionamiento y levantamiento de información primaria.
- Su entendimiento y metodología para análisis del comportamiento de los subsectores analizados.

## Índice de la presentación

Metodología

Marco metodológico

Universo

Definición del **universo de empresas del sector**.

Recolección

**Recolección de información primaria** y secundaria.

Cifras

**Estimación de las grandes cifras** del sector.

Tendencias

Proyección **del sector 2014**.

## Marco metodológico general

Frente a los objetivos de estimación de los órdenes de magnitud del sector de tercerización en Colombia, se abordaron cuatro grandes retos metodológicos.

1. Construcción del **universo de empresas del sector** según la nueva clasificación sugerida.
2. **Integración de información primaria** y secundaria.
3. **Estimación de las grandes cifras** del sector: ventas, ventas de tercerización, exportaciones y empleo.
4. Proyección y **tendencias del sector 2014**.

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

## Marco metodológico general

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

- **Gestión del conocimiento** antes que inferencia estadística.
- Evolución metódica y a profundidad del conocimiento sectorial basado en **interacción y relacionamiento** con las empresas y *stakeholders*.
- Investigaciones directas por cada subsector: contribución de más de *45/106 stakeholders a nivel nacional*.
- Análisis complementario de los 100 principales CIU (v.4), según empresarios.
- **53.012** empresas se monitorean como **potenciales** BPO, ITO y KPO.
- Clasificación de dichas empresas en **seis grandes niveles de pertenencia y relevancia** en el sector, de los cuales, los tres primeros configuran el ***Universo del sector***.
- Monitoreo permanente y complementario de los sectores **TIC y Telecomunicaciones** por su estrecho vínculo con el sector BPO, ITO y KPO.

## Definición del Universo del sector: **2.976** empresas.

Sector	Empresas núcleo del sector (Niveles 0, 1 y 2)	(*1) Empresas en las encuestas x Actividad ppal	% participación	Empresas con esta línea de negocio en las encuestas	Total empresas monitoreadas
BPO	1,284	166	13%	612	21,323
ITO	862	284	33%	1,004	2,891
KPO	830	166	20%	803	28,798
<b>TOTAL</b>	<b>2,976</b>	<b>616</b>	<b>21%</b>	<b>2,419</b>	<b>53,012</b>

(\*1) De las 1611 empresas encuestadas, 616 aportaron información detallada por subsector.

- Las empresas se clasifican en un único subsector en el que prestan su **actividad principal** de tercerización.
- Una a una, se identificaron **2.976 empresas como pertenecientes al sector** (niveles 0, 1 y 2 de pertenencia) y se monitorean otras 50.036 como potenciales (niveles 3, 4 y 5), para un total de 53.012.
- Se ha acopiado información directa de **1.611 empresas**, de las cuales **616** han aportado información detallada de sus operaciones por subsectores de **tercerización**.
- Las empresas encuestadas cuentan en promedio con cerca de cuatro líneas de negocio de servicios de tercerización diferentes (2.419 líneas de negocio vs 616 empresas).
- Se conoce en detalle las operaciones de tercerización del 20.7% de las empresas del sector en Colombia.
- Se anexa (Anexo 2.1, 2.2 y 2.3) el nivel de representatividad de las empresas encuestadas en el universo de cada subsector de tercerización [BPO](#), [ITO](#) y [KPO](#).

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

- Configuración de base única de conocimiento sectorial que agrega la información de todas las fuentes.
- Selección de 10,000 registros para envío de campaña en el cierre del año 2014.
- Participación de **686** empresas del sector en la recolección de información por encuesta 2013
- Integración de caracterización de las 686 empresas con las conclusiones del estudio del año 2012 que vinculaba a 925 empresas adicionales.  
*(Del total de 1,611 empresas encuestadas en los dos años, 825 empresas aportaron información detallada sobre su actividad por subsectores; 616 directamente pertenecientes al sector) .*
- Se anexa (Anexos 1.1, 1.2 y 1.3) el resumen de las empresas encuestadas por subsector [BPO](#), [ITO](#) y [KPO](#), de las cuales se infieren y estiman los comportamientos operacionales del sector.

## Crecimiento de ingresos operacionales por subsector (Millones COP\$)

Sector	2011	2012	2013
BPO	11,413,282	12,574,321	13,555,062
% creci/to		10.2%	7.80%
ITO	9,602,337	10,362,143	11,194,110
% creci/to		7.9%	8.03%
KPO	3,918,882	4,186,052	4,714,786
% creci/to		6.8%	12.63%
<b>Total</b>	<b>24,934,502</b>	<b>27,122,516</b>	<b>29,463,958</b>
% creci/to		8.8%	8.6%
<b>Encuestadas</b>	<b>7,284,568</b>	<b>7,918,428</b>	<b>8,401,808</b>
%Participación	29.21%	29.20%	28.52%

Anexo Ficha  
técnica

Anexo 6: historia  
2011-2014

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

- ❑ Los COP\$29,46 billones del año 2013, hacen referencia a los ingresos operacionales totales de las empresas del sector; no a los ingresos por servicios de tercerización.
- ❑ Las tasas de crecimiento agregadas cercanas al 9% anual, son la demostración de una dinámica superior del sector en el contexto del sector servicios en Colombia.
- ❑ El 27% de las empresas y el 29.83% de los ingresos estimados están sustentados en las encuestas directas aplicadas.

