

**INFORME DE OPCIÓN DE GRADO TRABAJO EMPRESARIAL EN  
AMERICAN KPO**

Presentado por: Juliana Ramírez Berrio

UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO LOZANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE MERCADEO  
06 DE MAYO DE 2024

## **INFORME DE OPCIÓN DE GRADO TRABAJO EMPRESARIAL EN AMERICAN KPO**

Presentado por: Juliana Ramírez Berrio

Tutora de practicas  
Handrix García Durán

UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO LOZANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE MERCADEO  
06 DE MAYO DE 2024

## Índice

Introducción .....	5
Análisis del Macroentorno y Microentorno de la Empresa .....	7
Macroentorno .....	7
<i>Político</i> .....	7
<i>Económico</i> .....	8
<i>Social</i> .....	8
<i>Tecnológico</i> .....	9
<i>Ambiental</i> .....	9
<i>Demográfico</i> .....	9
Microentorno.....	10
<i>Clientes</i> .....	10
<i>Competidores</i> .....	10
<i>Público</i> .....	11
<i>Proveedores</i> .....	12
<i>Talento Humano</i> .....	12
<i>Intermediarios</i> .....	13
Formulación del Problema .....	13
Justificación .....	14
Objetivos de la Práctica .....	15
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos .....	15
Resultados.....	16
Conclusiones .....	49
Bibliografía.....	50
Anexos.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## Tabla de Figuras

Figura 1. Organigrama American KPO.....	6
Figura 2. Empresa competent RGC .....	17
Figura 3. Empresas competentes PYS .....	18
Figura 4. Empresas competentes internacional .....	19
Figura 5. Estrategia marketing .....	20
Figura 6. Visual página de Instagram .....	21
Figura 7. Competentes en redes sociales .....	22
Figura 8. Kelly Mexico.....	23
Figura 9. Kelly Mexico.....	24
Figura 10. Empresa internacional BPONE.....	25
Figura 11. Servicios de BPONE .....	25
Figura 12. Estadísticas periódicas de Instagram.....	26
Figura 13. Estadísticas periódicas Facebook.....	26
Figura 14. Estadísticas periódicas página web.....	27
Figura 15. Publicacion espacios integrales.....	29
Figura 16. Servicio back office .....	30
Figura 17. Servicio gestión documental.....	30
Figura 18. Flyer congreso foro de la salud.....	31
Figura 19. Stand American KPO para el congreso.....	32
Figura 20. Cronograma de redes sociales.....	33
Figura 21. Estadísticas Instagram.....	34
Figura 22. Crecimiento de seguidores de Facebook.....	34
Figura 23. Impresiones de X (Twitter) durante la practica.....	35
Figura 24. Seguidores LinkedIn.....	36
Figura 25. Imagen de inscripción a prueba piloto.....	36
Figura 26. Prueba piloto en página web.....	37
Figura 27. Programa tu auditoría.....	37
Figura 28. Post perfiles para contratación.....	38
Figura 29. Perfil de x .....	39
Figura 30. Perfil actual de LinkedIn.....	42
Figura 31. Perfil Facebook de American KPO.....	42
Figura 32. Perfil Instagram de American KPO.....	43
Figura 33. Perfil X de American KPO.....	43

## Introducción

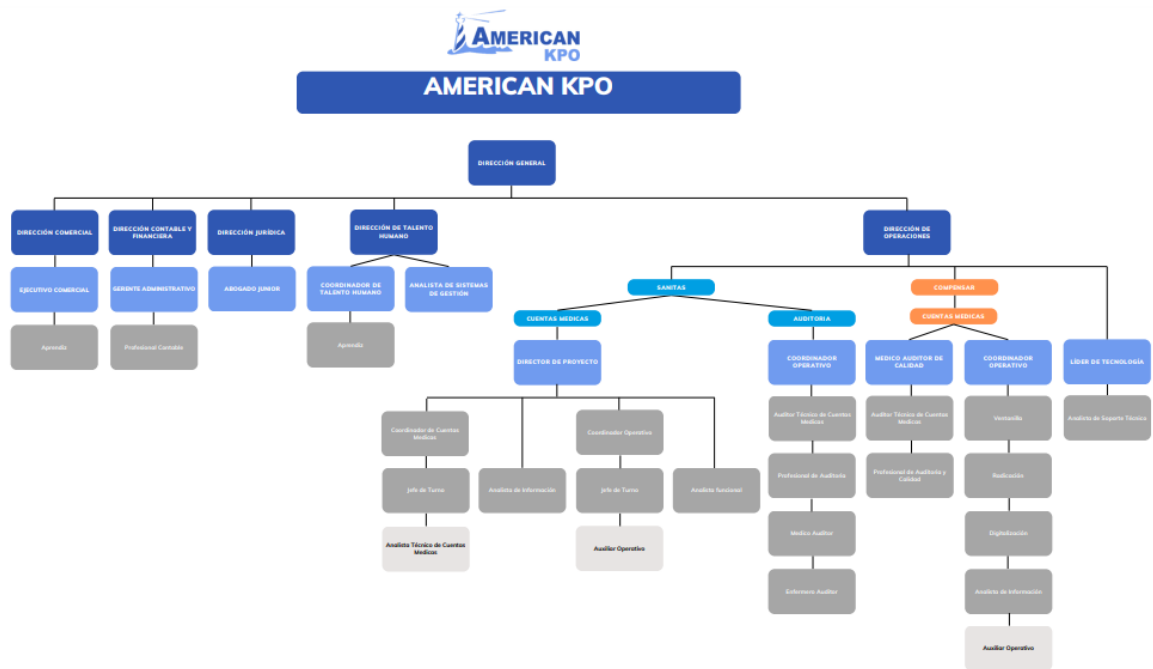
La empresa American KPO ubicada en Bogotá, fue fundada el 10 de febrero de 2014, con el propósito de ofrecer servicios de procesamiento de datos y proveedores de Internet. A 2023, la empresa contaba con 72 empleados. Respecto al avance en su situación financiera, el mismo ha sido significativo, ya que en 2022 tuvo un incremento del 95.42 % de sus ingresos netos. De igual manera, su activo total creció en 124.81%. (EMIS, 2024)

Dentro de la misión de la empresa, se enfatiza en la prestación de servicios de KPO (*Knowledge Process Outsourcing*-Tercerización de Procesos de Conocimiento), BPO (*Business Process Outsourcing*-Externalización de Procesos de Negocio) e ITO (*Information Technology Outsourcing*-Subcontratación de Tecnologías de la Información), ofreciendo a sus clientes la gestión y soporte de sus negocios con calidad operativa, eficiencia y reducción de costos. (American KPO, s.f.)

En el organigrama de la empresa (Ver figura 1) se visualiza que la misma esta conformada por una dirección general, de la cual se derivan : la dirección comercial (ejecutivo comercial y aprendiz), la dirección contable y financiera (gerente administrativo y profesional contable), la dirección jurídica (abogado junior), la dirección de talento humano (Analista de sistemas de gestión y coordinador de talento humano con su aprendiz) y la dirección de operaciones ( en la que se encuentran las cuentas médicas).

Figura 1.

Organigrama American KPO



Nota. En la figura se visualiza el organigrama de la empresa American KPO con todas sus dependencias.

Respecto al rol desempeñado como practicante en la empresa American KPO, el mismo se orienta en la labor de mercadeo, contribuyendo a mejorar la percepción en el mercado respecto a los servicios ofertados por la empresa, mediante la creación y difusión de contenidos de marketing, tales como videos e investigaciones.

## **Análisis del Macroentorno y Microentorno de la Empresa**

### **Macroentorno**

#### ***Político***

En este aspecto, Cubillos Sosa (2019) destaca que la implementación de políticas comerciales que conllevan a tratados de libre comercio como el que tiene Colombia con Estados Unidos, ha sido de beneficio para el auge y crecimiento del sector del *outsourcing*. Asimismo, la creación de zonas francas con beneficios tributarios, ha contribuido a la atracción de inversión extranjera y el incremento de exportaciones en el sector servicios.

