

Inteligencia de negocios en el comportamiento de la exportación de servicios profesionales colombianos

Business Intelligence in the Behavior of the
Export of Colombian Professional Services

*Santiago Guauque-Junco**
*Andrea Katherine Velandia-Pérez***

Recepción: 15 de junio de 2018

Aprobación: 15 de agosto de 2018

Resumen

Este artículo explora el comportamiento de la exportación de servicios profesionales en Colombia. El estudio se realizó con el fin de identificar qué países tienen la mayor demanda en el campo de servicios, así como en qué países se concentra el mayor número de profesionales colombianos y las áreas de conocimiento que son más solicitadas. Con este propósito, se aplicó inteligencia de negocios, así como un breve análisis de la normativa laboral de países como Estados Unidos, Canadá, Chile y México, lo que permitió generar el conocimiento necesario para proporcionar una guía a los profesionales que les facilite tomar mejores decisiones a la hora de exportar sus servicios. Se espera que, con los resultados de este estudio, se impulse a los profesionales colombianos a ofrecer sus servicios profesionales en un mercado más amplio, no solo en los países que son objeto de estudio, y lograr así aportar al crecimiento de la economía del país y a reducir las tasas de desempleo; también se espera que las personas pertenecientes a las etnias colombianas tengan una participación más activa en este mercado. Finalmente se busca concientizar a las empresas extranjeras para que

* Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (Tunja-Boyacá, Colombia). santiago.guauque@uptc.edu.co.

** Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (Tunja-Boyacá, Colombia). andreakatherine.velandia@uptc.edu.co.

utilicen mano de obra calificada colombiana teniendo en cuenta los beneficios que ofrece el *offshoring*.

Palabras clave: inteligencia de negocios; *offshoring*; *outsourcing*; servicios profesionales.

Abstract

This paper explores the behavior of the export of professional services in Colombia. The study was conducted in order to identify which countries have the biggest demand in the field of services, as well as in which countries the largest number of Colombian professionals is concentrated and the knowledge areas that are most requested. For this purpose, business intelligence was applied, as well as a brief analysis of labor regulations in countries such as the United States, Canada, Chile and Mexico, which allowed generating the necessary knowledge to provide a guide to professionals that allows them to make better decisions when they export their services. It is expected that with the results of this study, Colombian professionals will be encouraged to offer their professional services in a broader market not only in the countries under study, but also to contribute to the growth of the country's economy and reduce unemployment rates, it is also expected that people belonging to the Colombian ethnic groups have a more active participation in this market. Finally, it seeks to raise awareness among foreign companies to use Colombian skilled labor taking into account the benefits offered by offshoring.

Keywords: business intelligence; offshoring; outsourcing; professional services.

Introducción

Desde el año 2000, el mercado de servicios ha tenido participación en el crecimiento del producto interno bruto (PIB) en los países. Esta práctica es conocida como *offshoring*, es decir, el proceso de realizar *outsourcing* trasladando al extranjero los medios de producción para llevar a cabo una determinada actividad, lo que lleva a reducir costos, facilitar el aprendizaje y permitir el crecimiento global de la empresa.

El crecimiento de este sector se le atribuye principalmente al Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios, el cual establece una serie de principios y normas con el fin de buscar la expansión del sector en condiciones de transparencia, así como el desarrollo de los países en vía de desarrollo, con base en el respeto de la legislación de cada Estado respecto al sector servicios.

Estudios previos (Caro, 2016) revelan que Colombia no es ajena a la situación descrita, pues presenta un crecimiento en el sector de servicios; sin embargo, es relevante conocer los países a los que los colombianos exportan más sus servicios profesionales, para poder determinar patrones que faciliten establecer el tipo de mercado y las características de los profesionales con mayor demanda, a través del uso de la inteligencia de negocios, debido a que esta posibilita ampliar la visión estratégica, reducir el riesgo y la incertidumbre en la toma de decisiones y construir ventajas competitivas a largo plazo; en otras palabras, ayuda a los profesionales a identificar las oportunidades a la hora de escoger donde ofrecer sus servicios.