Crecimiento de ingresos de tercerización por subsector (Millones COP\$)			
Sector	2011 (*1)	2012 (*1)	2013
BPO	4,949,650	6,053,665	7,407,895 (*2)
% creci/to		22.30%	22.37%
ITO	2,718,640	2,943,021	4,142,995 (*3)
% creci/to		8.25%	40.77%
KPO	603,930	704,256	2,248,738 (*4)
% creci/to		16.61%	219.31%
<b>Total</b>	<b>8,272,220</b>	<b>9,700,942</b>	<b>13,799,627</b>

(\*1) Cifras extraídas del estudio del sector 2012.

(\*2) El crecimiento BPO se explica especialmente por la inclusión de los subsectores de "Actividades de backoffice" con COP\$820.795 millones y la salida de "Análisis de información" con COP\$280.390 millones.

(\*3) El crecimiento ITO se explica especialmente por la inclusión de los subsectores de "Mesas de ayuda" con COP\$310.704 millones y "Comercio electrónico" con COP\$256.289 millones.

(\*4) El crecimiento en KPO se explica por la inclusión del subsector "Análisis de información ..." con COP\$280.389 millones, de grandes jugadores en KPO ingeniería y de nuevas empresas.

- ❑ Las cifras que se presentan para el año 2013 tienen sustento en una base ampliada y profunda de empresas del sector, lo que explica en parte las altas tasas de crecimiento, especialmente en ITO y KPO.

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

*En resumen: Las grandes cifras sectoriales año 2013 (Billones COP\$ \*1)*

	Ingresos	Ingresos por tercerización	Exportaciones tercerización	Trabajadores totales empresas (*2)	Trabajadores tercerización
<b>El sector total</b>	29,46	13,80	2,68	368,282	279.402
<b>BPO</b>	13,55	7,40	1,55	286,017	227.039
<b>ITO</b>	11,19	4,15	0,88	41,279	21.498
<b>KPO</b>	4,71	2,25	0,25	40,936	27.905

□ El crecimiento del sector de KPO refleja en buena medida la ampliación del universo de empresas por cada subsector.

\*1: Billones de COP\$: Millones de millones de pesos.

\*2: Se hace referencia al total de trabajadores de las eempresas; no a los estrictamente vinculados a tercerización.

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

### Las grandes cifras sectoriales (Billones COP\$ \*1)

	2011	2012	2013	2014 Tendencias
<b>Empresas</b>	2,378	2,615	2,976	3,124
<b>Ingresos operacionales(*1)</b>	24,93	27,12	29,46	33,49
<b>%crec/to</b>	...	8,8%	8,6%	13,7%
<b>Ingresos por tercerización(*1)</b>	...	9,8	13,8	14,9

❑ \*1: Billones de COP\$: Millones de millones de pesos.

❑ \*2: El estudio del año 2012 estimó en COP\$9.8 billones los servicios de tercerización, pero no incluye algunos subsectores 2013.

❑ Las tendencias del año 2014 se extraen exclusivamente del análisis de la encuesta aplicada a 686 empresas, por lo que **no representan aún la estimación del sector para el año 2014.**

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

## Identificación de los protagonistas del sector

### Clasificación por tamaño de las empresas que configuran el sector 2013 (Millones COP\$)

Tamaño empresa	BPO	ITO	KPO	BPO	ITO	KPO	Total empresas	Total ingresos
1. Grande: >= 30.000 COL \$ Mill	215	96	55	10,956,234	9,454,339	3,564,396	366	23,974,969
2. Mediana mayor 10.000 a 30.000 COL \$ Mill	144	119	71	1,676,255	1,074,198	632,549	334	3,383,002
3. Mediana: Entre 3000 y 10.000 COL \$ Mill	254	225	179	591,212	475,444	327,600	658	1,394,256
4. Pequeña: Entre 1.200 y 3.000 COL \$ Mill	572	247	420	297,539	146,147	169,206	1,239	612,893
5. Pequeña menor: Menos de 1.200 COL \$ Mill	99	175	105	33,821	43,982	21,036	379	98,839
<b>Total</b>	<b>1,284</b>	<b>862</b>	<b>830</b>	<b>13,555,062</b>	<b>11,194,110</b>	<b>4,714,786</b>	<b>2,976</b>	<b>29,463,958</b>
<b>% Participación</b>	<b>43.1%</b>	<b>29.0%</b>	<b>27.9%</b>	<b>46.0%</b>	<b>38.0%</b>	<b>16.0%</b>		

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

- Las grandes cifras sectoriales se consolidan alrededor de 700 empresas, claramente identificadas por el estudio.
- Las empresas orientadas a la oferta de servicios ITO crecen significativamente año a año.
- La estimación no se enfocó en la lista significativamente grande de empresas unipersonales que participan en los diferentes subsectores, pero que tienen una baja participación en sus operaciones.

## Estimación de los ingresos por tercerización por subsector

### Ingresos por tercerización sector BPO 2013 (Millones COP\$)

Subsector	Ingresos tercerización	% participación
Contact Center en español	3,574,310	48.2%
Contact center bilingüe	288,908	3.9%
Recursos humanos	685,230	9.2%
Cobranzas	1,047,476	14.1%
Finanzas y contabilidad	168,159	2.3%
Compras	147,417	2.0%
Logística	675,600	9.1%
Actividades de backoffice	820,795	11.1%
<b>Total</b>	<b>7,407,895</b>	<b>100.0%</b>

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

- La proyección de los ingresos por tercerización agrega lo recogido como información primaria y lo estimado mediante análisis de múltiples variables.
- Debe profundizarse el conocimiento de un grupo importante de empresas de sectores como logística y recursos humanos, para elevar la calidad de las inferencias sobre el comportamiento del sector.

