

## **Tercerización de procesos (BPO & O)**

**Revista Dinero**

**28.05.2010**

**Uno de los sectores con crecimiento saludable en 2009, a pesar de la crisis económica, fue el de Tercerización de Procesos (BPO & O, por su sigla en inglés).**

De hecho, tan solo el segmento de contact center generó ventas superiores a US\$550 millones, de las cuales US\$95 millones correspondieron a servicios prestados a compañías de otros países. Cabe anotar que estos centros generaron el 60% de los ingresos totales del sector.

Entre los factores que han ayudado a consolidar las empresas BPO & O en el país, los analistas concuerdan en señalar que este desarrollo es resultado de unas metas estatales claras, del entorno político y de la estabilidad legal, características que a su vez llaman la atención de nuevos jugadores e impulsan a las compañías establecidas a ampliar sus inversiones. "Hemos sido vistos como grandes generadores de empleo, al punto que el Gobierno trabaja en un documento Conpes que fije políticas más claras y que impida que se pierda el esfuerzo y el impulso que traemos", dice Ana Karina Quessep, directora ejecutiva de la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO.

Virgilio Barco Isakson, director ejecutivo de Invest in Bogotá, opina que el país está en camino de convertirse en un centro global de servicios tercerizados. "A diferencia de Colombia, que aún no se ha especializado, Bogotá tiene una industria de outsourcing muy sofisticada, con experiencia en muchos sectores y calidad del recurso humano. Ahora existe la posibilidad de que estas empresas atiendan mercados globales, con lo cual se van a generar empleos en el país y oportunidades de negocios en el exterior", comenta.

Pero más allá del éxito inicial, el sector de BPO & O debe buscar nuevos servicios y mercados que agreguen niveles de valor. Al fin y al cabo, el Gobierno confía en que los BPO & O generen ingresos superiores a US\$2.000 millones para 2012, de los cuales US\$900 millones corresponderían a exportación de servicios. Para ese año, la industria debe generar más de 150.000 puestos de trabajo directo.

"Si la industria se queda solo en los servicios de voz, corre el riesgo de convertirse en un commodity, donde siempre aparecerá un país que ofrece lo mismo por menos dinero. Por la capacidad de generar economías de escala y por su potencial proveedor, Colombia es más que Centroamérica", comenta Santiago Pinzón, director de la cámara de sectores tercerizados de la Andi.

"No debemos ofrecer solo servicios de voz básica, donde las empresas colombianas ya son expertas y cuya estrategia de competitividad actual es insostenible en el largo plazo. Necesitamos evolucionar hacia segmentos de mayor valor agregado, como servicios

contables, telemedicina y diseño, entre otros", afirma Ricardo Duarte, viceministro de Desarrollo Empresarial, durante un encuentro del sector. La visión de largo plazo es apostarle a que el sector alcance ventas por US\$50.000 millones en 2032, de los cuales 86% serán destinados al mercado exterior. Los empleos generados alcanzarán 600.000, con lo cual Colombia aparecerá en el mapa internacional de los procesos tercerizados a distancia", comentó el funcionario.

Según Atul Vashistha, presidente de Neo Advisory Group y autor de los libros *The Offshore Nation* y *Globalization Wisdom*, para conseguir estos resultados es necesario que Colombia desarrolle ciertas competencias y aproveche algunas de sus características particulares. "El país cuenta con una buena ubicación geográfica, circunstancia que podría aprovechar para oportunidades globales de tercerización. Sin embargo, se requiere apoyo del Gobierno, más gente que hable inglés y que los incentivos a la inversión extranjera se mantengan para garantizar el crecimiento".

A esto se suma la necesidad de mercadear el potencial y la seguridad que ofrece el país para la inversión extranjera, al tiempo que se potencia la marca 'Colombia' para competir en el exterior. "Cuando las compañías llegan por primera vez a contratar servicios de BPO, por lo general comienzan con actividades de baja complejidad. Ahí es cuando hay que mostrar el potencial y la capacidad para ganar confianza", concluye Vashistha.

Fuente: **Revista Dinero** (28.05.2010)

Encuentre este artículo en:

[http://www.dinero.com/edicion-impres/caratula/tercerizacion-procesos-bpo\\_72298.aspx](http://www.dinero.com/edicion-impres/caratula/tercerizacion-procesos-bpo_72298.aspx)