En cuanto a la normativa legal aplicable a la empresa, el Ministerio de Justicia y del Derecho (MINJUSTICIA, 2019) relaciona que en los contratos de *outsourcing* se debe asegurar que la empresa contratada sea especialista en los servicios que oferta y que tenga la infraestructura suficiente para dar cumplimiento a los mismos. Adicionalmente, la empresa debe cumplir con los aspectos legales estipulados en el Código de Comercio, específicamente los relacionados con contratos comerciales. Asimismo, debe acogerse legalmente al Código Sustantivo del Trabajo, la ley 1429 de 2010 ( Ley de formalización y generación de empleo) y el Decreto 1072 de 2015, específicamente en lo relacionado con los aspectos de la tercerización ilegal.

También en el cumplimiento de la normatividad en salud de los procesos de American KPO que están diseñados y alineados a los cambios que se presentan apartir de:

- Resolución No 2275 de 2023
- Resolución No 559 de 2024
- Resolución 2284 de 2023
- Resolución No 627 de 2024
- Ley 1438 de 2011
- Decreto 4747 del 2007
- Resolución 3047 de 2008
- Decreto 441 de 2022

- Circular 030 de 2013

### ***Económico***

Según Colombia Productiva (s.f.), los servicios de tercerización de procesos compuestos por BPO, KPO e ITO, han tomado fuerza en el país debido al atractivo que tiene Colombia para la localización de servicios globales que involucran costos competitivos, talento humano calificado y un clima de negocios favorable para la incorporación de servicios vinculados con innovaciones tecnológicas. Adicionalmente, Colombia tiene una gran oportunidad para la captación del mercado estadounidense, el cual es el mayor demandante de servicios de BPO en el mundo, ya que se ve favorecida esta relación comercial por la cercanía geográfica.

De igual manera, Saldarriaga Gaviria (2021), refiere que según datos de la Cámara Colombiana de BPO, a 2017 esta industria tuvo un crecimiento del 7% y exportaciones de 689 millones de dólares, permitiendo así la creación de 250.000 empleos y la recepción de ingresos por más de 8 billones de pesos. Es tal el potencial creciente de esta industria, que se proyecta para el país a 2032 un total de ventas de 16.473 millones de dólares, exportaciones de 2.500 millones de dólares y 580 mil empleos

### ***Social***

Según Saldarriaga Gaviria (2021), la percepción de la industria del *Outsourcing* es positiva por su crecimiento continuo, incremento de ingresos y generación de empleo, lo que impacta positivamente en la sociedad.

De igual manera, Prieto Bustos et al. (2023) manifiestan que la industria del *outsourcing* responde a las demandas de una sociedad que está continuamente en la búsqueda de productos y servicios innovadores y creativos. Adicionalmente, le facilita a las empresas y consumidores el conocimiento de los mercados, permitiendo así la identificación de las mejores oportunidades de oferta y demanda, con base en los aspectos demográficos y económicos del entorno de interés.

### ***Tecnológico***

En este aspecto, Prieto Bustos et al. (2023) resaltan que la era digital ha llevado a la transformación de la comunicación y el acceso a la información, ampliando así la capacidad en el almacenamiento y análisis de datos. Por tanto, la computación en la nube y la creación de centros de datos facilitan la interacción entre diferentes terminales, mejorando así las redes de almacenamiento, la analítica de datos y la automatización de procesos. En este sentido, los servicios de outsourcing les permite a las empresas la tercerización de procesos con centros especializados en el manejo de la información, reduciendo así costos y optimizando resultados.

Según Saldarriaga Gaviria (2021), la pandemia por Covid-19 potencializó el mercado de la tercerización de procesos, el cual ya se ha ido posicionando poco a poco debido a las innovaciones tecnológicas frecuentes y al incremento del uso de soluciones como los *website*, las redes sociales, el *machine learning*, la inteligencia artificial y los dispositivos de *big data* y alojamiento de datos en la nube.

### ***Ambiental***

De acuerdo con Saldarriaga Gaviria (2021), el crecimiento de la industria de BPO, ITO y KPO en Colombia ha llevado al desarrollo de innovaciones tecnológicas sostenibles que vinculan la tecnología con el medio ambiente. En este sentido, se destaca en Colombia la creación de alternativas como BIOS (Centro de Bioinformática y Biología Computacional) donde se gestiona el desarrollo de estrategias de ciencias de datos, bionegocios, biotecnología y bioenergía.

### ***Demográfico***

De acuerdo con Cubillos Sosa (2019), en el país existe un potencial significativo para la creación de empresas de *outsourcing*, ya que es una industria creciente que se ve favorecida por la ubicación geográfica y por la oferta de mano de obra calificada. Adicionalmente, la captación de empresas extranjeras interesadas en los servicios de *outsourcing* ofertados en el país contribuye al posicionamiento de este negocio, aportando así a la generación

de nuevos emprendimientos en el sector y al incremento de ofertas laborales que contribuyan a la reducción de los índices de desempleo.

## **Microentorno**

### ***Clientes***

La empresa American KPO tiene clientes representativos entre los cuales se destacan en:

#### **Vertical Salud – EPS**

Nueva eps, Sanitas, Salud total eps, Famisanar eps, Coomeva eps, Salud vida eps, Compensar.

#### **Vertical Gobierno.**

Supersalud, Organización Internacional para migraciones, Upra, SuperSubsidio, Bienestar Familiar, USPEC, Infraestructura Educativa, Caja Nacional de prevencion y Agencia Nacional de Defensa juridica del estado.

#### **Vertical Industria.**

Cis Latam, Servicio de empleo, Leda mc, BBVA y movistar.

Lo anterior refleja el reconocimiento y potencial de la empresa, ya que dentro de sus principales clientes tiene a dos de las EPS más grandes del país, lo que significa una ventaja competitiva, evidenciando la capacidad en el manejo de altos volúmenes de información. De este modo, se genera un posicionamiento diferencial ante los clientes actuales y los potenciales, siendo esto determinante al momento de elaborar estrategias de marketing, ya que los propios clientes pueden dar un referenciamiento positivo de la labor de la empresa.

### ***Competidores***

Según Henao Robayo et al. (2015), el crecimiento de la industria del procesamiento de datos y la tercerización de procesos en Colombia se ha dado principalmente por las ventajas competitivas existentes en el país, como

son un costo operacional competitivo (Internet mensual de menor valor en comparación con países como Chile, Perú y Venezuela), oferta de mano de obra calificada, madurez de la industria con un crecimiento exponencial significativo e infraestructura que facilita la conectividad, aunque se requiere más inversión en el sector de las telecomunicaciones.

Debido a que la actividad del *Outsourcing* ha crecido dentro del país, la competencia ha crecido, haciendo que cada vez se creen y posicionen nuevas empresas en este sector. De acuerdo con Procolombia (s.f.), Colombia es un país que atrae una inversión significativa en el sector del outsourcing, lo que ha llevado a la instalación y posicionamiento de empresas reconocidas a nivel global como son Sitel, Amazon, TaskUs, Atento, Grupo Konecra, Tech Mahindra, Teleperformance, Skytel y Accedo.

Esto evidencia que la empresa American KPO tiene que alinearse de manera exitosa y eficiente a las necesidades de los clientes para poder competir con los emprendimientos nacionales y con las empresas extranjeras que ejercen su operación en el territorio nacional. En este sentido, es imperante la planificación e implementación de estrategias de marketing que logren captar al público objetivo de forma eficaz resaltando las ventajas existentes sobre la competencia.

### ***Público***

Como público externo, la empresa tiene principalmente a sus proveedores, los medios de comunicación, las familias de los empleados y la sociedad en general. En cuanto al público interno, este se constituye por los empleados que hacen parte de la organización.

En relación con el público real, se considera aquel al que son ofertados los servicios ofertados por American KPO. Los clientes son quienes pueden requerir servicios de auditoría médica, servicios de almacenamiento y procesamiento tecnológico, gestión de proyectos, entre otros. (American KPO, s.f.)

De ahí que los clientes más representativos de la empresa están constituidos por EPS, ya que son entidades que por su alto volumen de información requieren de un almacenamiento y manejo adecuado de la misma. En este sentido, la empresa se ha posicionado con sus servicios, lo que conlleva a la permanencia de sus clientes y a la confianza depositada en la

gestión relacionada con la tercerización de sus procesos y la subcontratación de servicios tecnológicos.

