

ELESPECTADOR.COM

Jue, 12/22/2011 - 17:07

Compartir en:

Negocios | Mayo 25 - 9:59 pm

Industria de clase mundial

En 2005, Colombia empezó a exportar servicios de call center, sobre todo a Estados Unidos y México. En 2010 se registraron ventas por \$1,3 billones, la mayoría en servicios de voz.



Foto: Diana Sánchez

Bajos costos operativos y agentes bilingües que estén en capacidad de atender clientes en español y también en inglés, son dos de las variables por las que en Colombia están creciendo los procesos tercerizados de negocios (BPO por sus siglas en inglés). Se trata de una movida que comenzó hace 17 años y terminando 2010 logró facturar \$1,3 billones y emplear a 73.360 personas. Para 2015, la industria proyecta vender más de \$2,5 billones. En cuanto a exportaciones, el capital se mueve a paso lento: en 2010 se facturaron \$200 millones.

Por eso, en la primera edición del Encuentro Latinoamericano de Outsourcing, que comienza hoy, empresarios nacionales e internacionales, gobierno y demás actores de la cadena hablarán de las oportunidades que el sector despertó en el mercado de los Estados Unidos y Europa del Este y Occidental. Éste último por el acuerdo de cooperación firmado a principios de 2011 con República Checa.

“En la región somos uno de los países líderes. En 2011, tres multinacionales establecerán oficinas en Bogotá, aparte de Convergies. Somos una buena plataforma con precios muy competitivos”. Es cada vez mayor la tendencia de compañías multinacionales de tercerizar procesos de la cadena de valor. Por lo tanto son mayores los desafíos que tiene la industria colombiana para ser más competitivos que países como Argentina, Brasil o Uruguay. De acuerdo con opiniones de actores que participan en este mercado, las empresas colombianas deben dar un salto cualitativo de los servicios de voz básica a otros de mayor valor agregado, como gestión documental, mesas de ayuda, digitalización de datos, asistencia contable, legal o de ingeniería.

Santiago Pinzón, director de la cámara de procesos tercerizados de la Andi, asegura que “es el momento para que converjan otros servicios de las tecnologías de la información (IT), como el Front office (gestión externa y directa con los clientes), Middle office (medición de riesgo) y Back office (funciones realizadas por departamentos de informática, contabilidad)”.

De acuerdo con Adriana Suárez, directora de Invest Bogotá, Colombia está emergiendo como un jugador sobresaliente en la externalización del desarrollo de softwares (off-shore) y continúa por cuarto año en la posición 37 entre 183 países. Los

mercados más amplios de la industria del BPO del país son el sector financiero (30%), Telecomunicaciones (21%) y manufacturas (15%). En la actualidad se ofrecen servicios a clientes internacionales como el Social Security Institute of Mexico, Grupo Nacional Providencia, Cablemas (empresas mexicanas), Vivo (Brasil) y el Ministerio de Transporte de Chile.

Diana Carolina Cantillo E. | elespectador.com

Dic 21 - 10:30 pm - Tarifas de cajeros, ahora con tope

Dic 21 - 10:00 pm - La locomotora de internet

Dic 21 - 10:00 pm - VIS, protagonista en el sector

Dic 20 - 11:02 pm - BBVA alista su estrategia para 2012

Nuestras secciones

REGRESAR A INICIO | OPINIÓN | DEPORTES | ENTRETENIMIENTO | TECNOLOGÍA | POLÍTICA | JUDICIAL | ECONOMÍA | EL MUNDO | BOGOTÁ | CULTURA

Visite:



COPYRIGHT © 2011 elespectador - El uso de este sitio web implica la aceptación de los Términos y Condiciones de COMUNICAN S.A. Todos los Derechos Reservados