Por otra parte, es necesario anotar que las empresas tienen en cuenta ciertos aspectos internos cuando recurren a los servicios de profesionales extranjeros, como lo son (Mendoza, 2014):

- **Tamaño empresarial:** las empresas grandes poseen mayor capacidad para utilizar estrategias de internacionalización de sus actividades, debido a que cuentan con mayor capacidad económica, y aunque las pequeñas empresas tienen reducida capacidad económica, también pueden contratar los servicios de profesionales extranjeros.
- **Experiencia internacional:** las empresas que no poseen sucursales en el exterior tienen mayor probabilidad de contratar personal extranjero con el fin de obtener experiencia. Y las empresas con sucursales en el extranjero tienen menor probabilidad de contratar personal extranjero, ya que cuentan con el personal necesario para satisfacer sus necesidades.
- **Cualificación de la mano de obra:** algunas empresas frecuentemente contratan los servicios de un profesional para las actividades que demandan alta cualificación en la mano de obra, así como otras empresas tienen actividades que requieren mano de obra poco cualificada.
- **Grado de diferenciación del producto:** si es un producto desarrollado a medida, como en el caso de los productos tecnológicos, las empresas recurren a profesionales que posean las habilidades y los conocimientos que requiere su producción, con el propósito de alcanzar esta diferenciación.

En la primera parte del artículo se presenta una breve revisión del tema de *offshoring* o exportación de servicios; posteriormente se expone la normativa legal que tienen países como Estados Unidos, Chile, México y Canadá en cuanto a contratación; se puntualiza el objetivo del Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (AGCS) y se describen los aspectos que las empresas tienen en cuenta al contratar servicios profesionales extranjeros. En último término se analiza el comportamiento de la

exportación de servicios profesionales colombianos, con base en los datos suministrados por el Ministerio de Relaciones Exteriores a través de un sistema de información implementado en los consulados para los trámites de los colombianos en el exterior.

Normativa legal en la demanda de profesionales

La figura más utilizada en el mercado de Estados Unidos y México para la formalización del proceso de prestación de servicios por personal calificado proveniente de otros países es el *joint venture* o alianza estratégica, la cual es definida como un acuerdo de cooperación para la realización de un negocio en común, en el que las partes no eligen una corporación o una sociedad con personalidad jurídica, sino cualquier otra figura jurídica definida por un ordenamiento nacional. La voluntad de las partes debe plasmarse detalladamente en el contrato, en lo relativo a factores como costo, responsabilidad, tiempo de duración y, si aplica, en contratos satélites (Fe, 2006).

Chile tiene una legislación especial para trabajadores extranjeros. Allí, el contrato está sujeto a la expedición de la visa y cuenta con una cláusula de vigencia en la cual se determina que el extranjero puede empezar a laborar cuando la visa de residencia sea expedida. También existe una cláusula de viaje, en la que se estipula que el empleador debe pagar al trabajador y los miembros de su familia el pasaje de regreso a su país de origen. Este contrato podrá tener una vigencia de uno a dos años (Gobierno de Chile, 2011).

En Canadá, de acuerdo con el salario, existen dos posibilidades para la contratación de trabajadores extranjeros: si el trabajador temporal extranjero aplica para un puesto con salario bajo, debe firmar un contrato o documento legal en el cual se encuentren plasmadas todas las condiciones acordadas entre el empleador y el trabajador, las dos partes deben cumplir con los acuerdos pactados. Y si el trabajador temporal extranjero aplica para un puesto con salario alto, este no está obligado a tener un contrato, pero es recomendable que firme uno. En el contrato debe constar una descripción detallada de las tareas que el trabajador debe realizar en su puesto de trabajo, las retenciones sobre su salario (contribuciones al plan de jubilación de Canadá, el seguro de desempleo y los impuestos sobre la renta), las condiciones de empleo (número máximo de horas que trabajará por día/semana, periodos de descanso, días libres y horas extra). Para poder presentar una solicitud de permiso de trabajo es necesario que el empleador proporcione al trabajador una carta de evaluación de repercusión sobre el mercado laboral (Employment and Social Development Canada, 2018).