### ***Proveedores***

Dada la naturaleza de la actividad de la empresa, los proveedores son principalmente de servicios e implementos tecnológicos. Por tanto, la empresa debe asegurar la escogencia y contratación con proveedores que tengan el reconocimiento y la experiencia en la provisión de equipos tecnológicos de alta calidad y confiabilidad, así como de servicios de *big data* y almacenamiento en la nube que cumplan con los estándares de seguridad requeridos.

Adicionalmente, la empresa cuenta con proveedores en asesoramiento jurídico, contable y laboral, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requerimientos legales en cada una de las contrataciones establecidas, asegurando un servicio de calidad para el cliente.

### ***Talento Humano***

Como lo manifiestan Prieto Bustos et al. (2023) los nuevos modelos de negocio en la era digital han llevado a la transformación de la cultura empresarial, haciendo que la exigencia frente a las competencias y capacidades laborales sea aun mayor para dar cumplimiento a las necesidades del mercado. En relación con la tercerización de servicios, las competencias laborales más demandadas se relacionan con *big data*, computación en la nube, tecnología social y computación móvil.

En relación con lo anterior, en el organigrama de la empresa, se identifica que el personal requerido debe tener conocimiento y habilidades principalmente en la gestión administrativa, comercial, de auditoria y gestión de proyectos relacionados con el almacenamiento y procesamiento tecnológico, este último implica por tanto un mayor conocimiento y experiencia en el manejo de las herramientas y recursos de la era digital.

La empresa cuenta aproximadamente con 60 empleados, enfatizando en algunas áreas como la de operaciones, el conocimiento específico en

temas relacionados con la gestión en salud, ya que es el principal mercado objetivo de la empresa.

### ***Intermediarios***

Al ser una empresa prestadora de servicios de *outsourcing*, actúa como intermediaria entre las empresas contratantes de sus servicios y sus clientes y proveedores, destacándose por su experiencia en el mercado.

### **Formulación del Problema**

En el contexto de la globalización de los diferentes mercados, el *marketing* se convierte en una herramienta fundamental para las empresas, contribuyendo a la captación de clientes y al posicionamiento de sus productos y servicios en el mercado. De ahí que el conocimiento del entorno empresarial es fundamental para que las empresas puedan identificar los factores a favor y en contra al momento de implementar estrategias de *marketing*.

En el desarrollo de la práctica empresarial realizada en la empresa American KPO, fue posible identificar que, aunque la empresa tiene un posicionamiento y reconocimiento en el mercado, especialmente en empresas del sector salud, la continuidad del marketing es necesaria para fortalecer la fidelización de los clientes actuales y captar a clientes potenciales.

En este sentido, se identificó que la planificación de estrategias de marketing requiere de un trabajo colaborativo e integrado de las diferentes áreas, con el fin de crear estrategias que den alcance a las necesidades del cliente desde diferentes aspectos. Por tanto, y como parte de la aplicación de los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en el área de mercadeo, se da la necesidad de colaborar y contribuir en la creación de contenidos de *marketing* basados en el conocimiento de la relación con el cliente y de los objetivos organizacionales.

De este modo, se plantea en la empresa American KPO como entorno de práctica empresarial, la necesidad de aplicar los conocimientos en el área de mercadeo para mejorar la comunicación dada a nivel interno y externo, potencializando así el uso de herramientas y recursos digitales. Por tanto, se plantea como interrogante:

¿Cómo mejorar las estrategias de marketing en la empresa American KPO, a través de la aplicación de los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en el área de mercadeo?

### **Justificación**

El área de mercadeo debe adaptarse constantemente a las necesidades cambiantes de los mercados, pudiendo generar así estrategias innovadoras y creativas que favorezcan el acercamiento al mercado objetivo. Por tanto, es imperante desde la planificación y gestión organizacional el conocimiento acertado del mercado y de las necesidades del cliente, siendo este el insumo para crear puentes de comunicación que generen recordación, fidelización y reconocimiento.

El fortalecimiento en el uso de las herramientas y recursos aplicables al *marketing* digital, tiene un aporte significativo. A nivel académico, permite que el practicante pueda relacionarse con el entorno real de una empresa, pudiendo identificar de manera vivencial las fortalezas y debilidades existentes en relación con el *marketing*, así como los factores internos y externos determinantes para la planificación y gestión de estrategias de mercadeo. De ahí que al tener la oportunidad de ejercer y aplicar de manera práctica el conocimiento adquirido durante su formación profesional, el practicante puede integrarse dentro de un equipo de trabajo con el objetivo de captar la información necesaria y transformarla en una estrategia de marketing exitosa, que beneficie a nivel interno y externo la imagen proyectada por la empresa y la percepción de la misma. Este aporte no solo beneficia al practicante al complementar de manera práctica su formación, también a la universidad al poder enriquecer el proceso formativo del estudiante con el ejercicio y la experiencia en el entorno real.

En el aspecto social, el desarrollo de la práctica es beneficioso en el sentido de establecer como el entorno de la sociedad influye en las decisiones y acciones de las empresas. Asimismo, es importante el conocimiento social, teniendo en cuenta que los consumidores son quienes determinan las tendencias del mercado y el posicionamiento de las marcas.

En relación con lo anterior, la formulación de una estrategia exitosa de marketing no depende solamente de un conocimiento adecuado y profundo del producto o servicio, sino que se ve ampliamente influenciado por las personas. Por tanto, el ejercicio de la practica permite vivenciar como las

estrategias de marketing tienen que ser de beneficio mutuo tanto para las empresas y las personas, buscando la satisfacción de las necesidades de cada una de las partes.

Finalmente, en el ámbito organizacional, el desarrollo de la práctica empresarial genera se justifica en el sentido de tener una visión diferente del panorama de la empresa. Lo anterior se traduce en que siempre es bueno tener un concepto diferente frente a lo que se hace, ya que pueden arraigarse ciertas prácticas que pueden llegar a ser perjudiciales en cuestión de costos y aprovechamiento de recursos. Esto se justifica específicamente en que las organizaciones requieren de una actitud reactiva permanente, que les permita estar al tanto de las necesidades y cambios del mercado y de las nuevas tendencias, para no quedarse atrás de sus competidores. Por tanto, el beneficio del marketing a nivel organizacional, es que permite que se establezca una comunicación más allegada al cliente, que más allá de la satisfacción con el producto o servicio, genere una recordación audiovisual.

En este sentido, las herramientas digitales son aliadas estratégicas para que las empresas puedan gestionar estrategias de marketing más adecuadas a sus necesidades, logrando la visualización y cobertura de un mayor número de personas a un menor costo. Por tanto, desde el aporte dado en el desarrollo de la práctica empresarial, la empresa aporta al practicante su experiencia y este puede retribuir con su conocimiento a optimizar el proceso actual realizado en relación con el *marketing*.

## **Objetivos de la Práctica**

### **Objetivo General**

Aplicar en un entorno empresarial real los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos durante la formación en mercadeo, fortaleciendo así las habilidades y experiencia en el sector del marketing, dando aprovechamiento a las herramientas y recursos digitales mediante un trabajo integrado y sustentado en el conocimiento de las necesidades del cliente.

### **Objetivos Específicos**

Identificar los factores relacionados con el microentorno y macroentorno de la empresa American KPO, que pueden ser determinantes de manera positiva o negativa para el desarrollo de estrategias de marketing.

Desarrollar en conjunto con el equipo organizacional, estrategias de marketing digital que contribuyan a mejorar la percepción del consumidor frente a los servicios ofertados por la empresa.

## **Resultados**

Las actividades realizadas en la empresa durante el desarrollo de la práctica fueron las siguientes:

-Investigación y análisis del entorno empresarial en el que opera la compañía, identificando factores externos que puedan afectar las estrategias de marketing, haciendo análisis del manejo de las empresas competentes de American KPO en Colombia principalmente en la ciudad de Bogotá que son Andirent, PyS, AGS Colombia, Delta A Salud, SIS vida, IQ outsourcing, Amplex Colombia, RGC Activa y Famoc. Donde pude encontrar al revisar todas las redes sociales de estos competidores que muchos se parecían a American KPO o, al contrario, algunos no manejaban mucho sus redes sociales, que no las tomaban con tanta importancia. Este análisis me ayudo a guiarme y a tener nuevas ideas para las publicaciones de American KPO para sus redes sociales.

