

Colombia: La Transformación

Nearshore Americas

08.04.2010

By Ana Karina Quessep

La importancia de que un país se adapte rápidamente a los cambios en todo nivel permite que sea competitivo y que esté a la vanguardia en los aspectos necesarios para llevar su economía al nivel esperado.

Hace más de 15 años Colombia ha venido trabajando en el tema de tercerización de Procesos a través de la industria de los Contact Centers, sin embargo este proceso de desarrollo dedicado solo a voz hoy requieren que involucre un concepto más globalizado enfocado a BPO&O.

Con la ayuda del Gobierno a través del Programa de Transformación productiva, la industria se consolido como un sector emergente de Clase Mundial, para lo cual un estudio de McKinsey le dio vida a una oportunidad de negocio, que se consolidara a nivel local, en inversión extranjera en el país y exportación de servicios.

Preparados para el cambio hemos visto más movimiento en la industria Colombiana de Contact Centers y BPO en los últimos 3 años que en los últimos 20, y este cambio asociado al cambio tecnológico y necesidades del mercado tienen que ver con un interés básico de crecimiento y propuesta de convertirnos en un sector emergente para la economía Colombiana y sobre todo un sector de Clase mundial.

Este estudio realizado en 2008 contemplo revisar la situación actual y trabajar sobre aspectos que hoy ponen al país a competir en diferentes frentes de la industria de tercerización de procesos, los cuales el Gobierno y el sector privado están comprometidos para hacerlos realidad.

Estos frentes se enfocan en Recursos Humanos, Madurez, promoción de la industria, internacionalización, Regulación e Infraestructura, y sobre estos ejes, hemos adaptado nuestro proceso y adecuado al sector para crecer en forma organizada.

Preparados para el cambio hemos visto más movimiento en la industria Colombiana de Contact Centers y BPO en los últimos 3 años que en los últimos 20, y este cambio asociado al cambio tecnológico y necesidades del mercado tienen que ver con un interés básico de crecimiento y propuesta de convertirnos en un sector emergente para la economía Colombiana y sobre todo un sector de Clase mundial.

Volvemos competitivos como país y tener una oferta calificada de servicios para el mercado local y el mercado internacional es uno de los retos más grandes que hoy enfrentamos y estamos por el camino correcto.

Hoy en día el programa de transformación productiva y la iniciativa privada han logrado dar resultados, poniendo al país en el mapa mundial de Outsourcing. Sin duda alguna este programa ha sido el impulso de un cambio que se veía llegar, pero que evoluciona rápidamente pues gobierno y empresas, representadas en los gremios, han dado ejemplo de trabajo alineado que muy difícilmente se encuentra en América Latina.

El país entendió que para potencializar las ventajas ya existentes y unirse a las tendencias mundiales de Outsourcing debía hacer un cambio que hoy es realidad y se ve reflejado en la cifras de crecimiento.

Market Segment	US\$ Millions				Growth
	2005	2006	2007	2008	2005 – 2008
Support & Maintenance	242	275	326	422	74%
Outsourcing	227	276	314	400	76%
Integration and Development	155	169	228	282	82%
Consulting	85	97	120	146	71%
Education and Training	18	21	24	32	78%
Total	726	839	1,01	1,28	77%

Fuente IDC

Pero este cambio ha venido acompañado de un entender de los mercados “donde ir y que ofrecer”. Superar el mercado local y escoger un destino para exportar servicios no solo al mercado de habla hispana, sino pasar las fronteras del idioma y entrar al mercado anglo parlante. Esto ha implicado un desarrollo de idiomas al interior del proceso educativo sobre el cual hoy el gobierno hace un gran esfuerzo para desde diferentes entes lograr un cubrimiento mayor.

Programas locales como *Talk to the World*, apoyado por la Alcaldía de Bogotá, Invest in Bogotá, SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje) y recientemente el censo de personas que hablan Inglés en Colombia, I SPEAK, han logrado aumentar la oferta laboral bilingüe que permita tener operaciones de offshoring hacia Estados Unidos. Hoy con más de 5 operaciones 100% bilingües, hemos dado un paso importante, nos movimos del mercado que habla Español a un mercado Bilingüe, donde se atienden ventas, suscripciones, donaciones, y servicio al cliente en general de compañías Americanas que han puesto sus ojos en el País bajo un esquema competitivo de situación geográfica, mano de obra calificada, calidad, regulación, estabilidad política, impuestos y precios, que han permitido hoy que su operación sea exitosa.

Fuente: **Nearshore Americas** (08.04.2010)

Encuentre este artículo en:

<http://www.nearshoreamericas.com/colombia-la-transformacion-productiva/3229/>