

Colombia, gran potencia en servicios de tercerización de procesos de negocios (BPO)

Portafolio

dd/mm/aaaa: 23/11/2010

Ventajas como el talento humano disponible, los costos de operación, la madurez del negocio, beneficios fiscales y los indicadores macroeconómicos, entre otros, hacen de nuestro país uno de los de mayor potencial para la industria de los servicios tercerizados en la región. Así lo demuestra el estudio de la consultora de la India Tholons INC, para Proexport y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID): 'Colombia: la joya escondida del outsourcing en América Latina', en el que se analizan las ventajas y retos con los que cuenta el país para ser un competidor fuerte en este mercado.

"Colombia cuenta con una buena oferta de talento humano para los segmentos de Tecnologías de Información (IT), tercerización de procesos de negocios (BPO) y tercerización del conocimiento de procesos de negocios (KPO)", dice Fabrizio Opertti, coordinador del Programa Operativo Sector de Integración y Comercio del BID. De hecho, algunas multinacionales, líderes mundiales del BPO, han llegado a Colombia en los últimos meses, y se menciona que otras también están pidiendo pista.

Entre las que ya están en territorio colombiano figuran Teleperformance, Sutherland y Convergys, gracias al trabajo adelantado desde Proxport, algunas embajadas del país en el exterior y agencias de inversión de la Capital, como Invest in Bogotá. En los últimos cuatro años, los ingresos, por servicios de outsourcing en Colombia se han incrementado a una tasa anual promedio del 30%, alcanzando 565 millones de dólares durante el 2009, mientras que las exportaciones lo han hecho a una tasa del 90%, logrando durante el último año ventas externas por 95 millones de dólares. "

El sector de servicios tercerizados ha crecido en la última década a una velocidad asombrosa y Colombia se está preparando para obtener una tajada de esa torta. Las ventajas para el país son múltiples, empezando por el aumento de flujos de inversión extranjera directa y la expansión del comercio internacional que tienen impacto directo en la generación de empleo, transferencia de tecnologías y conocimientos", asegura la presidenta de Proexport, María Claudia Lacouture.

Colombia se está convirtiendo en uno de los países que está capturando más atención en el tema de la tercerización de servicios. Han llegado inversionistas de distintos países, como España y Estados Unidos, porque, además del talento humano, como lo cita el estudio, cuenta con buenas universidades, tiene orientación al servicio, una población grande, que hace que se tenga mayor alcance; y, si se trata del idioma español, Colombia es el segundo país hispanoparlante más grande, lo que brinda mayor profundidad de mercado. "Si bien en costos no somos los más baratos, ofrecemos buena infraestructura en

comunicaciones y una relación calidad-precio que lo hace competitivo", dice la presidenta de Proexport.

El presidente de la Asociación Colombiana de Empresas de Servicios Temporales (Acoset), Miguel Pérez García, dice que "somos un soporte importante para estas compañías, sobre todo en su fase inicial, mientras se afianzan en el país, lo cual les permite mayor competitividad", y agrega que entre los principales requisitos del personal requerido es que sean jóvenes y que hablen inglés. Lo que se tiene claro es que hoy no existe suficiente oferta de valor agregado y de calidad para satisfacer toda la demanda que hay, y por eso, el reto está en tener los niveles de capacidad y de recurso humano para responder a la exigencia que hay. "Entonces, necesitamos que en Colombia se trabaje en el bilingüismo", dice Lacouture. Mayor valor agregado y calidad Santiago Pinzón, director de la Cámara de Sectores Tercerizados de la Andi, concluye que Colombia tiene el reto de avanzar hacia los servicios de valor agregado, porque si bien tenemos una historia de 17 años en materia de Call Center o Contact Center, el país debe sofisticar su portafolio. "Si se queda en servicios de voz, eso es un comoditie, es un tema de precio, y allí no hay fidelidad frente a la competencia que puede presentarse en otro país que salga más económico. Aquí hay talento humano, somos los terceros con más universidades en América Latina; sin lugar a dudas, tenemos la capacidad de ofrecer servicios más sofisticados en áreas de la ingeniería, la contaduría, el derecho y salud, entre muchos otros, servicios que son más sofisticados y que entran a ser el reflejo de la tendencia mundial". 17 años son los que tiene el mercado colombiano ofreciendo servicios de call center. La calidad de esta experiencia ya cruza las fronteras nacionales.

Fuente: **Portafolio** (dd/mm/aaaa: 23/11/2010)

Encuentre este artículo en:

<http://www.portafolio.com.co/archivo/documento/CMS-8431321>