- Realización de estudios de mercado detallados, tanto como Mercado Nacional de las empresas competidoras más fuertes, tales empresas son: RGC Activa SAS y PYS que tiene muchos servicios parecidos a American KPO y eso era lo que estábamos buscando al realizar el estudio de mercado, para ver cómo operan las competencias y que se podía mejorar a base de esta investigación en nuestra empresa. Como se puede evidenciar en las figuras 2 y 3.

Como para Mercado Internacional así comprendiendo las necesidades y expectativas de los clientes, así analizando a la competencia para identificar oportunidades futuras para la empresa y desafíos en el extranjero. Como se puede identificar en la figura 4.

***Figura 2. Empresa competente RGC.***

## ANALISIS DE COMPETENCIAS - Competencia identificada Salud

### RGC ACTIVA SAS

Detectan como la falta de información afecta la salud y los procesos de su empresa, buscan la optimización en el manejo de la información para mejorar la gestión del riesgo y facilitar la toma de decisiones

#### Servicios:

Consultoría, gestión integral de programas especiales de salud, gestión documental, auditorías (medicas, jurídicas, administrativas, de calidad) gestión de conciliaciones, plataforma tecnológica.



#### CUENTAS AUDITADAS

Más de 19 millones de cuentas auditadas por más de 18 billones de pesos\*.

\*Datos ACTIVA.



#### SOLUCIONES

Más de 90 soluciones en servicios como BPO, ajustados a cada modelo operativo de servicios en salud.



#### CRECIMIENTO DE CLIENTES

En los últimos 10 años hemos logrado atraer y retener clientes nuevos que son referentes en el sector gracias a su experiencia y trayectoria.



#### WEB SERVICES

Desarrollamos más de 34 web services, intercomunicando a ACTIVA con más de 10 plataformas diferentes.



#### SEGURIDAD DE DATOS

AMAZON es nuestro aliado para el almacenamiento de datos brindando agilidad, seguridad y confiabilidad a escala global. Nuestra gestión es respaldada por la certificación ISO27001



#### DISPONIBILIDAD Y COBERTURA

De acuerdo con el requerimiento del cliente, disponemos del recurso humano para que esté presente en el lugar y momento que usted lo necesite.



#### NUESTROS CLIENTES

Contamos con una cartera de más de 20 clientes en todos los modelos del sector salud.



#### CONOCIMIENTO DEL SECTOR

Más de 200 profesionales, con énfasis en salud y en tecnologías de la información, con amplia experiencia y conocimiento en las diferentes ramas de sector.

Su plataforma “activa” les ayuda a identificar las amenazas y oportunidades que tienen las empresas para así ellos tomar decisiones para sus estrategias, esta plataforma es desarrollada por ellos mismos

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 3. Empresa competente PYS.**

**PYS**

**Servicios:**

Gestión documental

Historia laboral e historia clínica

Análisis de datos y captura de la información

Recuperación de datos sobre documentos históricos y publicación en página web

Digitalización

Gestión de cuentas médicas y cobros

Administración, almacenamiento, custodia de archivos físicos y medios magnéticos

También cuentan con una plataforma de pruebas adres



Sedes: barranquilla, Bucaramanga, Cali, Medellín, Pereira, Manizales, Valledupar, Ibagué, Popayán

**Clientes**

Cruz verde, MinSalud, nueva eps, agencia nacional de defensa jurídica, mintrabajo, salud vida, capital salud, servicio geológico colombiano, ecoopsos, sena, famisanar, rama judicial consejo superior de la judicatura, medicarte, snr superintendencia de notariado, cafesalud, salud total, Coomeva, medimas, eps sanitas, banco caja social.

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 4. Empresa competente internacional**



**Fuente:** Elaboración propia.

- Colaboración en el diseño, implementación y evaluación de estrategias de marketing, incluyendo la gestión y el manejo apropiado de redes sociales, publicidad y promociones, también el valor total de las publicidades que se iban a realizar en las redes sociales como podemos ver en la figura #5

**Figura 5. Estrategias marketing**



### **Nuevas estrategias American KPO**

- Publicidad para para llegar a mucho mas publico y así poder empezar a monetizar esos seguidores y personas que nos ven.
- Mirar que ofertas y promociones podemos brindar para así tener atracción de nuestros seguidores.
- Crear mas historias interactivas con links de acceso a pagina web y a números de contactos.

#### **Pagos para pautas en redes sociales**

##### **INSTAGRAM**

Vistas al perfil / visita sitio web

Pautas para promocionar una publicación

Precio por día =20.000

Cantidad de días para pautar = 6 días

Presupuesto publicitario para Instagram x6 días =120.000 mil pesos

**Alcance estimado para el perfil es de 2.300 - 6.000**

Nota: entre mas presupuesto se tenga por día mas vistas al perfil y mas alcance se puede obtener.

##### **FACEBOOK**

Promocionar una publicación para obtener más clientes

Presupuesto diario =26.000 + IVA 4.940 = 30.940

Duración = 5 días

Clientes potenciales 2-13

Personas alcanzadas en el perfil 1,100 - 3,200

**Fuente:** Elaboración propia con investigaciones de precios en internet.

-Diseño actual por mi parte de la red social Instagram, donde en la figura #6 podemos observar cómo se ve actualmente la página principal al ingresar al

perfil de American KPO, su usuario en la red social Instagram es @americankpo\_latam

**Figura 6. Visual página de Instagram.**



**Fuente:** Captura de pantalla tomada desde celular móvil.

- Análisis de nuestros mayores competidores en redes sociales que son las empresas IQ Outsourcing, Andirent, AGS y FAMOC y de cómo es el manejo

de las publicaciones, esto para llevar un seguimiento profundo de nuestros competidores, también para tener nuevas ideas y no hacer publicaciones iguales a ellos si no más innovadoras. Para mayor evidencia ver la figura #7.

**Figura 7. Competencias en redes sociales.**

Competencias en redes sociales				
Empresas	Linkedin	facebook	x	Instagram
IQ Outsourcing	Ultimas publicaciones de hace un mes para acá son sobre vacantes de puestos que tienen, también foto de su presidente pero no tienen noticias o datos relativos	Sus publicaciones en facebook también son como las de linkedin, ofertas de trabajo. En la parte de vídeos tienen varios, el ultimo fue en el 2022, hacen vídeos informativos o de eventos	No manejan x desde el 2018. sus publicaciones eran sobre temas de la empresa	Ultimas publicaciones en noviembre del 2023 acerca de actividades realizadas, empleos eventos.
Andirent	Su ultima publicación ayer 5 de marzo fue de un evento que hicieron acerca de un espacio que le hicieron a Emtelco, también muchas ofertas laborales y contenido como tips para los empleados	Sus ultimas publicaciones son en el 2022 fotos y sus últimos vídeos en el 2020, acerca de información de la empresa, los servicios que prestan etc	Sus ultimas publicaciones son del 2019, acerca de que hacen y sobre modelos de renting integral.	Medio activos en redes, primera publicacion del 2024 fue ayer 5 de marzo y la penultima fue en nov 2023, acerca de informacion de la empresa, diseños, eventos et
AGS ( en la pagina web sale que solo tienen Linekedin como red social)	Sus publicaciones También son de ofertas laborales y la ultima fue hace dos semanas			
Famoc Depanel	Las únicas publicaciones que me salen son de hace 3 y 5 años	Sus ultimas publicaciones son en el 2022, sobre ofertas laborales, trabajos que hicieron e igual sus vídeos que también son de hace un año	Ultimas publicaciones en el 2022 y son acerca de su catalogo, ejemplos de oficina con los productos que ellos venden	Activos en redes sus publicaciones son acerca de ejemplos de espacios que pueden realizar como oficinas, salas etc.

Fuente: Elaboración propia haciendo investigación.

- Contribución en la investigación y desarrollo de productos o servicios, evaluando la viabilidad y proponiendo mejoras basadas en las tendencias del mercado, mencionadas anteriormente en la parte de arriba, donde en las investigaciones realizadas que fueron 4 en total, donde nos basamos más en la de competencias internacionales enfocadas en los países México y Ecuador ya que son países de habla hispana donde podríamos obtener un nuevo y amplio mercado para expandir American KPO internacionalmente en un futuro.

