

<https://www.elinformador.com.co/index.php/general/79-nacional/235747-colombia-se-posiciona-como-hub-de-bpo-en-la-region>

Elinformador.com.co. 6 de julio, 2020

Colombia se posiciona como hub de BPO en la región

JULIO 06, 2020 - 16:07



NACIONAL

Estados Unidos se ha convertido en el comprador más activo en los últimos meses de los servicios de este sector en Colombia. Según el gremio BPro (Asociación Colombiana de BPO), las empresas planean contratar cerca de 16.000 nuevos trabajadores en los próximos seis meses.

En medio de las condiciones de confinamiento en el mundo, las empresas buscan cada vez más soluciones remotas para atender el flujo de solicitudes de los consumidores finales, lo que ha favorecido a Colombia y su oferta de BPO, especialmente de contact centers.

La creciente demanda proviene de varios mercados, principalmente de Estados Unidos. Así lo aseguran compañías como Teleperformance, las antioqueñas Konecta Colombia y One Link, y la barranquillera Atlantic BPO, que gracias a nuevos clientes internacionales tienen dentro de sus planes abrir más puestos de trabajo en los próximos meses.

Son 15.986 personas las que el sector emplearía en los próximos seis meses del año, según una encuesta de la Asociación Colombiana de BPO con la agencia de promoción de inversión extranjera Invest in Bogota y la compañía Talentu. Serían 9.498 puestos en Bogotá, 3.098 en Medellín, 1.150 en Barranquilla y 765 en el Eje Cafetero.

Flavia Santoro, presidenta de ProColombia, indicó que “este sector BPO sigue adelante con su internacionalización y está en constante crecimiento, con una tasa anual de aumento en sus ingresos de 3,8% de aquí al 2022, según Frost & Sullivan. Asimismo, Colombia es el tercer país con más agentes de contact centers en la región con cerca de 124.000 y se estima que para 2020 supere los 130.000. Esto se suma al hecho que el país cuenta con experiencia exportadora y gran posicionamiento regional, al representar el 13,1% de las ventas de contact center en la región en el 2019”.

La compañía Konecta Colombia, proveedor de servicios de outsourcing, aseguró que “en general, hemos tenido resultados positivos y hemos logrado un incremento en exportaciones principalmente hacia Estados Unidos con operaciones de Retail y de e-commerce.



Nuestra expectativa para el año es incrementar puestos de trabajo. Esto, gracias a nuestra nueva plataforma KONECTA CLOUD, que permite la implementación de puestos de trabajo en remoto, tendremos más posibilidades de abrir oportunidades de empleo a diversas comunidades”.

Frente al cierre de 2020 en exportaciones, la compañía dijo que “somos bastante optimistas al respecto, ya que creemos que en Estados Unidos tenemos una oportunidad importante que podemos capitalizar en el segundo semestre del año”.

En esta misma línea, Andrés Bernal – CEO de Teleperformance CGP (Colombia-Guyana-Perú), firma de outsourcing que presta servicios para sectores de salud, transporte, energía, alimentos, servicios, entretenimiento, entre otros, dijo que “durante lo corrido del año seguimos aportándole a Colombia, no solo en inversión extranjera, sino generando 4.000 empleos en medio de la coyuntura y donde ya un poco más del 85% de nuestros ingresos

están asociados a exportación de servicios. Actualmente exportamos servicios hacia el mercado de Estados Unidos, Europa, América Latina y el mercado local, con más de 100 clientes en total”.

El vocero de Teleperformance agregó que “a pesar de las circunstancias mundiales, para este año esperamos un crecimiento de ingresos entre 25% y 30% y en términos de creación de empleo deberíamos estar por encima de los 6.000 puestos de trabajo generados al final del año”.

Atlantic International BPO, con más de 15 años de experiencia en la industria de Contact Center & BPO en sectores como telecomunicaciones, salud, banca/seguros, transporte, retail y servicios públicos, también ha tenido un buen desempeño en los últimos meses. Lelio Sotomonte, CEO de la compañía, describió que “en medio de la pandemia, logramos crecer con dos nuevos clientes de Estados Unidos y vemos que, entre enero y abril de este año, nuestras exportaciones aumentaron 25%, aproximadamente. En términos de empleos, han sido cerca de 400 nuevos puestos de trabajo. De aquí al cierre del año seguiremos explorando nuevas oportunidades en Centroamérica y esperamos sumar un par de clientes más”.

Por su parte, la firma One Link, un contact center que brinda soluciones a la medida para sus clientes, indicó que “hemos podido sumar clientes de Estados Unidos en los últimos meses. Hemos visto que algunos clientes se han visto impactados negativamente mientras otros tuvieron un crecimiento en la demanda, lo que nos ha permitido acompañarlos en campañas tanto en Latinoamérica, como en Norteamérica. Para lo que resta del año tenemos un pipeline de oportunidades y proyección de negocios que nos pueden llevar a futuros crecimientos”.

Cifras del sector BPO

Se estima que el sector BPO (Business Process Outsourcing) es uno de los mayores generadores de empleo en el país, con más de 583 mil empleados.

Las ventas internacionales del sector BPO en Colombia aumentaron 9,6% en 2019 con respecto a 2018, al registrar US\$1.165 millones de dólares, de acuerdo con el Dane. Las principales verticales atendidas por contact centers en Colombia en 2019 fueron telecomunicaciones, servicios bancarios y financieros, salud y turismo. En tanto que Estados Unidos y España fueron los principales destinos de las exportaciones de servicios de call center desde Colombia.

Otro punto fuerte del país en BPO es que cuenta con una oferta diversificada en varios departamentos como Atlántico, Bolívar, Bogotá, Antioquia, Risaralda, Quindío, Caldas, Valle del Cauca y Santander. De igual forma, Fedesarrollo estima que el 10% de la población económicamente activa es bilingüe, lo cual juega a favor para la inversión extranjera directa y las exportaciones del sector.