

NOTA DE PRENSA

La AEERC reconoce el liderazgo de Ana Karina Quessep por el Impulso al sector de Contact Center y BPO en Colombia

Madrid, 5 de noviembre de 2025

La Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes (AEERC) otorga el premio IMPACT 2025 a Ana Karina Quessep, actual presidente ejecutiva de BPrO (Asociación Colombiana de BPO), en reconocimiento a su sobresaliente trayectoria y al decisivo impulso que ha brindado a la actividad de *contact center* y BPO, en Colombia.

El galardón fue entregado por **José Francisco Rodríguez**, presidente de la AEERC, quien destacó en su discurso la sobresaliente trayectoria de Ana Karina: "Reconocemos la labor que Ana Karina Quessep ha realizado en el posicionamiento de Colombia como un referente y destino predilecto para empresas del sector a nivel internacional, destacando de manera especial la calidad del servicio, la imparable expansión de la industria y su profundo impacto social en el país."

Ana Karina Quessep ha sido una figura clave en la consolidación y expansión de la industria de la interacción con clientes en Colombia, con un enfoque particular en el desarrollo de talento humano y la inclusión:

- **Liderazgo Gremial:** Es la presidente ejecutiva de BPrO, la asociación colombiana del sector, cargo desde el cual ha impulsado el crecimiento sostenido de la industria, el cual ha sido en promedio del 20% anual en años recientes.
- **Posicionamiento Internacional:** Bajo su liderazgo, Colombia ha sido reconocida internacionalmente, incluyendo el premio *International teleservices champion award* de la ATA (American Teleservices Association) en el pasado, por el fortalecimiento gremial y la expansión del sector.
- **Impacto Social y Empleo:** Ha destacado el rol del sector BPO como un motor de desarrollo social y económico en Colombia, siendo una importante fuente de generación de empleo.
 - La industria que representa es un generador de primer empleo formal para muchos jóvenes (alrededor del 22% de sus colaboradores son jóvenes que encuentran su primer empleo).
 - Más del 60% de los colaboradores del sector son mujeres, y el 25% de ellas son madres cabeza de familia.
 - La industria es un importante empleador para jóvenes entre 18 y 29 años, quienes constituyen el 63% de la fuerza laboral.

- El sector promueve la equidad y la diversidad, siendo una fuente de oportunidades laborales para grupos poblacionales diversos.
- Liderazgo Regional: Desde el 1 de enero de 2025, Quessep asume la presidencia de ALOIC (Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes), una alianza que busca integrar el mercado latinoamericano e impulsar la colaboración en el sector entre países como Argentina, Brasil, Colombia y México. Es, además, miembro fundadora y parte del consejo ejecutivo de ALOIC.

La directiva ha enfocado la visión del sector en la convergencia entre nuevas tecnologías e interacción humana, abogando por la integración de la Inteligencia Artificial (IA) para mejorar la experiencia del cliente sin perder la emocionalidad del contacto humano. Ha resaltado la necesidad de "reimaginar, reconstruir la experiencia del cliente" en un mundo hiperconectado.

La AEERC celebra la distinción otorgada a Ana Karina Quessep en los premios IMPACT 2025, reconociendo su incansable labor en elevar los estándares del sector y su compromiso con la movilidad social y la transformación territorial impulsada por el sector privado en Colombia.

Sobre AEERC.

La Asociación Española de Expertos en Relación de Clientes (AEERC), asociación sin ánimo de lucro que representa a un grupo de profesionales y empresas de la industria de Atención al Cliente desde hace 23 años, para dinamizar, mejorar y promover acciones de influencia para a través del diálogo, formación, comunicación, estudios y encuentros, se ponga en valor la importancia de esta industria tanto para la economía de mercado española, la sociedad, el empleo y la importante labor en materia de innovación, contribuyendo al reconocimiento socio-económico del sector, y que representa a empresas que directamente o mediante subcontratación realizan actividad de atención al cliente telefónico o a través de otros canales a distancia o de back office.