Como podemos observar en la figura 8 y 9, la investigación que realice en la empresa Kelly México nos ayudó a ver cómo era el manejo de los servicios que presentan similares a American KPO, mientras que en la empresa BPONE que es una empresa Ecuatoriana, pudimos tener después de la investigación, dos reuniones con personas encargadas del área comercial donde nos explicaban como era el funcionamiento de la empresa BPO y de una posible alianza con American KPO para ofrecer los servicios en su país Ecuador, estas reuniones hasta el momento no tuvieron un fin exacto pero quedo la posibilidad de hacer la alianza en un tiempo futuro. Para mayor evidencia acerca de BPONE mirar la figura 10 y 11.

**Figura 8. Kelly México.**



The image shows a screenshot of the Kelly México website. At the top left is the American KPO logo. The main heading is 'Kelly' in a large, bold, black font, with 'KELLY MEXICO' in a smaller, blue, bold font below it. On the left side, there is a list of services under the heading 'SERVICIOS'. On the right side, there is a list of descriptions for these services.

SERVICIOS	Descripción
Direct Hire Solutions (DHS)	Atención de Talento Especializado.
Business & Professional Services (BPS)	Materialización de Procesos.
Recruitment Process Outsourcing (RPO)	Externalización de Procesos de Reclutamiento.
Payroll Process Outsourcing (PPO)	Tercerización del Proceso de Gestión Y Calculo de Nomina.
Nearshoring	Externalización de proceso a terceros.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Figura 9. Kelly México.**

**Kelly**  
**KELLY MEXICO**

Fue fundada por Familia R. Kelly en 1946 con dos trabajadoras para cubrir las necesidades comerciales de la localidad y en 1996 se convirtió en Kelly services. 77 años de experiencia

Clientes y empresas con las que trabajan

Amedirh QUERÉTARO AUTOMOTIVE CLUSTER Amíti Mejores empresas de TI para México PROUD MEMBER AMERICAN CHAMBER/MEXICO 2023

Québec Amedirh

Redes

**Fuente:** Elaboración propia.

**Figura 10. Empresa internacional BPONE.**

**BPONE**  
THE BEST PROFESSIONAL OUTSOURCING  
*Be Positive*

**BPONE**

Empresa Ecuatoriana especializada en servicios de Outsourcing y de Consultoría, decidida a contribuir en la mejora de la productividad y resultados de las organizaciones, mediante la externalización y optimización de sus procesos de negocio “no core”

BPONE esta en el mercado desde el 2016 prestando los servicios de outsourcing en el area financiera

**Fuente:** Elaboración propia.

**Figura 11. Servicios de BPONE.**



Fuente: Elaboración propia.

- Preparación de informes periódicos que resumen el rendimiento de las estrategias de marketing implementadas, proporcionando análisis críticos y recomendaciones para mejoras.

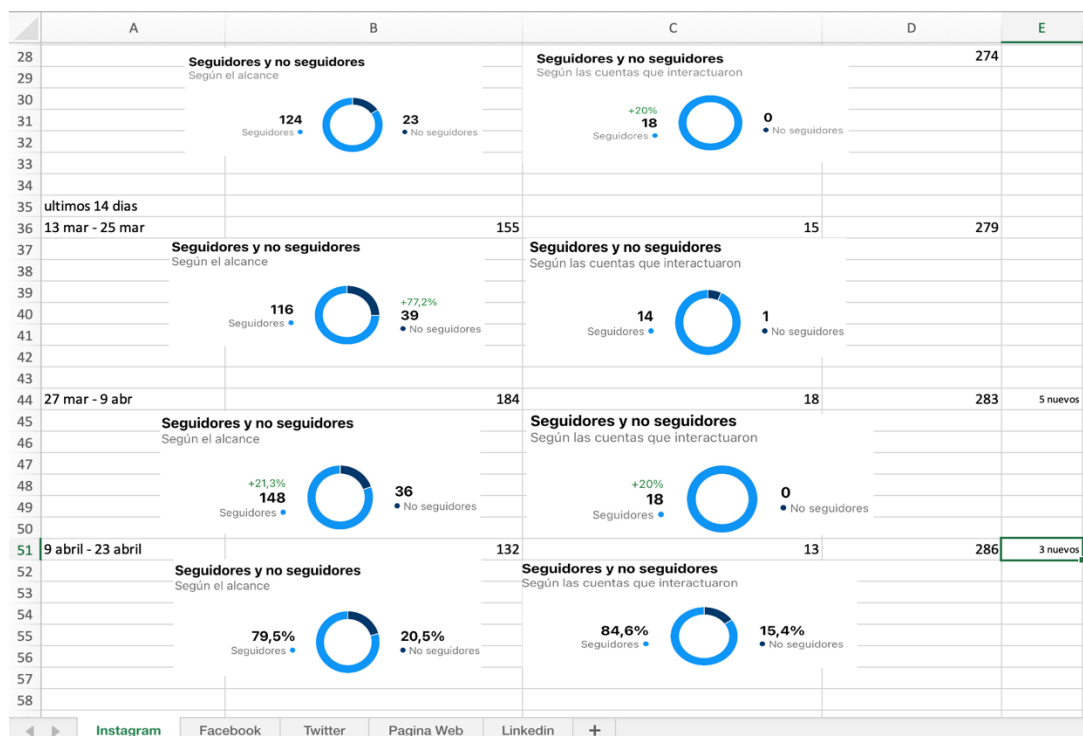
En la figura número **12** que es la prima de este punto podemos observar que son las estadísticas periódicas que realizaba cada 15 días, los números en cuanto a interacción en el perfil subían de forma constante e igualmente la parte de los seguidores que era lo principal.

En la figura número **13** que son las estadísticas de Facebook el alcance, la interacción y los seguidores si subían de manera más lenta e incluso algunas veces bajaban un poco.

Y en la figura **14** donde podemos observar las estadísticas de la página web, estas estadísticas se sacaban mediante una plataforma especial llamada pingui, las estadísticas de la página subían mucho, era la plataforma que más

tenía alcance a diferencia de las otras, se obtuvo hasta un total de 38.298 vistas a la página web.

**Figura 12. Estadísticas periódicas de Instagram**



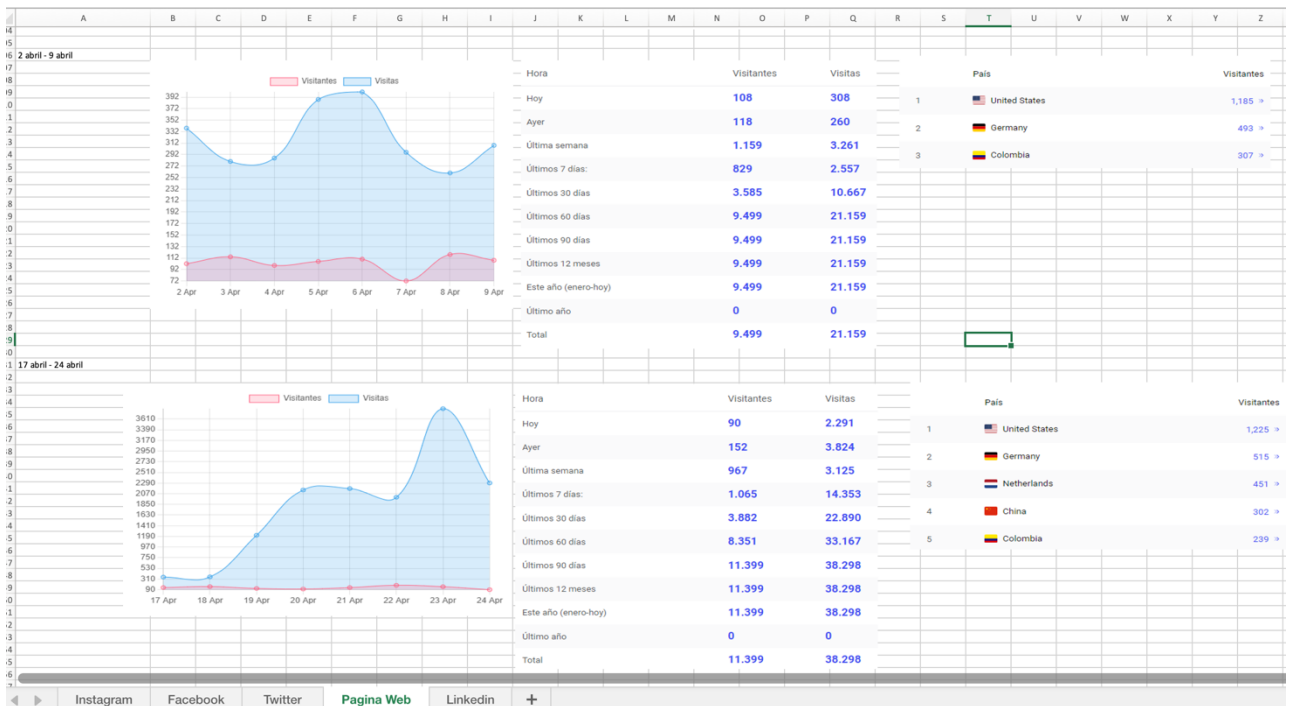
Fuente: Elaboración propia en plataforma Excel.