## Estimación de los ingresos por tercerización por subsector

Ingresos por tercerización sector ITO 2013 (Millones COP\$)		
Subsector	Ingresos tercerización	% participación
SaaS	937,511	22.6%
PaaS	444,456	10.7%
IaaS	793,790	19.2%
Cloud	510,917	12.3%
Gerencia como servicio	123,783	3.0%
Data Center	563,670	13.6%
Testing de software	201,874	4.9%
Comercio Electrónico	256,289	6.2%
Mesas de ayuda	310,704	7.5%
<b>Total</b>	<b>4,142,995</b>	<b>100.0%</b>

- ❑ La inclusión de los \$310,704 millones de “Mesas de ayuda” y los \$256,289 millones de “Comercio electrónico”, explican en parte el elevado crecimiento de las cifras de ITO frente a las estimaciones del año 2012 del estudio anterior.
- ❑ Las cifras de “Comercio electrónico” pueden aún crecer significativamente, por ser esta la primera vez que se convoca a los empresarios de tercerización del subsector.

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

## Estimación de los ingresos por tercerización por subsector

### Ingresos por tercerización sector KPO 2013 (Millones COP\$)

Subsector	Ingresos tercerización	% participación
Investigación y desarrollo	169,088	7.5%
Telemedicina y salud	100,059	4.4%
Ingeniería	737,287	32.8%
Servicios legales	365,383	16.2%
Animación, videojuegos, edición de contenidos	177,183	7.9%
Diseño gráfico y edición	109,727	4.9%
Análisis financiero y de riesgos	166,165	7.4%
Investigación de mercados	70,828	3.1%
E-learning	72,627	3.2%
Análisis de información, CRM, analíticos, big data	280,390	12.5%
<b>Total</b>	<b>2,248,738</b>	<b>100.0%</b>

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

- ❑ *Las grandes cifras de “Ingeniería” las aportan por ahora, grandes empresas del sector de servicios petroleros.*

### Protagonistas de las exportaciones y estimación exportaciones 2013

Sector	Empresas	Exportadoras	% empresas	Exporta BPO	Exporta ITO	Exporta KPO	Total exportaciones
<b>Encuesta 2012</b>	<b>469</b>	<b>92</b>	<b>19.62%</b>	<b>443,642</b>	<b>170,357</b>	<b>86,920</b>	<b>700,919</b>
Empresas actividad principal BPO	92	24		420,901	96,658	77,830	595,389
Empresas actividad principal ITO	180	40		10,488	72,283	4,714	87,485
Empresas actividad principal KPO	121	24		12,253	1,288	1,960	15,501
Otras empresas TIC	76	4		-	129	2,416	2,544
Sector	Empresas			Exporta BPO	Exporta ITO	Exporta KPO	Total exportaciones
<b>Encuesta 2013</b>	<b>375</b>	<b>124</b>	<b>33.07%</b>	<b>433,302</b>	<b>457,917</b>	<b>51,132</b>	<b>942,351</b>
Empresas actividad principal BPO	80	32		419,098	343,213	1,117	763,428
Empresas actividad principal ITO	131	48		13,485	52,086	13,291	78,863
Empresas actividad principal KPO	79	31		700	147	30,060	30,907
Otras empresas TIC	85	13		18	62,471	6,664	69,153
<b>Total</b>	<b>844</b>	<b>216</b>	<b>25.59%</b>	<b>876,944</b>	<b>628,274</b>	<b>138,052</b>	<b>1,643,270</b>
<b>Valor esperado de exportaciones 2013</b>	<b>2,976</b>	<b>762</b>	<b>25.59%</b>	<b>1,546,082</b>	<b>886,135</b>	<b>243,390</b>	<b>2,675,607</b>

**Exportaciones proyectadas del sector: 2.675.607 Millones COP\$**

- Cerca del 25% de las empresas del sector son exportadoras.
- El crecimiento más marcado se ve en exportaciones de ITO, aunque el crecimiento en las exportaciones por empresa también se da significativamente en BPO.
- Se evidencia un crecimiento marcado en la proporción de empresas exportadoras: 33% vs 19%, lo que marca una tendencia del sector a crecer hacia mercados internacionales. Se evidencia de la misma forma en las cifras de exportaciones.
- Con cerca de 2,7 billones (COP\$) el sector se consolida como punta de lanza en la exportación de servicios del país.

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

### Estimación exportaciones 2013

Exportaciones 2013 (Millones COP\$)		
Sector	2013	% part
BPO	1,546,082	57.8%
ITO	886,135	33.1%
KPO	243,390	9.1%
<b>Total</b>	<b>2,675,607</b>	<b>100.0%</b>

Anexo 6:  
exportaciones en las  
encuestas

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

- Cerca del 25% de las empresas del sector son exportadoras.
- El crecimiento más marcado se ve en exportaciones de ITO, aunque el crecimiento en las exportaciones por empresa también se da significativamente en BPO.
- Se evidencia un crecimiento marcado en la proporción de empresas exportadoras: 33% vs 19%, lo que marca una tendencia del sector a crecer hacia mercados internacionales. Se evidencia de la misma forma en las cifras de exportaciones.
- Con cerca de 2,7 billones (COP\$) el sector se consolida como punta de lanza en la exportación de servicios del país.