La OMC (Organización Mundial de Comercio) administra acuerdos como el AGCS (Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios), que es el único para el comercio internacional de servicios y tiene como objetivo establecer normas, disciplinas para

asegurar que las reglamentaciones del sector servicios sean administradas razonable e imparcialmente, de modo que no se conviertan en un obstáculo para el comercio en este sector. El AGCS establece cuatro modalidades para el comercio internacional de servicios entre países miembros (López, Niembro & Ramos, 2012):

- Suministro transfronterizo: prestación de un servicio de un país a otro, de tal forma que lo que pase la frontera sea el servicio. Por ejemplo, telemedicina.
- Consumo en el extranjero: un consumidor extranjero utiliza el servicio en otro país. Por ejemplo, recibir tratamiento médico en otro país.
- Presencia comercial: los residentes nacionales en el transcurso de su actividad empresarial establecen presencia comercial en otro país. Por ejemplo, constitución de sucursales.
- Presencia de personas físicas: desplazamiento físico de personas de forma temporal de un país a otro con el fin de suministrar un servicio.

Metodología

Los datos seleccionados para ser analizados fueron obtenidos del portal de datos abiertos de Colombia, específicamente el *dataset* “Información demográfica colombianos en el exterior” (Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia, 2013), el cual es provisto por el Ministerio de Relaciones Exteriores y creado a partir de un sistema de información en los consulados para atender los trámites y servicios de los colombianos en el exterior desde el año 2013. Dentro de este *dataset* se encuentra información como: año de registro, mes de registro, país del consulado, grupo de edad, área conocimiento, nivel académico, estado civil, género, etnia, entre otros; sin embargo, solo los mencionados serán los que se tendrán en cuenta aquí para el análisis. A partir de los datos mencionados se diseñó el modelo para el *datamart* presentado en la Figura 1.

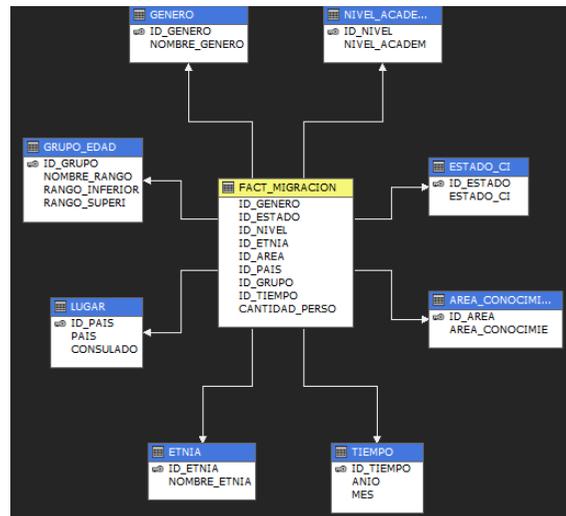


Figura 1. Modelo dimensional del *datamart*.

En la Tabla 1 se describen las dimensiones definidas para el *datamart*, así como los atributos que las componen y los tipos de datos utilizados; los *id* en todos los casos representan la clave de la dimensión, y se usa un tipo de dato entero.

Tabla 1. Descripción dimensiones *datamart*

Dimensión	Valores	Tipo de dato
Tiempo	Registros obtenidos a partir del año 2013 según el registro consular.	Número
Género	Masculino; Femenino; Desconocido.	Caracteres
Estado civil	Casado; Divorciado; Viudo; Soltero; Unión libre; No registra.	Caracteres
Nivel académico	Primaria; Bachillerato; Profesional; Técnico; Tecnología; Doctorado; Especialización; Maestría.	Caracteres
Etnia	Afrodescendiente; Gitano; Indígena; Palenquero de San Basilio; Raizal del archipiélago de San Andrés; Otro; Ninguna; Sin etnia registrada.	Caracteres
Área conocimiento	Agronomía; Veterinaria y afines; Bellas artes; Ciencias de la educación; Ciencias de la salud; Ciencias sociales y humanas; Economía; Administración, Contaduría y afines; Ingeniería, Arquitectura y afines; Matemáticas y Ciencias Naturales; No indica; Ninguna.	Caracteres
Lugar	Países y consulados con mayor afluencia de profesionales.	Caracteres
Grupo edad	Primera infancia; Infante; Adolescente; Adulto joven; Adulto; Adulto mayor. Se almacena tanto la edad mínima como máxima para cada rango.	Caracteres Número

