

Tercerización, llegan los grandes

Dinero

dd/mm/aaaa: 10/08/2010

Después del arribo de Teleperformance, el líder mundial de BPO, llegan al país Convergys, el tercero en el ranking, y Sutherland, uno de los 10 más importantes de la India. También hay interés por parte de Genpact, el octavo más grande del mundo.

En menos de quince días, la tercera multinacional más grande del mundo en servicios de Business Process Outsourcing (BPO), y una de las 10 más importantes de la India, definieron su ingreso a Bogotá y Barranquilla, respectivamente. Se trata de Convergys, una firma global que tiene cerca de 70.000 empleados, y de Sutherland, que emplea a más de 26.000 profesionales en sus 25 centros de entrega global. Estas dos operaciones son los eslabones más recientes en una cadena de inversiones que muestran cómo Colombia se está posicionando en el competitivo mundo de los servicios de subcontratación de procesos de negocios.

Y es que en el último año han llegado Teleperformance -número uno mundial de BPO-, la compañía india Flat World Solutions, las multinacionales españolas Telemark, Emergia y Konecta, y otras como DirecTV, Diveo y Unisys han ampliado o inaugurado sus centros de servicio en el país. La movida más reciente de este tipo fue el anuncio hecho el pasado 13 de julio por Hewlett Packard de montar en Medellín su Centro Global de Servicios. Aunque la compañía no ha querido dar mayores detalles sobre este proyecto, el ex presidente Álvaro Uribe adelantó que se generarán unos 1.000 empleos en la primera etapa de este Centro.

Pero, al parecer, los movimientos seguirán. Aunque hay total hermetismo sobre el tema, se conoció que Genpact, la firma más grande de BPO de la India y la octava a nivel mundial, está muy interesada en empezar a prestar sus servicios desde Colombia. También han realizado visitas al país Contax, la sexta del mundo, y TeleTech, la décima. Además, se anticipa el ingreso de nuevos jugadores españoles.

"Inicialmente, estos jugadores llegan con sus clientes, traen inversión y generan empleo, temas fundamentales y de interés para el país. Esto es una muestra de que están viendo en Colombia condiciones favorables para montar negocios de offshore", señala Carlos Aparicio, consultor en call y contact center. Por su parte, Juan Rodrigo Hurtado, presidente de Teleperformance Colombia, destaca el efecto que tiene en el mercado la llegada de nuevos competidores. "Es muy importante, sobre todo, la llegada de los call centres más significativos a nivel mundial que atienden la misma clase de clientes que Teleperformance. La entrada de los líderes mundiales significa que Colombia tiene todas las capacidades para prestar un servicio excelente con precios competitivos", señala.

El interés empresarial también se refleja en una mayor exposición de Colombia en las asociaciones internacionales. Prueba de ello es que la Asociación Internacional de Profesionales de Outsourcing (Iaop, por sus siglas en inglés) eligió como presidente del Consejo Regional Asesor de Latinoamérica al director ejecutivo de la Cámara de Procesos Tercerizados/BPO de la Andi, Santiago Pinzón Galán.

Nuevo empleo

Si bien las inversiones en compañías de BPO no son tan cuantiosas como las que se hacen en el sector industrial o minero, sí tienen un mayor efecto en la generación de empleo. Convergys, por ejemplo, generará inicialmente 1.000 puestos de trabajo, con una inversión de más de US\$3 millones. Pero esto es solo el inicio; las metas de crecimiento son ambiciosas. "La proyección será llegar a una cifra de 3.000 a 5.000 puestos de trabajo, y podrán ser más. Dependerá exclusivamente de la cantidad de personal con conocimiento de inglés y habilidad de sistemas y de la flexibilidad laboral que lo permita", explica Jorge Robledo, gerente regional de operaciones para Latinoamérica de Convergys.

Precisamente, el punto que vale la pena destacar de la inversión de esta compañía es que la firma está enfocada en servicios de exportación de valor agregado y, en particular, a atender mercados en inglés, por lo que va a generar empleos de mayor nivel que los call center básicos. "Los servicios que se prestarán son técnicos y de atención para los clientes de multinacionales norteamericanas de compañías tipo "Fortune 500", tales como: ATT, Comcast, Time Warner, Pay-Pal, Citi y Apple", señala Robledo. De acuerdo con Virgilio Barco, director ejecutivo de Invest in Bogotá, la agencia que convenció a la empresa de invertir en la ciudad "el factor decisivo fue la calidad del recurso humano que encontraron en Bogotá".

Convergys tiene 74 sedes ubicadas en Estados Unidos, Canadá, América Latina, Europa, Medio Oriente y Asia. El objetivo de instalarse en Colombia es que la nueva sede se convierta en un país bandera para la inversión en Latinoamérica y que ocupe uno de los primeros puestos en la región.

