

Talento joven impulsa el sector BPO en Colombia generando más de 752,600 empleos directos y un crecimiento del 6% en el último año.

- *Cabe destacar que el 57 por ciento de los empleados del sector BPO son jóvenes entre 18 y 29 años, ofreciendo oportunidades de empleo y crecimiento laboral significativas.*
- *El sector BPO+KPO al cierre del año pasado aportó 3,2 puntos del Producto Interno Bruto (PIB) de Colombia.*

Bogotá, agosto 2023 - El sector de las relaciones de externalización de procesos, conocido como Externalización de Procesos, se ha consolidado como una de las principales fuentes de empleo joven formal y de calidad en Colombia. Esta industria, orientada a resultados y apoyada por terceros proveedores de servicios, permite a las empresas concentrarse en su core de negocio mientras expertos en áreas administrativas, soporte técnico, almacenamiento, y servicio al cliente, entre otros, les ayudan a mejorar su eficiencia.

De acuerdo con el más reciente informe de la Asociación Colombiana de BPO (BPrO), el sector BPO+KPO experimentó un notable crecimiento del 13,7 por ciento en el año 2022, alcanzando ventas cercanas a los 46,7 billones de pesos. Se prevé que esta tendencia de crecimiento se mantenga en el 2023, con una proyección del 13,6 por ciento. Ana Karina Quessep, presidenta ejecutiva de BPrO, destaca que los BPO siguen liderando con un 66 por ciento de participación en los ingresos totales del sector, compuestos por agencias de suministro de personal (35 por ciento), contact centers (34 por ciento) y servicios de Backoffice (22 por ciento).

La relevancia del sector BPO+KPO se refleja en su contribución al Producto Interno Bruto (PIB) de Colombia, aportando 3,2 puntos al cierre del año pasado. Esto es posible gracias a su compromiso con la generación de empleo formal y de calidad, con más de 752.600 empleos directos al término del 2022, representando un crecimiento del 6 por ciento en comparación con el año anterior. Cabe destacar que el 57 por ciento de los empleados del sector BPO son jóvenes entre 18 y 29 años, ofreciendo oportunidades de empleo y crecimiento laboral significativas.

Ana Karina Quessep resalta que el sector BPO también es inclusivo, con un 57 por ciento de empleados mujeres, un 39,54 por ciento hombres y un 3,46 por ciento de población LGTBIQ+. Además, el informe de BPrO destaca la internacionalización de este sector, con exportaciones que alcanzaron los 1,456 millones de dólares en el 2022, marcando un crecimiento del 8 por ciento en comparación con el año anterior. Estados Unidos lidera como destino de exportaciones de servicios BPO con un 59 por ciento, seguido por España (9 por ciento), Chile y Singapur (4 por ciento cada uno).

El auge del sector BPO ha fortalecido a la Asociación Colombiana de BPO (BPrO), que en la actualidad cuenta con más de 100 empresas asociadas a través de sus cuatro capítulos de acción (BPO, Centros de Servicios Compartidos, Tecnología y Proveedores). Ofrecen una

amplia gama de beneficios, incluyendo representación gremial, posicionamiento en la industria, herramientas digitales, intercambio de buenas prácticas, networking, eventos, información sectorial y desarrollo empresarial.

Finalmente, Quessep enfatiza que la innovación ha permitido la diversificación de actividades en esta industria. El 63 por ciento de las empresas asociadas están involucradas en el BPO, el 21 por ciento son empresas tecnológicas que contribuyen al sector, el 10 por ciento operan como centros de servicios compartidos y el 6 por ciento son otros tipos de proveedores. El gremio BPrO representa el 87 por ciento de las ventas totales del sector BPO a través de sus asociados, consolidando su posición como líder en la industria.

En resumen, el sector BPO+KPO en Colombia no solo impulsa el crecimiento económico sino que también proporciona empleo formal y de calidad, especialmente para jóvenes, contribuyendo al desarrollo sostenible del país y su proyección internacional en el ámbito de los servicios de externalización de procesos.

Sobre BPrO

Es la Asociación Colombiana de BPO (Business Process Outsourcing), es una entidad sin ánimo de lucro que trabaja hace más de 22 años para agrupar y representar las empresas del sector y su cadena de valor. Con más de 100 empresas asociadas, especializadas en el relacionamiento con clientes, es el referente del sector en el país.

Contacto de prensa

Valentina Herrera Riaño
contenidos3@innobrand.global
3126774123