Después del proceso de definición de las dimensiones, se identifican los procesos internos de flujo de cada una de ellas, en los cuales se clasifican los datos mediante ordenamiento y verificación de datos que puedan ocasionar ruido en el análisis.

Fueron hallados algunos datos como “No aplica” o “Sin especificar” que, aunque parecen distorsionar la información, realmente son datos importantes para el análisis.

Análisis y discusión

En la Figura 2 se observan los principales países a los que migran los profesionales colombianos; el primer puesto es ocupado por Venezuela seguida por Estados Unidos. Se denotan algunas particularidades, por ejemplo, en el 2015 la frontera fue cerrada por Venezuela, lo que aumentó el número de trámites realizados en este consulado; por otra parte, Estados Unidos cuenta con un alto número de migrantes, pues es un destino predilecto por su demanda laboral y campos de acción; en cambio, países como Cuba, Nicaragua y Finlandia presentan un número bajo de migrantes.

Adicionalmente, al revisar la normativa legal de los países que tienen un volumen de migración alto, se encontró que existe una menor exigencia en los trámites para las visas laborales, a diferencia de países como Canadá, donde se debe contar con una carta de evaluación de la repercusión en el mercado laboral para poder expedir el permiso de trabajo, como se mencionó anteriormente. Para el caso de Estados Unidos influyó que en ese momento el presidente era Barack Obama, quien no tenía leyes migratorias tan estrictas para los migrantes latinos.

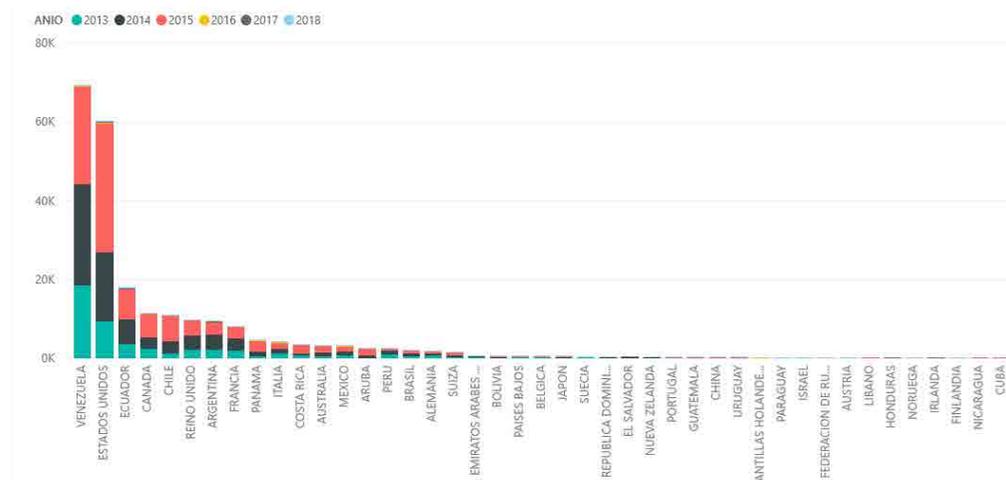


Figura 2. Países con mayor migración de colombianos.

Ahora bien, respecto al rango de edad que tienen las personas migrantes, en la Tabla 2 se puede observar que las personas adultas (entre 29 y 59 años) son las que migran en mayor proporción debido a que son más maduras y con mayor experiencia para ejercer cargos en el exterior; seguidas de los adultos mayores (60 años en adelante), adultos jóvenes (entre 19 y 28 años), y los rangos de edad adolescente. En cuanto a la edad de infante y primera infancia se debe a que migran con la familia.