## Participación de las exportaciones en las encuestas según tamaño por ingresos

Protagonistas de las exportaciones		Exporta BPO	Exporta ITO	Exporta KPO		
<b>Encuesta año 2012 (Millones COP\$)</b>	<b>844</b>	<b>876,944</b>	<b>628,274</b>	<b>138,052</b>	<b>1,643,270</b>	<b>% part</b>
1. Grande: >=30.000 millones	60	785,062	554,680	101,735	1,441,477	87.7%
2. Mediana mayor: 10.000 a 30.000 millones	56	76,820	37,902	8,436	123,158	7.5%
3. Mediana: Entre 3000 y 10000 millones	108	12,709	22,444	16,021	51,174	3.1%
4. Pequeña: Entre 1.200 y 3000 millones	100	903	4,546	2,287	7,736	0.5%
5. Pequeña menor: Menos de 1200 millones	520	1,450	8,701	9,573	19,725	1.2%

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

Anexo 6:  
exportaciones en las  
encuestas

- Las exportaciones del sector se concentran en las empresas grandes y medianas mayores (95,2%).
- Cerca del 90% de las exportaciones las realizan menos del 10% de las empresas.

## Participación de las exportaciones en las encuestas según tamaño por trabajadores

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

Encuesta año 2013 (Millones COP\$)	844	216	1,643,270	100%
1. Gran empleador: >=1.000 empleados	33	17	1,138,207	69.3%
2. Grande: 500 a 1000 empleados	11	7	54,915	3.3%
3. Mediana mayor: 100 a 500 empleados	63	21	104,997	6.4%
4. Mediana: Entre 50 y 100 empleados	47	21	35,242	2.1%
5. Pequeña: Entre 10 y 50 empleados	206	72	51,090	3.1%
6. Pequeño empleador: 10 o menos empleados	484	78	258,820	15.8%
		<b>25.6%</b>		

Ver exportaciones  
en las encuestas

- Los pequeños empleadores son también exportadores relevantes en el sector.
- Los grandes empleadores concentran tan solo el 70% de las exportaciones.

### *Exportaciones anuales por empleado en las encuestas según tamaño por trabajadores*

Protagonistas de las exportaciones / Empleadores	Empresas	Empresas exportadoras	Trabajadores en las encuestas	Exportaciones MILLONES COP \$	Exportaciones por empleado
<b>Tamaño empleador</b>					
1. Gran empleador: >=1.000 empleados	33	17	114,571	1,138,207	9.93
2. Grande: 500 a 1000 empleados	11	7	7,612	54,915	7.21
3. Mediana mayor: 100 a 500 empleados	63	21	14,338	104,997	7.32
4. Mediana: Entre 50 y 100 empleados	47	21	3,439	35,242	10.25
5. Pequeña: Entre 10 y 50 empleados	206	72	4,471	51,090	11.43
6. Pequeño empleador: 10 o menos empleados	484	78	1,743	258,820	148.49
<b>Total</b>	<b>844</b>	<b>216</b>	<b>146,174</b>	<b>1,643,270</b>	<b>11.24</b>

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

- Los pequeños empleadores son exportadores representativos en cuanto venden servicios de alto valor agregado.*
- Los grandes empleadores alcanzan bajos promedios de exportaciones anuales por empleado, lo que cuestiona el nivel de la propuesta de valor construida y vendida al exterior.*

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

## Ingresos promedio por trabajador año 2013 (COP\$ Millones)

Sector	Ingresos	Empleados	Ingresos por empleado
BPO	13,555,062	286,047	47.4
<i>%participación</i>	<i>46.01%</i>	<i>77.67%</i>	
ITO	11,194,110	41,279	271.2
<i>%participación</i>	<i>37.99%</i>	<i>11.21%</i>	
KPO	4,714,786	40,956	115.1
<i>%participación</i>	<i>16.00%</i>	<i>11.12%</i>	
<b>Total</b>	<b>29,463,958</b>	<b>368,282</b>	<b>80.0</b>
<i>%participación</i>			
<b>Encuestadas</b>	<b>8,401,808</b>	<b>140,632</b>	<b>59.7</b>
<i>%participación</i>	<i>28.52%</i>	<i>38.19%</i>	

## Ingresos promedio por trabajador tercerización año 2013 (COP\$ Millones)

Sector	Ingresos	Empleados tercerización	Ingresos por empleado
BPO	7,407,895	227,039	32.6
<i>%participación</i>	<i>53.68%</i>	<i>81.26%</i>	
ITO	4,142,995	21,498	192.7
<i>%participación</i>	<i>30.02%</i>	<i>7.69%</i>	
KPO	2,248,738	27,905	80.6
<i>%participación</i>	<i>16.30%</i>	<i>9.99%</i>	
<b>Total</b>	<b>13,799,627</b>	<b>279,402</b>	<b>49.4</b>
<i>%participación</i>			
<b>Encuestadas</b>	<b>4,772,587</b>	<b>106,693</b>	<b>44.7</b>
<i>%participación</i>	<i>34.58%</i>	<i>38.19%</i>	

- El ingreso promedio del trabajador de empresas BPO se mantiene en niveles bajos (cerca de \$32,6 millones anuales, lo que denota una propuesta de valor baja, aún generalizada.
- Los ingresos por trabajador en el sector ITO son cerca de 6 veces los facturados por trabajador BPO.
- Los trabajadores incluidos en las encuestas representan cerca del 38% del total de los trabajadores del sector, por lo que las inferencias vinculadas son de alta confiabilidad.

