

El país está en la mira de las grandes del Business Process Outsourcing & Offshoring (BPO)

Portafolio

dd/mm/aaaa: 30/11/2010

"La operación empezó desde cero y duró aproximadamente año y medio. Los directivos de la multinacional vinieron y observaron el nivel del personal, costos, infraestructura, legislación, ambiente para hacer negocios, conocimiento del idioma inglés, flexibilidad laboral, y hasta los edificios de la ciudad...". Así describe Mónica Ramírez, oficial de inversión, uno de los logros hasta ahora más importantes de Invest in Bogotá: hacer que Convergys, una de las principales multinacionales del Business Process Outsourcing & Offshoring (BPO) contemplara a Bogotá para desarrollar sus operaciones. "Ni Bogotá ni nuestro país estaban dentro de su lista de opciones, nosotros, desde la agencia, le empezamos a generar el interés al cliente", dice Ramírez. Invest in Bogotá es la agencia del Distrito y la Cámara de Comercio de Bogotá, encargada de promover la inversión en la capital y Cundinamarca; y Convergys, enfocada en servicios de exportación de valor agregado, presente en unos 90 países, considerada como la tercera empresa más grande de este sector a nivel mundial, funcionará bajo la modalidad de zona franca uniempresarial y tiene entre sus objetivos adelantar negocios en la región y hacia el mercado de Estados Unidos.

La compañía, instalada en Bogotá, inicialmente dispuso una inversión de 3 millones de dólares y genera alrededor de 600 empleos. Las que han llegado Convergys es quizás la más reciente empresa de este género que ha desembarcado en el país, pero su caso se suma al de varias multinacionales del BPO que en los últimos dos años han escogido a Colombia para iniciar labores. A finales del 2009, lo hizo Teleperformance, compañía francesa, considerada la número uno de BPO en el mundo; y de la India, país líder del outsourcing en el planeta, la representación va en aumento. Están Sutherland, ubicada entre las 10 primeras de ese país, la cual llegó gracias a gestiones de Proexport y la embajada colombiana en la India; Flat World Solutions, que en nuestro país montó Colombia Outsourcing Solutions; y se dice que estaría por aterrizar, Genpact, la más grande del BOP en la India, y a su vez, una de las gigantes a nivel mundial. España también, desde hace algunos años, hace presencia en nuestro país con Avanza, Konecra, Emergia y Telemark, algunas ubicadas en ciudades intermedias como Manizales y Pereira. Unas han comprado empresas nacionales y otras han hecho sinergias y alianzas.

Todo esto ha implicado que, en los últimos meses, este renglón económico sufra transformaciones, y en lo que también ha contribuido el Gobierno Nacional, desde cuando el Presidente Álvaro Uribe ubicó este rubro dentro de los llamados de 'clase mundial', claves en la transformación productiva.

En este sentido, los empresarios destacan el factor humano y precios competitivos como dos aspectos que inciden para que las multinacionales miren a Colombia. Sin embargo, no son los únicos. Como lo explica Santiago

Pinzón Galán, director ejecutivo de la Cámara de Procesos Tercerizados/BPO, de la Andi, los 'gigantes', como cualquier empresa, se fijan en el ambiente de negocios, el mercado, la regulación existente, costos de montaje, apoyo del gobierno y del sector privado, protección de derechos de propiedad intelectual, ubicación geográfica y el sistema educativo, con miras a determinar evolución en sus gestiones y la capacidad de desarrollar operaciones con modalidades interesantes que reduzcan precios de inversión, como las zonas francas.

Precisamente, las zonas francas, la exención del IVA para la exportación de servicios y la Ley de protección de datos, que ahora se debate en el Congreso, también son aspectos que las grandes compañías tienen en cuenta. Si bien, las inversiones de las empresas no son tan altas, su aporte en la generación de empleo es importante.

Aunque hay muchos aspectos por mejorar y avanzar, no hay duda de que nuestro país y, especialmente, Bogotá, va camino a convertirse, en poco tiempo, en un centro global de servicios tercerizados. Un buen balance Julia Fernández, gerente General de Interactivo y presidente de la junta directiva de la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO, dice que las empresas extranjeras encontraron una industria madura y con buenos precios y tecnología. "No hay grandes diferencias, pues nosotros habíamos ido al exterior a aprender. Digamos que estamos muy parejos".

Fuente: Portafolio (dd/mm/aaaa: 30/11/2010)

Encuentre este artículo en:

<http://www.portafolio.com.co/archivo/documento/CMS-8488880>