Tabla 2. Personas migrantes por país según el rango de edad

PAIS	Adolescente	Adulto	Adulto joven	Adulto mayor	Infante	Primera infancia
VENEZUELA	4101	96540	23436	53161	3613	2266
ESTADOS UNIDOS	2527	71127	14185	29480	1347	375
ECUADOR	1261	22290	9796	4929	945	529
CANADA	989	10711	3434	2271	485	115
CHILE	178	11326	3164	1909	131	155
ARGENTINA	113	8301	5441	775	82	64
REINO UNIDO	652	9293	2514	1692	327	120
PANAMA	220	7958	2766	1364	134	117
FRANCIA	435	7517	1690	1307	245	74

En la Figura 3 se analiza que las personas migrantes, en su mayoría, son solteras, seguidas por personas casadas, en unión libre, divorciadas y viudas. Debido a los gastos que se incurren al cambiar de país de residencia, el empleado prefiere dejar a su familia en su país natal hasta lograr estabilidad económica. El que la mayoría de las personas sea soltera se debe a que gran parte de las empresas prefiere contratar profesionales solteros para evitar correr con más gastos, pues, por ejemplo, en Chile el empleador debe asumir los gastos de movilidad del empleado y su familia.

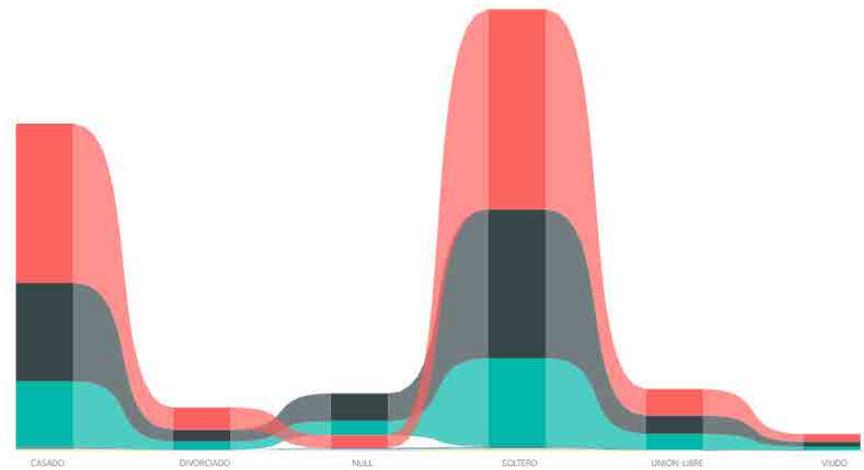


Figura 3. Personas migrantes por año según su estado civil.

En la Figura 4 se puede determinar que, en cuanto al nivel académico de los migrantes, la mayoría de los adultos cuenta con bachillerato, seguido de pregrado, primaria y magíster, y para los adultos mayores predomina el bachillerato, seguido de primaria y pregrado.

