

Colombia lidera índice mundial de confianza para el desarrollo de operaciones de BPO

La más reciente edición del Offshore BPO Confidence Index ubica al país como el mejor calificado por los ejecutivos de cerca de 100 empresas internacionales de la industria. Aspectos como la estabilidad económica, la solidez de la industria y la escalabilidad de las operaciones aparecen como los más destacados.

Bogotá, diciembre xx de 2021. Colombia se ha posicionado internacionalmente como uno de los destinos más importantes para el desarrollo de operaciones de Business Process Outsourcing (BPO), también conocido como tercerización de servicios profesionales. Así lo ratifica el Offshore BPO Confidence Index 2021, el cual pone al país en la primera posición de una lista que incluye a los 12 principales mercados de BPO del mundo.

El índice es el resultado de encuestas realizadas a cerca de 100 gerentes de compañías de BPO ubicadas en Bulgaria, Colombia, Egipto, El Salvador, Honduras, India, Jamaica, México, Nicaragua, Filipinas, Polonia y Sudáfrica, quienes calificaron su nivel de confianza en categorías como estabilidad política y económica, apoyo gubernamental, seguridad, mercado inmobiliario, disponibilidad de talento multilingüe y solidez de la industria BPO, entre otros.

Colombia, con una calificación de 90,9%, aparece en el primer lugar del índice, seguida de India, Bulgaria, Sudáfrica y El Salvador. Las categorías de mayor calificación del país son el apoyo gubernamental y la cohesión de la industria de BPO. Además, aspectos como la infraestructura de telecomunicaciones del país, la disponibilidad de talento y la estabilidad económica recibieron calificaciones destacadas.

“El índice da cuenta de la creciente confianza inversionista y es un reflejo del compromiso del Gobierno Nacional con la industria BPO, que es un motor de desarrollo y oportunidades, que hace parte de iniciativas como los Pactos por el Crecimiento Económico. Gracias a nuestro talento altamente calificado y demás ventajas competitivas, este sector continuará siendo fuente de empleos y aportará al auge de las exportaciones de servicios, así como en la reactivación económica de Colombia”, sostiene Flavia Santoro, presidenta de ProColombia.

Al ser consultados sobre la estabilidad económica los participantes del estudio coincidieron en que el Gobierno nacional está comprometido con la recuperación de la economía. También se mostraron confiados en que la política fiscal se mantendrá estable durante el próximo año.

En materia de apoyo gubernamental, el escalafón destaca los planes del país para fortalecer la oferta de talento mediante la inversión en programas de bilingüismo en inglés, mientras que, en materia de disponibilidad de talento, categoría en la que el país alcanzó un puntaje casi perfecto, los encuestados manifestaron su confianza de poder expandir sus operaciones durante, al menos, los próximos tres años.

Un sector BPO sólido

Uno de los apartados en los que Colombia logró la mayor calificación fue el de cohesión de la industria BPO, que incluye también las operaciones de contact center. De acuerdo con el índice, los ejecutivos de las compañías tienen una alta confianza en la asociación de BPO, Bpro, así como en varias de las agencias de promoción de inversión que operan en el país.

“El trabajo articulado que se viene desarrollando entre el sector público y la empresa privada es clave para que hoy Colombia se haya logrado consolidar como uno de los mejores entornos del mundo para el desarrollo de operaciones de BPO. Desde Bogotá, seguimos apostando para que nuevas empresas internacionales de esta industria puedan sacar provecho de las ventajas competitivas que ofrece la ciudad y aporten al desarrollo económico y social de la capital”, destaca la directora ejecutiva de Invest in Bogota, Isabella Muñoz.

A partir de fortalezas como una disponibilidad de talento calificado, costos operacionales competitivos, beneficios tributarios y una ubicación geográfica estratégica, determinante para la atracción de operaciones nearshore, Colombia se ha convertido en uno de los principales mercados de BPO en América Latina, con una tasa de crecimiento promedio anual de más de 16% en los últimos cinco años.

Bogotá, con el 47% de los empleos, el 54% de los ingresos y el 51% de las instalaciones, aparece como el clúster de la industria de BPO en Colombia. Además, se estima que el 85% del personal bilingüe que hace parte del sector se encuentra ubicado en la capital del país.

El documento, realizado por las firmas Ryan Strategic Advisory y Cognitive Copy, señala además que los encuestados coinciden en el profesionalismo que proyectan los agentes que hacen parte de las operaciones de BPO en Colombia.

Aporte del sector de BPO al desarrollo socioeconómico del país

El sector de tercerización de servicios genera más de 690.000 empleos en Colombia, de los cuales 280.000 corresponden a contact centers. Esta industria se caracteriza por ser generadora de empleo masivo, formal y joven. Se estima que el 80% de los empleados de este sector se ubican en el rango de edad de 18 y 28 años. Además, el 67 % de la fuerza laboral que hace parte de la industria corresponde a mujeres.

“Hoy, el sector contribuye al PIB colombiano con 2,8 por ciento. Antes ni siquiera aparecíamos en el mapa. Esto tiene que ver con el buen trabajo que se está haciendo, que se refleja en la confianza de las empresas nacionales, internacionales y los clientes. Incluso, en la pandemia logramos mantenernos conservando los empleos, capacitando al personal en temas de TIC y habilidades blandas, ampliando servicios y generando nuevas vacantes para atender la demanda internacional”, indicó Ana Karina Quessep, presidenta ejecutiva de la Asociación Colombiana de BPO (BPrO).

Cifras de la industria muestran que, durante 2020, mientras el país perdía 3 millones de empleos y experimentaba una caída de 6,7% en su PIB, las empresas multinacionales de contact centers, que concentran el 70% de la industria, generaban cerca de 30.000 nuevos empleos y crecían a una tasa cercana al 20%.