**Figura 13. Estadísticas periódicas de Facebook.**



Fuente: Elaboración propia en plataforma Excel.

Figura 14. Estadísticas periódicas página web.



Fuente: Elaboración propia en Excel.

Trabajo colaborando con otros departamentos (ventas, finanzas, producción, etc.) para comprender la interconexión de las funciones empresariales y tener claridad al realizar publicaciones, videos, blogs y demás acerca de la empresa.

Lo anterior fue un insumo para desarrollar actividades relacionadas con la elaboración del material para redes sociales como algunas de ellas en las siguientes figuras, la figura No.15 donde ilustré el servicio de Espacios Integrales de la empresa, en la figura No.16 elaboré una imagen sobre el servicio Back Office y de sus beneficios al adquirirlo y en la figura No.17 elaboré una imagen sobre el servicio Gestión Documental que presta American KPO.

En este aspecto, el enfoque principal se dio en la elaboración de fotos y videos sobre cada servicio que ofrece American KPO para las páginas de la empresa.

***Figura 15. Publicación espacios integrales.***

# ESPACIOS INTEGRALES



Buscamos el espacio ideal, diseñamos, intervenimos a nivel de obra civil y eléctrica, dotamos y mantenemos el espacio en óptimas condiciones.

**Fuente:** Elaboración propia mediante canva.

**Figura 16. Servicio Back Office.**



The advertisement for American KPO Back Office features the company logo at the top left, which includes a stylized figure holding a flag. Below the logo, the text 'BACK OFFICE' is prominently displayed in large, bold, blue letters. To the right of this text is a photograph of a modern conference room with a long table and several chairs. Below the main title, a section titled 'Beneficios:' lists five advantages: 'Reducción de costes.', 'Flexibilidad y agilidad.', 'Seguridad.', 'Aumento de la productividad.', and 'Mejora de los procesos.', each preceded by a checkmark icon. At the bottom left, there is a blue button labeled 'CONTÁCTANOS' with a grid of dots to its right. Below the button, contact information is provided: a globe icon followed by the website 'www.americankpo.com' and a WhatsApp icon followed by the phone number '+57 316 5217277'.

**AMERICAN KPO**

## BACK OFFICE

**Beneficios:**

- ✓ Reducción de costes.
- ✓ Flexibilidad y agilidad.
- ✓ Seguridad.
- ✓ Aumento de la productividad.
- ✓ Mejora de los procesos.

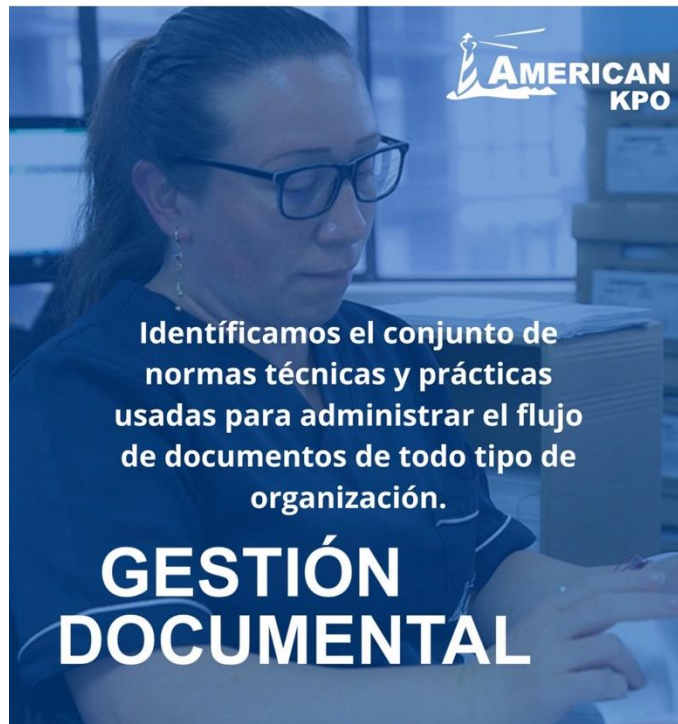
**CONTÁCTANOS**

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

 +57 316 5217277

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 17. Servicio Gestión Documental**



**Fuente:** Elaboración propia.

-Dentro de la practica también hice parte de la organización desde el inicio para la participación de American KPO en el congreso “foro de la salud” 2024 donde con la supervisión de mi jefa realicé la cotización con diferentes proveedores para la realización del stand en la ciudad de Cartagena, continuando con el diseño completo del stand que podemos evidenciar en la figura No.19 que fue el diseño final, también con el diseño del flyer que se iba a repartir en el congreso donde quisimos recalcar ciertos servicios en especiales, para más evidencia de este podemos observar la figura No.18.

***Figura 18. Flyer congreso foro de la salud.***



Expertos en KPO, BPO, ITO y soluciones especializadas en el sector de la salud.



**PROCESO DE CUENTAS MÉDICAS / SINIESTROS**

**ASEGURADORES**

- Recepción virtual de cuentas médica
- Auditoría Administrativa
- Auditoría Médica
- Inteligencia de negocios

**ARMADO DE CUENTAS MÉDICAS**

**PRESTADORES DE SALUD**

- Facturación
- Auditoría Administrativa
- Auditoría Médica
- Armado de cuenta
- Automatización



**COMERCIAL@AMERICANKPO.COM**

 [www.americankpo.com](http://www.americankpo.com)  +57 316 5217277 +57 3229248505

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 19. Stand AmericanKPO para congreso**



**Fuente:** Elaboración propia

- Realización de cronogramas semanalmente donde se ponía exactamente el día que se debía publicar y la foto/video que se subía. Para más evidencia esta la figura No.20

*Figura 20. Cronograma redes sociales.*

## CRONOGRAMA Redes sociales AKPO semana 12 -17 de febrero



**Fuente:** Elaboración propia

-Realización de análisis de crecimiento de redes sociales en el tiempo de la práctica, donde se observaron los nuevos seguidores en redes, el alcance que tuvimos y todas las publicaciones hechas, para más evidencia podemos observar la **figura 21** donde se muestran las estadísticas de la red social Instagram desde el mes de enero hasta el mes de abril y donde también podemos observar que empezamos enero con un total de 260 seguidores y

para el mes de abril contábamos con 283 seguidores y que el porcentaje de crecimiento en cuanto a los seguidores fue de un 9% y en cuanto a las cuentas alcanzadas subimos un 30%.

Para la **figura 22** podemos ver en la gráfica el crecimiento de los seguidores que estuve constantemente en acenso.

En la **figura 23** podemos ver las impresiones de las publicaciones realizadas en enero donde la publicación con mayor alcance fue de 22 vistas y para febrero tuvimos 125 vistas y marzo un blog con 60 vistas.

Y por último en la **figura 24** observamos en la gráfica el crecimiento de LinkedIn que durante la practica tuvimos buen crecimiento gratificante ya que empezamos en 813 seguidores y para finalizar el mes de abril 868 seguidores.