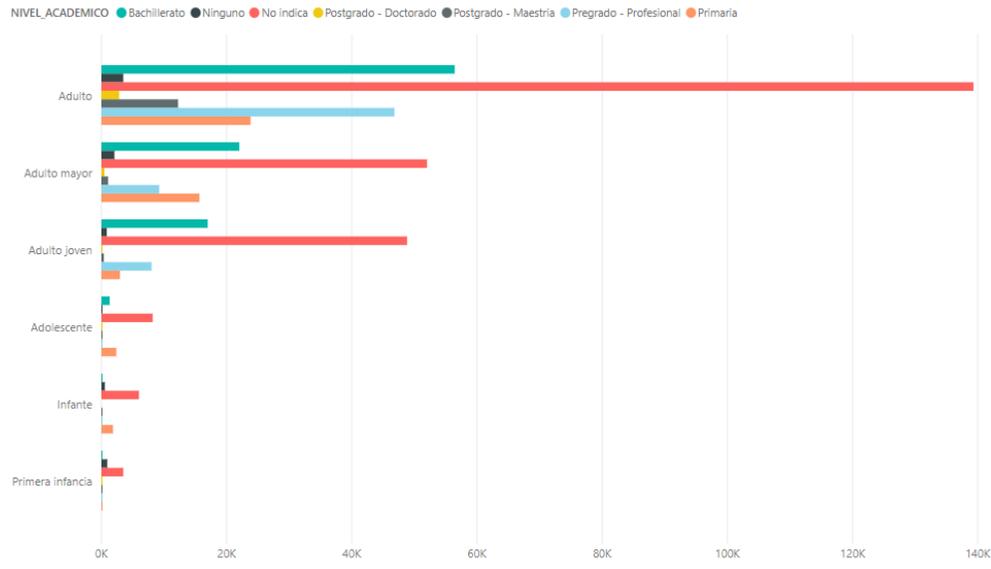


Figura 4. Rango de edad versus nivel académico.

En la Figura 5 se analiza el área de conocimiento con respecto al rango de edad. En adultos, adultos mayores y adultos jóvenes predominan las ciencias de la salud, seguidas de las ciencias sociales y humanas, y las bellas artes. Las áreas de conocimiento más demandadas en el exterior son las ciencias de la salud, debido a que permiten continuar con estudios en ramas especializadas y, al mismo tiempo, trabajar, por lo tanto, el rango de edad de los adultos puede considerar esto como una ventaja para su desarrollo profesional.

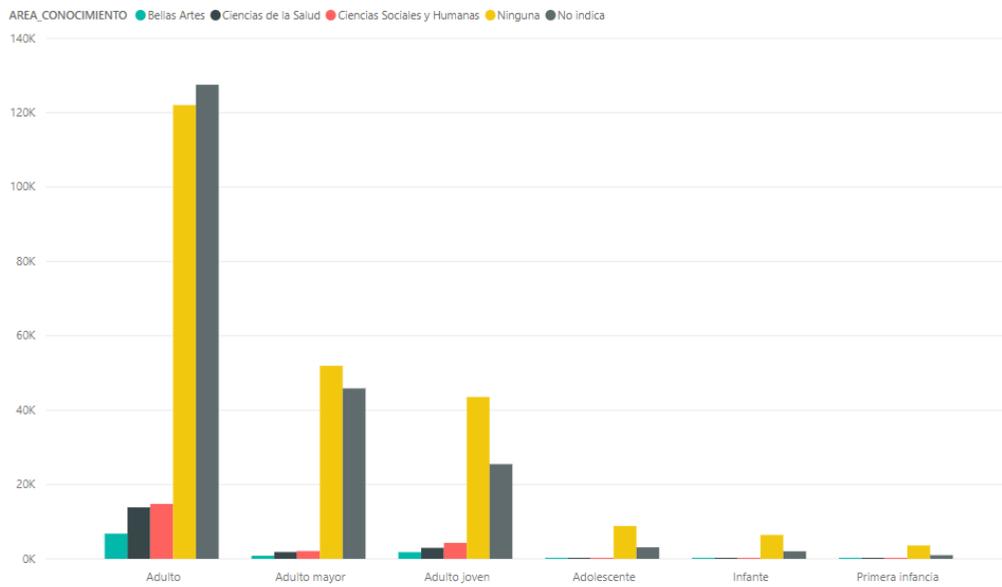


Figura 5. Rango de edad versus área de conocimiento.

En la Figura 6 fue analizada la cantidad de personas que visitan determinado país con respecto al rango de edad. Los adultos, adultos jóvenes y adultos mayores se concentran en mayor cantidad en los países de Europa, Asia y África.

El adolescente ve como opción migrar a países del norte del continente americano, donde están los países que brindan mejores oportunidades para iniciar sus estudios de pregrado; en cambio, la concentración de los adultos se halla en países europeos, debido a que, por su cultura, facilidad en cuanto al idioma —pues hay un país de habla hispana— y su nivel educativo y calidad de vida permiten a los profesionales adaptarse fácilmente con sus familias.