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

- ❑ Las tasas de crecimiento de cada subsector para 2013-2014 se establecieron utilizando las cifras de **276** empresas que aportaron sus cifras para los dos años consecutivos.
- ❑ Dichas tasas de crecimiento develan una tendencia del sector pero **no son definitivas** para ser utilizadas como base de las estimaciones por sector o subsector.
- ❑ Las tasas de crecimiento evidenciadas en las 276 empresas ([Anexo 4](#)) son de 3,3% para BPO (82 empresas); 26,5% para ITO (124 empresas) y -1,8%, (74 empresas). Este número de empresas no se considera significativo para la estimación de la evolución de cada uno de los subsectores.
- ❑ Con las tasas de crecimiento esperadas por subsector se infiere la **tendencia** 2014 para todo el universo de empresas, resultando tasas esperadas de 4,33% para BPO; 33,6% para ITO y -1,3% para KPO. Esto es tan solo la tendencia originada en las empresas encuestadas; no la estimación definitiva de las cifras del sector para 2014.

## Estimación 2013 de los ingresos totales del sector y tendencia 2014

Tamaño empresa	2011	2012	2013	2014 Tendencia (*3)
BPO	11,413,282	12,574,321	13,555,062	14,141,322
% creci/to		10.2%	7.80%	4.33%
ITO	9,602,337	10,362,143	11,194,110	14,693,151
% creci/to		7.9%	8.03%	31.60%
KPO	3,918,882	4,186,052	4,714,786	4,653,613
% creci/to		6.8%	12.63%	-1.30%
<b>Total</b>	<b>24,934,502</b>	<b>27,122,516</b>	<b>29,463,958</b>	<b>33,488,087</b>
% creci/to		8.8%	8.6%	13.7%
<b>Encuestada</b>	<b>7,284,568</b>	<b>7,918,428</b>	<b>8,788,374</b>	<b>10,217,471</b>
Encuest vs Total	29.2%	29.2%	29.8%	30.5%

Ver crecimiento  
por subsector

- El 27% de las empresas y cerca del 29.8% de los ingresos estimados están sustentados en las encuestas directas aplicadas.
- (\*3) Las cifras de 2014 se sustentan en los resultados de la encuesta a 686 empresas y reflejan una TENDENCIA. No son aún una estimación.

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

### Estimación 2013 de los ingresos por tercerización del sector

Crecimiento de ingresos de tercerización por subsector (Millones COP\$)				
Sector	2011 (*1)	2012 (*1)	2013	2013 (Comparable)
BPO	4,949,650	6,053,665	7,407,895 (*2)	7,178,193
% creci/to		22.30%	22.37%	18.58%
ITO	2,718,640	2,943,021	4,142,995 (*3)	3,576,003
% creci/to		8.25%	40.77%	21.51%
KPO	603,930	704,256	2,248,738 (*4)	1,968,348
% creci/to		16.61%	219.31%	179.49%
<b>Total</b>	<b>8,272,220</b>	<b>9,700,942</b>	<b>13,799,627</b>	<b>12,722,543</b>

**Nuevas 1,077,084**

(\*1) Cifras extraídas del estudio del sector 2012.

(\*2) El crecimiento BPO se explica especialmente por la inclusión de los subsectores de "Actividades de backoffice" con COP\$820.795 millones y la salida de "Análisis de información" con COP\$280.390 millones.

(\*3) El crecimiento ITO se explica especialmente por la inclusión de los subsectores de "Mesas de ayuda" con COP\$310.704 millones y "Comercio electrónico" con COP\$256.289 millones.

(\*4) El crecimiento en KPO se explica por la inclusión del subsector "Análisis de información ..." con COP\$280.389 millones, de grandes jugadores en KPO ingeniería y de nuevas empresas.

- La columna "**2013 (Comparable)**", explica el crecimiento del sector con los mismos subsectores utilizados en el estudio anterior.
- Las cifras que se presentan para el año 2013 tienen sustento en una base ampliada y profunda de empresas del sector, lo que explica en parte las altas tasas de crecimiento especialmente en KPO, frente al estudio anterior.

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias



Ricardo Granados Sarmiento  
Director General

---

[ricardo.granados@gransconsulting.com](mailto:ricardo.granados@gransconsulting.com)

 [@ricardograns](https://twitter.com/ricardograns)

 [rgranadossarmiento](https://www.linkedin.com/in/rgranadossarmiento)

Celular: 3102635544

[www.gransconsulting.com](http://www.gransconsulting.com)



## ANEXOS DEL ESTUDIO

*Integración de conclusiones derivadas de las encuestas de los proyectos actual y previo.*

Sector BPO			
Participación de empresas por subsector	2011-2012	2013-2014	Total
Actividades de Back Office (administrativos, digitalización, transcripción, gestión documental)		49	98
Finanzas, contabilidad	70	42	112
Gestión de Cartera, Cobranzas	64	27	91
Gestión de compras	28	14	42
Gestión de recursos humanos (nóminas pruebas de ingreso)	56	23	79
Logística	59	27	86
Servicio al cliente, contact center en idioma Extranjero	26	8	34
Servicio al cliente, contact center en español	76	43	119

- ❑ *Sorprendió el elevado número de empresas de “Actividades de Back Office” que atendieron la encuesta. En dicho subsector se agregan servicios como la gestión documental, la digitalización de información y otros servicios de soporte.*
- ❑ *Vale la pena resaltar que el nivel de respuesta agregado de los dos años eleva la calidad de las estimaciones y habilita la conclusión del ejercicio de Censo sectorial que viene desarrollando GRANS.*