**Figura 21. Estadísticas de Instagram.**

RED SOCIAL/ PAGINA	INSTAGRAM				PORCENTAJE DE CRECIMIENTO
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL 1-11	
SEGUIDORES	260	271	279	283	9%
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL 1-11	
CUENTAS ALCANZADAS	235	256	216	164	30%
Seguidores	172	150	157	133	23%
No seguidores	63	106	59	31	51%
CUENTAS QUE INTERACTUARON	22	24	27	13	41%

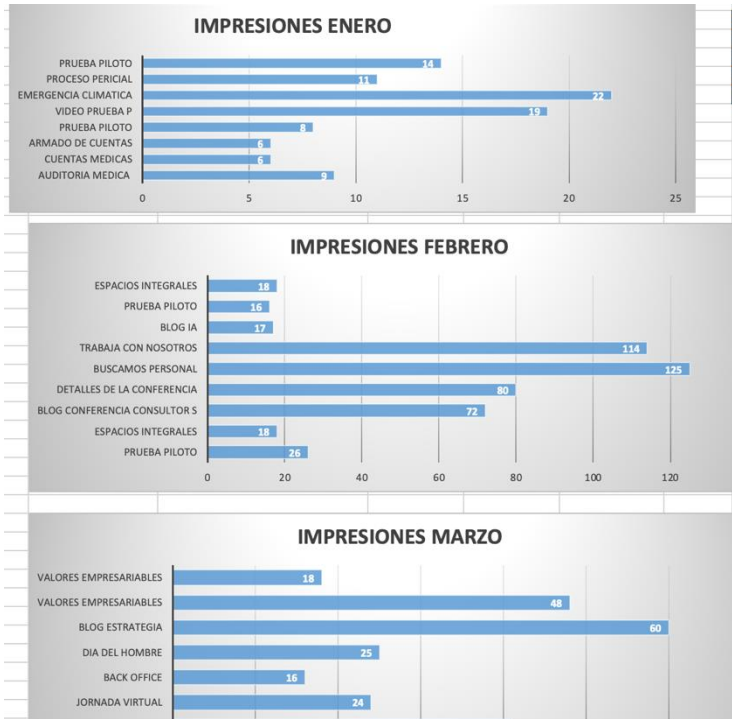
**Fuente:** Elaboración propia en Excel.

**Figura 22. Crecimiento de seguidores de Facebook.**



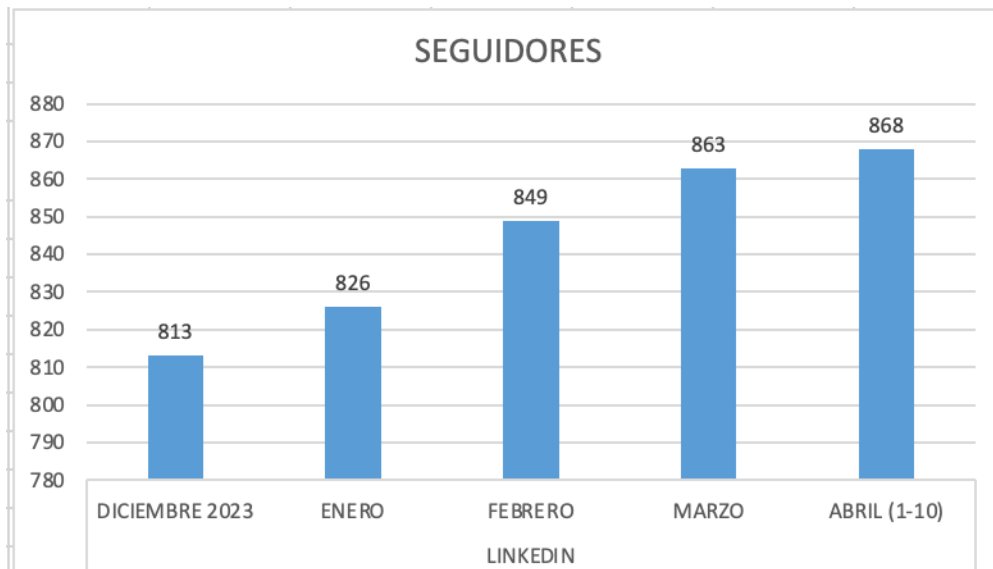
**Fuente:** Elaboración propia.

**Figura 23. Impresiones de X (Twitter) durante la practica**



**Fuente:** Elaboración propia.

**Figura 24. Seguidores LinkedIn.**



**Fuente:** Elaboración propia en Excel.

- Realización de campaña en todas las redes sociales (LinkedIn, Instagram, página web, Facebook y X) durante 4 meses, donde quisimos dar una auditoria medica retrospectiva a cierto nicho de empresas que aplicaban, también con el fin de dar a conocer el servicio en específico y de poder obtener nuevos clientes, para evidencia de esto podemos ver las **figuras 25, 26 y 27**.

**Figura 25. Imagen de inscripción a prueba piloto.**



Conoce los beneficios de realizar una buena auditoría médica retrospectiva para tu empresa.

**¡Inscríbete en nuestra prueba piloto totalmente gratis!**



**¡ESCRÍBENOS Y AGENDA TU PILOTO!**



(+57)316 5217277  
(+57) 322 9248505

**Fuente:** Elaboración propia.

**Figura 26. Prueba piloto en página web**



**Fuente:** captura de pantalla de la página web de American KPO

**Figura 27. Programa tu auditoria.**



**Fuente:** Elaboración propia.

Como principales logros a destacar para la empresa dentro del desarrollo de la práctica empresarial, se resalta que la empresa pudo visualizar otros medios para mayor reconocimiento de la empresa y así poder tener nuevos clientes por medio de estas plataformas que son:

Instagram, donde se pudo realizar diversas piezas graficas con temas acerca de la empresa, de los servicios que presta American KPO, actividades donde ha participado la empresa y sus logros.

LinkedIn: que es la red principal para la compañía ya que es una plataforma netamente empresarial y de alto alcance, también se hicieron las mismas publicaciones que en las demás redes.

Facebook: en este medio se compartieron las figuras anteriormente mencionadas y también se utilizó la aplicación para la solicitud de nuevos empleados que solicitaba la empresa como se puede observar en la **figura 27**.

***Figura 27. Post perfiles para contratación.***

**AMERICAN KPO**

OFERTA LABORAL

# ESTAMOS CONTRATANDO

REQUERIMOS:

- > Oficial de Carpintería.
- > Oficial Obra Blanca.
- > Ofician en Pintura
- > Electromecánico.
- > Electricista.
- > Supernumerario.
- > Profesional SST.
- > Ejecutivo de Cuenta.
- > Reparador de dotació.
- > Supervisor.

Enviar tu currículum a:  
asanchez@americankpo.com  
diana.gutierrez@americankpo.com

Zona de trabajo: Bogotá, Colombia

**Fuente:** Elaboración propia.

X (Twitter): que fue la nueva herramienta implementada en American KPO, ya que esta red social también tiene bastante movimiento y posicionamiento en el momento, en el cual implementamos todas las funciones que tiene para tener un crecimiento de 0 personas a 14 personas hasta el momento, para más evidencia ver la **figura 28**.

**Figura 28. Perfil de X.**



**Fuente:** Captura de pantalla de la red social.

Donde se pudo aplicar el desarrollo de las estrategias de marketing, haciendo un mayor aprovechamiento de los medios digitales. Así mismo, se dio una mayor importancia a la integración entre áreas para la planificación de estrategias de marketing, considerando que dentro de la experiencia organizacional cada punto de vista puede aportar de manera valiosa.

En cuanto a los logros alcanzados durante la realización de la práctica, los mismos fueron:

- Obtener una comprensión práctica del funcionamiento diario de un departamento comercial, familiarizándose con las herramientas y tecnologías utilizadas en la gestión de campañas por un tiempo determinado y análisis de datos que pude realizar por medio de los estudios realizados y mencionados anteriormente

- Mejorar habilidades de comunicación oral y escrita a través de la interacción con colegas, superiores y clientes, optimizando la capacidad para transmitir eficazmente ideas y propuestas.

- Aprender a desarrollar estrategias de marketing digital viendo las necesidades de American KPO en cuanto al crecimiento de las redes sociales, que eran un área que tenían fuera de su prioridad, aprovechando recursos y herramientas existentes como sus servicios y la buena trayectoria que tuvieron durante su creación.

-Obtener bases y conceptos importantes aplicables a la investigación de productos y mercado en el sector salud, dichos datos obtenidos por medio de mis jefes y superiores de áreas como la parte de las facturaciones, encargados de realizar los procesos de cuentas medicas entre otras.