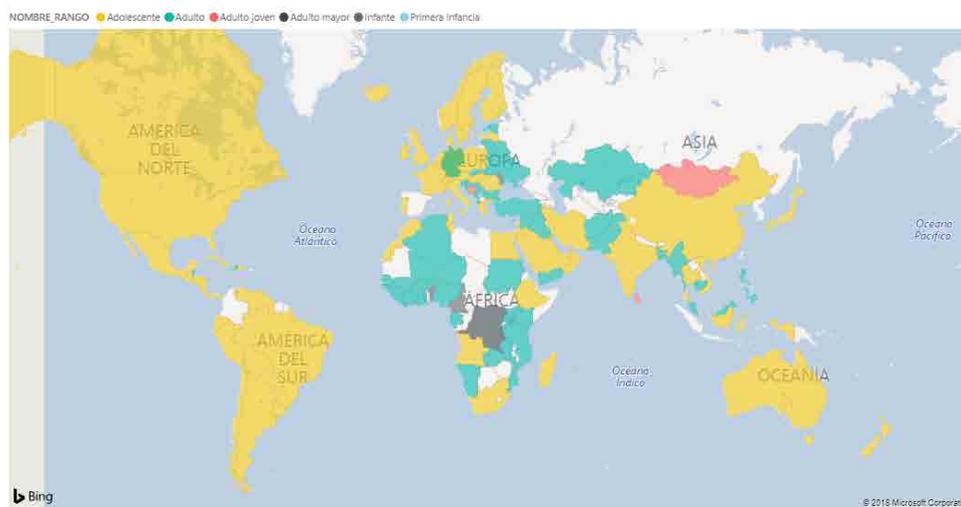


Figura 6. Rango de edad versus país.

En cuanto a la cantidad de personas pertenecientes a alguna etnia colombiana y que tienen determinado nivel académico, el mayor número de personas afrodescendientes cuenta con bachillerato, seguido por primaria, pregrado–profesional, posgrado–maestría y posgrado–doctorado, tal y como se evidencia en la Figura 7.

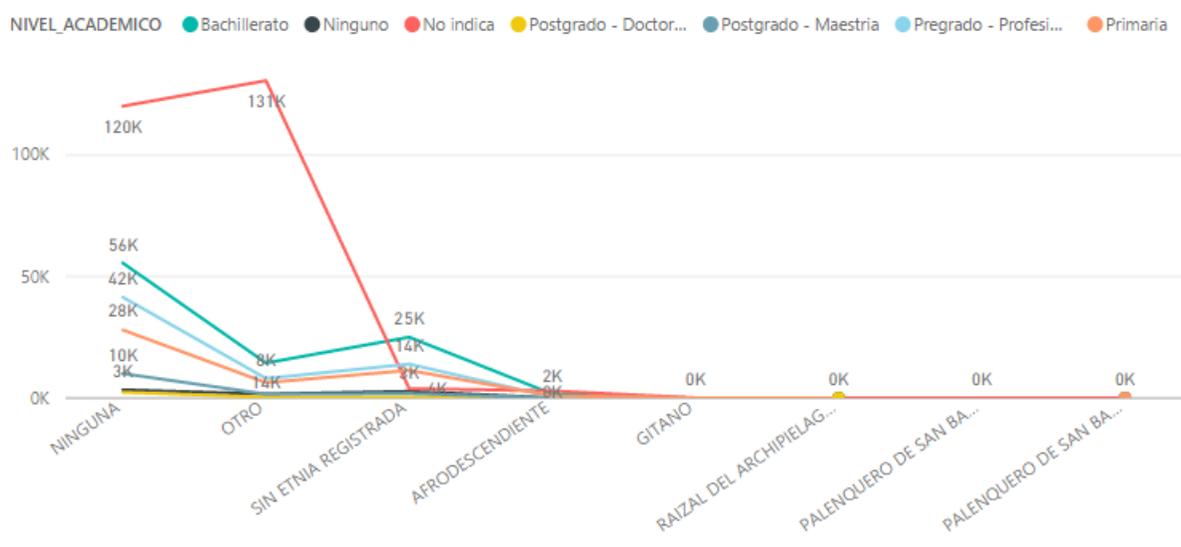


Figura 7. Cantidad de personas por nivel académico versus etnia.