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias



*Integración de conclusiones derivadas de las encuestas de los proyectos actual y previo.*

### Sector ITO

Participación de empresas por subsector	2011-2012	2013-2014	Total
Cloud computing integrado (IaaS, SaaS, PaaS)	84	40	124
e-commerce		14	14
Gerencia de TI como servicio	43	41	84
IAAS: Infraestructura como servicio	82	33	115
Manejo de centros de datos (data center)	54	25	79
Mesas de ayuda		28	28
PAAS: Plataformas tecnológicas como servicio	123	49	172
SAAS: Software como servicio	191	114	305
Testing de software	56	27	83

- ❑ *Las empresas de Software como servicio (SaaS) crecen marcadamente tanto en número como en volumen de operaciones, lo que se refleja adicionalmente en la amplia participación en las encuestas.*
- ❑ *28 empresas de la actividad de “Mesas de ayuda” se involucraron en la encuesta, lo que deja ver su amplio volumen de operaciones en Colombia (hasta el año anterior se agregaban como “Contact center”).*

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias



*Integración de conclusiones derivadas de las encuestas de los proyectos actual y previo.*

### Sector KPO

Participación de empresas por subsector	2011-2012	2013-2014	Total
Análisis financiero y de riesgos	30	11	41
Analíticas de negocio, análisis de información, Big Data	81	25	106
Diseño de videos, animación y/o juegos	36	23	59
Diseño gráfico, escritura, edición y desarrollo de contenidos	78	43	121
Educación remota (e-learning)	45	21	66
Ingenierías, arquitectura y otros	72	37	109
Investigación de mercados	42	29	71
Investigación y desarrollo	92	50	142
Telemedicina y servicios relacionados con la salud	23	4	27
Servicios legales	44	17	61

- *La investigación del presente año permitió profundizar en la identificación de los actores y empresas vinculadas a cada uno de los subsectores KPO.*

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias



### Tasas de crecimiento en ingresos operacionales 2011 a 2013 por subsector.

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

Tasas para proyectar 2011 a 2012		
<b>BPO</b>	<b>205</b>	<b>12.13%</b>
Actividades de backoffice	41	2.24%
Cobranzas	29	11.21%
Compras	2	24.68% ✖
Contact center bilingüe	4	53.85% ✖
Contact Center en español	52	13.66%
Finanzas y contabilidad	37	15.66%
Logística	15	13.48%
Recursos humanos	25	10.00%
<b>ITO</b>	<b>221</b>	<b>5.25%</b>
Cloud	16	7.27%
Comercio Electrónico	1	1.69% ✖
Data Center	10	24.41%
Gerencia como servicio	14	9.02%
IaaS	29	3.40%
Mesas de ayuda	9	8.77%
PaaS	34	14.76%
SaaS	97	1.23%
Testing de software	11	7.83%
<b>KPO</b>	<b>245</b>	<b>2.13%</b>
Análisis de información, CRM, ar	7	24.17% ✖
Análisis financiero y de riesgos	5	19.69% ✖
Animación, videojuegos, edición	18	26.25%
Diseño gráfico y edición	30	-1.54%
E-learning	13	11.74%
Ingeniería	93	3.07%
Ingeniería civil y arquitectura	50	0.41%
Investigación de mercados	4	-6.17% ✖
Investigación y desarrollo	3	13.78% ✖
Servicios legales	14	14.64%
Telemedicina y salud	8	-22.61% ✖

Tasas para proyectar 2012 a 2013		
<b>BPO</b>	<b>155</b>	<b>5.1%</b>
Actividades de backoffice	40	-2.5% ✖
Cobranzas	18	29.4%
Compras	2	-96.4% ✖
Contact center bilingüe	3	-35.6% ✖
Contact Center en español	36	15.4%
Finanzas y contabilidad	31	-2.6%
Logística	11	3.1%
Recursos humanos	14	-0.3%
<b>ITO</b>	<b>104</b>	<b>9.1%</b>
Cloud	11	3.9% ✖
Comercio Electrónico	1	14.2% ✖
Data Center	5	29.1% ✖
Gerencia como servicio	8	4.5% ✖
IaaS	27	11.5%
Mesas de ayuda	9	4.1% ✖
PaaS	7	42.7% ✖
SaaS	30	6.0%
Testing de software	6	9.8% ✖
<b>KPO</b>	<b>199</b>	<b>3.9%</b>
Análisis de información, CRM, ar	5	17.6% ✖
Análisis financiero y de riesgos	4	17.8% ✖
Animación, videojuegos, edición	10	5.0%
Diseño gráfico y edición	22	2.3%
E-learning	5	9.1% ✖
Ingeniería	85	-2.8%
Ingeniería civil y arquitectura	51	7.2%
Investigación de mercados	1	-10.5% ✖
Investigación y desarrollo	3	-16.1% ✖
Servicios legales	7	48.9% ✖
Telemedicina y salud	6	25.0% ✖

- ❑ Las tasas de crecimiento de cada sector se establecen según las muestras obtenidas de empresas para dos años consecutivos.
- ❑ Para 2011-2012, se utilizó información de 671 empresas.
- ❑ El 2012 se caracterizó por altas tasas de crecimiento de la gran mayoría de los subsectores BPO y un impulso incipiente del sector KPO.
- ❑ Para 2012-2013 se evidenciaron crecimientos superiores en las empresas BPO e ITO y apenas marginales en las KPO.
- ❑ Para 2012-2013, se utilizó información de 458 empresas.
- ❑ Las tasas de crecimiento presentadas son las utilizadas para la imputación de cifras de ingresos de las empresas en el período 2011-2013.