En el caso de Sutherland, el plan es montar un centro con 150 puestos de trabajo, con una inversión que estaría alrededor de US\$1,5 millones. Sutherland es una empresa fundada en 1986, cuenta con 29.000 empleados, desarrolla sus operaciones en Bulgaria, Canadá, Egipto, India, México, Filipinas, Emiratos Árabes, Inglaterra y Estados Unidos. Al cierre de esta edición estaban cerrando la negociación con la Zona Franca de Barranquilla. Aunque inician con relativa timidez, a futuro la idea es ampliar la operación a 1.000 puestos de trabajo.

La llegada de esta compañía obedece a la gestión que han hecho Proexport y la Embajada de Colombia en la India para atraer inversionistas de ese país. De acuerdo con el embajador en la India, Juan Alfredo Pinto, el ingreso de esta empresa se logró gracias a "dos años de trabajo firmemente persuasivo, visitas

múltiples, identificación detallada de oportunidades, sana emulación entre ciudades colombianas y preparación técnica del talento humano requerido, elementos que llevaron a Sutherland, la prestigiosa firma de BPO, localizada en Mumbai, a entrar al país".

Por su parte, Flat World Solutions entró a principios de año a Bogotá y montó 500 puestos de trabajo con una inversión por US\$2,5 millones. "La compañía tiene operaciones en Bolivia, México y Perú, pero la de mayor crecimiento es Colombia por razones como el buen manejo del idioma y la capacitación de su gente", explica Carlos Ronderos, quien los asesoró para que entraran al país.

Vienen ampliaciones

A los puestos de trabajo generados por los nuevos competidores, se suman las ampliaciones en las operaciones de las empresas que ya operan en el país. Teleperformance, que llegó en diciembre pasado al comprar Teledatos, proyecta llegar a 14.000 empleados en los próximos dos a tres años. Hoy en día tiene alrededor de 6.000 puestos de trabajo y 7.000 empleados. "Ya estamos preparando una ampliación para 2.400 puestos adicionales en junio del año entrante", explica Juan Rodrigo Hurtado, presidente de la compañía. Para cumplir estas metas, se planean inversiones de US\$15 millones a US\$20 millones en Bogotá.

Por su parte Allus Global BPO Center, empresa que era del Grupo Empresarial Antioqueño y fue adquirida por un fondo de inversión internacional, acaba de hacer una inversión cercana a los US\$2,2 millones en un sitio de mil puestos de trabajo en Medellín. A esto se suma una inversión de US\$3,5 millones a tres años que están haciendo para unificar tecnológicamente sus operaciones en Colombia, Perú y Argentina. "Lo que pasa es que estamos definiendo lineamientos que están marcando el crecimiento futuro en los negocios. Se está migrando de un portafolio de servicios de soluciones de voz a uno de servicios orientado a productos de alto valor o soporte de procesos específicos", explica José Roberto Sierra, presidente de Allus.

Otras empresas que están ampliando sus plantas de personal son Telemark y Avanza. La primera, que opera en Pereira, se está expandiendo a Cali, donde montaría unos 1.600 puestos de trabajo. La segunda está decidiendo ampliar sus operaciones a Barranquilla o Cali y duplicar su operación.

La llegada de nuevos competidores al BPO está jalonando la transformación de las empresas. Prueba de ello es Teleperformance Colombia. El año pasado las exportaciones de Teledatos correspondieron al 20% de sus ventas totales, mientras este año, con los nuevos dueños, llegarán a representar el 30% y la meta es llegar al 50% en 2011.

"Preparamos servicios, menos de comoditización y de más valor agregado, involucrando temas de telecomunicaciones con retención, consecución de clientes y solución de reclamos de facturación, entre otros", señala Hurtado.

También han ampliado su oferta de servicios en inglés. Deben terminar 2010 con 300 asesores bilingües y llegar a 1.000, 1.500 el año entrante.

De acuerdo con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el segmento de contact centers, que representa más del 60% de la industria colombiana de BPO, generó ingresos superiores a US\$565 millones, creció un 18% en relación con 2008, y generó 42.257 puestos de trabajo y 60.521 empleos.

El gobierno saliente le apostó a desarrollar el BPO como un sector de talla mundial para atraer inversión extranjera y crear las condiciones de su desarrollo. Una de sus más recientes gestiones fue aclarar el beneficio de la exención del IVA (del 16%) para las empresas exportadoras de servicios.

La llegada de los más grandes jugadores del sector muestra que Colombia está siendo visible para los actores de esta industria. Pero la única manera de lograr que esta inversión sea permanente y no migre hacia países con servicios y mano de obra más barata, es dándole valor agregado a los servicios. El BPO es un mercado en el cual el nombre del juego no es hacerlo más barato sino hacerlo muy bien.

Fuente: **Dinero** (dd/mm/aaaa: 10/08/2010)

Encuentre este artículo en:

http://www.dinero.com/edicion-impresa/negocios/tercerizacion-llegan-grandes_75151.aspx