De lo anterior también se puede evidenciar que la población que se encuentra dentro de una etnia no migra, dadas las costumbres propias de sus culturas.

Conclusiones

Al analizar la cantidad de personas versus el país, el primer puesto lo ocupó Venezuela; sin embargo, hay que tener en cuenta aspectos como el cierre de la frontera con el vecino país en el año 2015, así como su situación política y económica, que ha causado el éxodo de ciudadanos venezolanos, lo cual ha aumentado el número de trámites en los consulados de este país.

Si el resultado de Venezuela no se tuviera en cuenta, el país predilecto por los migrantes sería Estados Unidos, seguido de Canadá, Chile y México, de acuerdo con el rango de edad y los países objeto de estudio.

De acuerdo con la legislación laboral de los países objeto de estudio, se evidenció que la mayoría de los profesionales colombianos migró a Estados Unidos, ya que este país facilita el ingreso de trabajadores temporales, teniendo en cuenta que el tipo de contratación exige que se defina el tiempo en el que van a prestar sus servicios.

Las personas solteras migran más, ya que tienen mayor facilidad para cambiar de lugar de residencia sin alterar los procesos de producción de las empresas.

Si los países extranjeros contemplaran mecanismos para facilitar la migración de familias completas, la proporción de personas casadas podría variar, incrementando así la oferta de profesionales con mayor experiencia.

Con el análisis se pudo determinar que el mayor número de personas en el rango de edad de estudio (adulto, adulto joven y adulto mayor) tiene como área de conocimiento las ciencias sociales y humanas.

El nivel académico que predomina en este estudio para la etnia afrodescendiente es bachillerato, seguido por la primaria, pregrado–profesional, posgrado–maestría y posgrado–doctorado; sin embargo, no se obtuvieron resultados relevantes en cuanto al área de conocimiento, el rango de edad y los países de destino de estos profesionales.

Para estudios posteriores que arrojen mayor cantidad de datos relevantes, sería útil contar con información del conocimiento que tiene la persona antes de migrar, en cuanto a la legislación que le permite ejercer labores en países extranjeros de forma permanente.

Referencias

- Caro, J. (2016). Comportamiento del empleo en actividades de ciencia, tecnología e innovación (ACTI) en el sector servicios, Colombia. *Económicas CUC*, 37(1), 95 - 122.
- Employment and Social Development Canada. (2018). *Trabajadores extranjeros temporales: sus derechos están protegidos*. Recuperado de <https://www.canada.ca/en/employment-social-development/services/foreign-workers/protected-rights-es.html>
- Fe, L. (2006). Taller. *Práctica Fiscal*, 448, 3-9.
- Gobierno de Chile. (2011). *Dirección del Trabajo*. Recuperado de <http://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-article-99357.html>
- López, A., Niembro, A. & Ramos, D. (2012). *Posibilidades de inserción de los países de América Latina en cadenas globales de valor en servicios: un análisis de las políticas de promoción de exportaciones y atracción de inversiones*. Recuperado de http://www.redlas.net/materiali/priloge/slo/cgv_expo_inversiones_lopez_niembro_ramos.pdf
- Mendoza, O. (2014). Factores determinantes, efectos y tendencias del offshoring y reshoring en la industria. Análisis del caso español. España: Universidad de Oviedo.
- Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia. (2013). *Información demográfica colombianos en el exterior*. Bogotá: MRE.
- Tamayo, M. (2014). El fenómeno del offshoring. *Ecos de Economía*, 18(38), 157-182.
- Umaña, R. (2016). *El acuerdo general sobre el comercio de servicios (AGCS) características y asociación con salud*. Recuperado de <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/55024>