## Anexo 4: Tendencias del sector 2013 2014

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

### Tasas para proyectar 2013 a 2014

	82	3.3%
<b>BPO</b>		
Actividades de backoffice	8	81.7% ✘
Cobranzas	12	5.1%
Compras	7	18.9% ✘
Contact center bilingüe	3	17.5% ✘
Contact Center en español	18	6.1%
Finanzas y contabilidad	16	-14.7%
Logística	10	-3.4%
Recursos humanos	8	-18.9% ✘
<b>ITO</b>	<b>124</b>	<b>26.5%</b>
Cloud	11	1.4% ✘
Comercio Electrónico	2	27.4% ✘
Data Center	5	23.4% ✘
Gerencia como servicio	11	33.7% ✘
IaaS	14	20.3%
Mesas de ayuda	12	25.6%
PaaS	17	36.7% ✘
SaaS	44	51.4%
Testing de software	8	-3.1% ✘
<b>KPO</b>	<b>70</b>	<b>-1.8%</b>
Análisis de información, CRM, anal	8	5.3% ✘
Análisis financiero y de riesgos	1	263.6% ✘
Animación, videojuegos, edición de	8	-0.3% ✘
Diseño gráfico y edición	15	3.4%
E-learning	5	20.4% ✘
Ingeniería		
Ingeniería civil y arquitectura	15	-9.6%
Investigación de mercados	5	12.4% ✘
Investigación y desarrollo	8	19.4% ✘
Servicios legales	3	34.6% ✘
Telemedicina y salud	2	-13.4% ✘

□ Las tasas de crecimiento de cada subsector para 2013-2014 se establecieron utilizando las cifras de **276** empresas que aportaron sus cifras para los dos años consecutivos.

□ La tendencia marcada de crecimiento del sector ITO, en particular las 44 empresas que ofrecen servicios SaaS, deben confirmarse con la expansión de la muestra. Aún así reflejan una alta dinámica de sus empresas, lo que se hacía visible desde el año anterior.

### *Estimación de los ingresos por tercerización KPO por subsector 2011 a 2014 Millones COP\$*

Ingresos operacionales tercerización BPO	2011	2012	2013	2014 (*)	% participación
Contac Center Español	2,388,081	3,024,224	3,574,122	3,728,881	48.2%
Contac Center Bilingüe	192,899	244,283	288,702	301,202	3.9%
Recursos Humanos	457,664	579,577	684,962	714,621	9.2%
Facturación, cartera, cobranzas	699,881	886,316	1,047,476	1,092,832	14.1%
Finanzas, contabilidad	112,356	142,285	168,157	175,438	2.3%
Compras	98,675	124,960	147,682	154,077	2.0%
Logística	451,565	571,853	675,834	705,098	9.1%
Actividades backoffice	548,666	694,820	821,160	856,717	11.1%
<b>Total ingresos tercerización BPO</b>	<b>4,949,650</b>	<b>6,268,150</b>	<b>7,407,895</b>	<b>7,728,657</b>	

Volver

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

- La proyección de los ingresos por tercerización agrega lo recogido como información primaria y lo estimado mediante análisis de múltiples variables.*
- Debe profundizarse el conocimiento de un grupo importante de empresas de sectores como logística y recurso humano, para elevar la calidad de las inferencias sobre el comportamiento del sector.*

### *Estimación de los ingresos por tercerización KPO por subsector 2011 a 2014 Millones COP\$*

Ingresos operacionales tercerización ITO	2011	2012	2013	2014 (*)	% participación
SaaS	613,504	777,359	934,932	1,230,371	22.6%
PaaS	291,012	368,736	443,480	583,619	10.7%
IaaS	519,613	658,392	791,850	1,042,075	19.1%
Cloud computing	334,278	423,557	509,414	670,389	12.3%
Gerencia	80,887	102,490	123,265	162,217	3.0%
Data Center	368,872	467,390	562,132	739,765	13.6%
Testing	132,047	167,315	201,230	264,819	4.9%
E-commerce	175,080	221,841	266,809	351,120	6.4%
Mesas de ayuda	203,383	257,703	309,941	407,882	7.5%
<b>Total ingresos tercerización ITO</b>	<b>2,718,640</b>	<b>3,444,734</b>	<b>4,142,995</b>	<b>5,452,181</b>	<b>5,452,181</b>

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

Volver

- ❑ *La inclusión de los \$310,704 millones de “Mesas de ayuda” y los \$256,289 millones de “Comercio electrónico”, explican en parte el elevado crecimiento de las cifras de ITO frente a las estimaciones del año 2012 del estudio anterior.*
- ❑ *Las cifras de “Comercio electrónico” pueden aún crecer significativamente, por ser esta la primera vez que se convoca a los empresarios de tercerización del subsector.*