-Aprender a elaborar análisis de la percepción del cliente y de las eficiencias de las estrategias de marketing digital implementadas, ya que por medio de las reuniones de mis superiores con sus clientes podía tener más claridad de las necesidades de dichas empresas a las que se les prestaría los servicios y así mismo implementar estrategias para las redes sociales donde se diera a conocer todos nuestros servicios.

-Elaborar un trabajo colaborativo con las diferentes áreas para crear videos, fotos y material para las redes sociales de American KPO, integrando conocimientos y saberes de dichas áreas.

-Obtener un conocimiento amplio sobre el sector salud y el enfoque que debe darse en el mismo al elaborar estrategias de marketing relacionadas con el sector salud, estrategias como realizar campañas para dar más conocimiento de algunos servicios como se menciona más arriba en este escrito, también manejar material 3 veces por semana en las redes sociales para que aumentara la visibilidad y crecimiento de las redes sociales ya que era el objetivo principal de mi participación en la empresa

En relación con los logros del practicante, los mismos se enfocan principalmente en la vivencia de la experiencia en un entorno real, donde se pudo dar de manera directa la interacción con personas que ya tienen el conocimiento y experiencia en la formulación de estrategias de marketing, siendo esto un aprendizaje significativo.

Asimismo, se resalta el valor dado por parte de la empresa a los aportes brindados por el estudiante, considerando su importancia para el seguimiento del cliente y la formulación de estrategias de marketing más innovadoras y ajustadas a los medios de comunicación masiva, que tienen una gran utilidad en este aspecto.

Por último, dentro de las oportunidades de mejora identificadas, se resalta que puede darse un mayor alcance y cobertura hacia el público objetivo, si se fortalecen y masifican aún más las estrategias de marketing en medios digitales, siendo un beneficio mayor para la empresa, logrando un mayor alcance de mercado con las publicaciones realizadas en cada una de las redes sociales.

Adicionalmente, la empresa puede dar continuidad a la implementación de estrategias de marketing digital para tener una presencia más significativa en las redes sociales, haciéndose visible de manera constante y generando mayor recordación entre sus clientes actuales y mayor alcance entre sus clientes potenciales.

A nivel del practicante, las mejoras se relacionan directamente con el manejo de las redes sociales implementando mis conocimientos en la empresa, con el fin de cumplir todas las estrategias implementadas a lo largo de la práctica, las cuales ya hemos emocionado anteriormente, optimizando los recursos actuales para realizar excelentes piezas graficas entre fotos y videos llamativos y recalando lo más importante de la empresa.

Como he mencionado anteriormente en este escrito, las redes sociales que maneje como “Community manager” en American KPO durante mis 6 meses de practica fueron:

LinkedIn, que inicialmente tenían 813 seguidores y ahora cuentan con 889 seguidores, en mi práctica creció 76 seguidores nuevos, como se puede evidenciar en la **figura 30**.

**Figura 30. Perfil actual de LinkedIn.**



**Fuente:** imagen de móvil.

Facebook donde inicialmente tenían 347 seguidores y actualmente tienen 358 seguidores, se puede observar en la **figura 31**.

**Figura 31. Perfil Facebook de American KPO.**



## American KPO

325 Me gusta • 358 seguidores

**Fuente:** imagen de móvil.

En Instagram, con 260 seguidores, y actualmente cuentan con 293 seguidores, 33 nuevos como podemos observarlo en la **figura 32**.

**Figura 32. Perfil Instagram de American KPO**



**Fuente:**

Imagen de móvil

X (Twitter) con un total de 14 seguidores inicialmente tenían 0, para más evidencia la **figura 33**.

**Figura 33. Perfil X de American KPO**



**Fuente:** imagen de móvil.

## Conclusiones

El desarrollo de la práctica empresarial fue muy positivo como parte del complemento de la formación académica, ya que permitió ejercer en un entorno empresarial real los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en el área de mercadeo.

Al vivenciar como tal el entorno organizacional, se puede identificar de acuerdo a los objetivos de una empresa y a su entorno, cuáles son los factores más influyentes y determinantes para su reconocimiento y posicionamiento. Por tanto, en el desarrollo de la práctica en la empresa American KPO, se pudo evidenciar que, aunque la empresa tiene una fortaleza respecto a los clientes que toman sus servicios, de igual manera tiene una amenaza potencial representada en una competencia fuerte en la que se vinculan tanto empresas nacionales y extranjeras que también son reconocidas en el sector del *outsourcing*.

De ahí que es fundamental el conocimiento del cliente y el seguimiento continuo de la satisfacción de sus necesidades y de la percepción que tenga

frente a la empresa, con el fin de desarrollar las estrategias más viables y asertivas para fidelizarlo. Aunque existen otros factores determinantes como son la economía y la política, las empresas requieren de una adaptación continua de sus estrategias publicitarias para no quedarse atrás en innovación y creatividad.

Finalmente, el aprendizaje es significativo frente al complemento logrado en la práctica, al poder identificar y ejercer los componentes propios del mercadeo adaptados a las necesidades de la empresa American KPO.

### Bibliografía

American KPO. (s.f.). *Acerca de nosotros*. Obtenido de <https://www.americankpo.com/nosotros/>

Colombia Productiva . (s.f.). *BPO, KPO E ITO*. Obtenido de <https://www.colombiaproductiva.com/ptp-sectores/servicios/bpo-kpo-ito>

Cubillos Sosa, Y. A. (2019). *Impacto en el empleo, el comercio y la inversión de Colombia a partir del TLC con Estados Unidos, en los servicios BPO, KPO, ITO*. [Tesis de grado, Universidad Piloto de Colombia]. Repositorio institucional de la Universidad Piloto de Colombia. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/5453/Impacto%20en%20el%20empleo%2C%20el%20comercio%20y%20la%20inversi%C3%B3n%20de%20Colombia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

EMIS. (26 de Enero de 2024). Obtenido de [https://www.emis.com/php/company-profile/CO/American\\_Kpo\\_Sas\\_https://www.emis.com/php/company-profile/CO/American\\_Kpo\\_Sas\\_es\\_4163739.html#:~:text=American%2](https://www.emis.com/php/company-profile/CO/American_Kpo_Sas_https://www.emis.com/php/company-profile/CO/American_Kpo_Sas_es_4163739.html#:~:text=American%2)

0Kpo%20Sas%20es%es\_4163739.html#:~:text=American%20Kpo%20Sas%20es%20una,a%2072%20(2023)%20personas.

- Henao Robayo, M. C., Quiñones Sánchez, M. J., & Cáceres Pinzón, S. A. (2015). *Estrategias de tercerización en Colombia como centro de operaciones enfocado a los callcenter en Barranquilla*. [Tesis de grado, Universidad del Rosario]. Repositorio institucional de la Universidad del Rosario. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/6d9fc01b-b5d9-43d5-8cdc-4c5ebc1f06a0/content>
- Ministerio de Justicia y del Derecho. (14 de Octubre de 2019). *¿Cómo se elabora un contrato de outsourcing?* Obtenido de <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/LegalApp/Paginas/Como-se-elabora-un-contrato-de-outsourcing.aspx>
- Prieto Bustos, W. O., Manrique, J., Castillo Robayo, C. D., Jaramillo, M. C., & Herrera García, V. (2023). Capítulo 5. Contexto del sector Business Process Outsourcing (BPO). En W. O. Prieto Bustos, J. Manrique, C. D. Castillo Robayo, M. C. Jaramillo, & V. Herrera García, *Desajustes entre competencias laborales y habilidades requeridas en el mercado de trabajo. Una contribución a la comprensión de las brechas de capital humano en Cundinamarca y Bogotá*. Editorial Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/9d88510b-5f36-4d54-b361-3be4fc838113/content>
- Procolombia. (s.f.). *Outsourcing de servicios (BPO)*. Obtenido de <https://investincolombia.com.co/es/sectores/tecnologia-de-la-informacion-e-industrias-creativas/outsourcing-de-servicios-bpo>
- Saldarriaga Gaviria, J. (04 de Junio de 2021). *BPO, KPO, ITO para dinamizar exportación de servicios*. Obtenido de <https://www.analdex.org/2021/06/04/bpo-kpo-ito-para-dinamizar-exportacion-de-servicios/>