### *Estimación de los ingresos por tercerización KPO por subsector 2011 a 2014 Millones COP\$*

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

Ingresos operacionales tercerización KPO	2011	2012	2013	2014 (*)	%participación
Investigación y desarrollo	113,505	132,361	169,055	166,857	7.5%
Telemedicina y salud	67,201	78,365	100,090	98,789	4.5%
Ingeniería	495,110	577,358	737,418	727,832	32.8%
Servicios legales	245,274	286,019	365,312	360,563	16.2%
Diseño de video y juegos	119,046	138,822	177,308	175,003	7.9%
Diseño Gráfico	73,647	85,881	109,690	108,264	4.9%
Análisis financiero y de riesgos	111,510	130,034	166,083	163,923	7.4%
Investigación de mercados	47,487	55,375	70,727	69,807	3.1%
Educación remota	48,826	56,937	72,722	71,776	3.2%
Analíticos	188,278	219,555	280,421	276,776	12.5%
<b>Total ingresos tercerización KPO</b>	<b>1,509,884</b>	<b>1,760,707</b>	<b>2,248,738</b>	<b>2,219,504</b>	<b>100%</b>

Volver

❑ *Las grandes cifras de “Ingeniería” las aportan por ahora, grandes empresas del sector de servicios petroleros.*

Exportaciones BPO  
\$876.944

Exportaciones ITO  
\$628.274

Exportaciones KPO  
\$138.052

Metodología

Exportaciones encuestas 2012 / 13

Universo

\$1'643.270

Recolección

Total Empresas 844

Cifras

Tendencias

Volver

Protagonistas de las exportaciones	Empresas	Exporta BPO	Exporta ITO	Exporta KPO	Total	% part
Encuesta año 2013 (Millones COP\$)	375	433,302	457,917	51,132	942,351	
1. Grande: >=30.000 COL\$ Mill	30	383,542	429,755	27,661	840,959	89.2%
2. Mediana mayor: 10.000 a 30.000 COL\$ Mill	22	47,090	11,239	3,716	62,046	6.6%
3. Mediana: Entre 3000 y 10000 COL\$ Mill	51	1,254	8,944	9,567	19,765	2.1%
4. Pequeña: Entre 1.200 y 3000 COL\$ Mill	48	402	2,954	2,225	5,582	0.6%
5. Pequeña menor: Menos de 1200 COL\$ Mill	224	1,013	5,025	7,963	14,001	1.5%

### Crecimiento por subsector resultante de las encuestas a empresarios

	2013	2014	2015	Crecimiento
<b>BPO</b>	<b>1,284</b>	<b>13,555,062</b>	<b>14,141,322</b>	<b>4.33%</b>
Actividades de backoffice	372	2,767,771	2,886,285	4.28%
Centros de Servicios Compartidos	83	-	-	0.00%
Cobranzas	182	1,916,586	2,017,570	5.27%
Compras	24	370,792	385,486	3.96%
Contact center bilingüe	12	340,721	354,791	4.13%
Contact Center en español	261	5,396,130	5,747,220	6.51%
Finanzas y contabilidad	170	273,920	234,020	-14.57%
Logística	121	1,242,318	1,238,076	-0.34%
Recursos humanos	59	1,246,824	1,277,874	2.49%
<b>ITO</b>	<b>862</b>	<b>11,194,110</b>	<b>14,693,151</b>	<b>31.26%</b>
Cloud	92	1,954,285	2,461,808	25.97%
Comercio Electrónico	217	1,362,172	1,722,702	26.47%
Data Center	33	1,843,378	2,328,454	26.31%
Gerencia como servicio	22	90,173	120,261	33.37%
IaaS	121	2,063,270	2,483,865	20.38%
Mesas de ayuda	24	1,095,865	1,376,130	25.57%
PaaS	50	139,309	202,544	45.39%
SaaS	266	2,478,773	3,800,107	53.31%
Seguridad informática	15	60,673	76,731	26.47%
Testing de software	22	106,211	120,550	13.50%
<b>KPO</b>	<b>830</b>	<b>4,714,786</b>	<b>4,653,613</b>	<b>-1.30%</b>
Análisis de información, CRM, analítico	44	162,995	190,432	16.83%
Análisis financiero y de riesgos	38	323,954	342,192	5.63%
Animación, videojuegos, edición de co	194	641,243	629,746	-1.79%
Diseño gráfico y edición	104	142,872	144,424	1.09%
E-learning	33	137,911	136,842	-0.78%
Ingeniería	148	1,990,425	1,954,542	-1.80%
Ingeniería civil y arquitectura	22	333,036	301,225	-9.55%
Investigación de mercados	25	86,103	84,674	-1.66%
Investigación y desarrollo	14	31,380	34,619	10.32%
Servicios legales	141	468,055	466,203	-0.40%
Telemedicina y salud	67	396,812	368,715	-7.08%
<b>Total general</b>	<b>2,976</b>	<b>29,463,958</b>	<b>33,488,087</b>	<b>13.66%</b>

- La presente tabla recoge las expectativas de crecimiento de las empresas del sector, con base en las encuestas aplicadas, de las cuales, 276 aportaron cifras de 2013 y 2014.

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

Volver

### *Ficha técnica de la encuesta aplicada en noviembre de 2014*

- Respondieron 686 de las empresas encuestadas.
- Estimación de las tasas de crecimiento por subsector. A los subsectores cuyas tasas no resultaron fiables, se les asignó la tasa del sector al que pertenece.
- Se detallan las tasas de crecimiento por sector y subsector en el [Anexo 3](#) que involucran:
  - Para 2011-2012: 671 empresas
  - Para 2012-2013: 458 empresas
- Estimación del comportamiento de las empresas restantes por subsector.
- Reconstrucción de la historia del sector 2011 a 2013 en ingresos operacionales.
- Estimación de los ingresos por servicios de tercerización.

Metodología

Universo

Recolección

Cifras

Tendencias

Volver