

## La joya oculta de la industria BPO de Colombia

“Colombia se ha convertido en un centro importante de las operaciones de *outsourcing*. Tenemos acceso a los océanos Atlántico y Pacífico y una población de más de 50 millones de habitantes. El bilingüismo está creciendo y Colombia tiene una forma de español más neutral en comparación con otros países de América Latina.

TaskUs eligió Cali, la tercera ciudad más

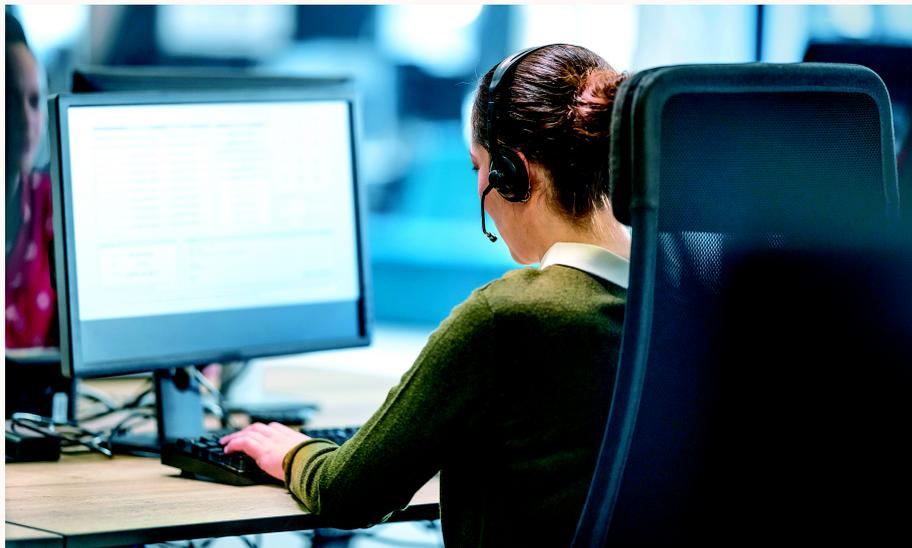
grande del país, para su expansión, por su abundancia de talento humano y su innovador panorama tecnológico. Se está convirtiendo en la joya oculta de la industria BPO de Colombia, principalmente por su fuerte desarrollo económico. La expansión de TaskUs a Cali representa la continuación de su misión de servir y ayudar a nuestros clientes. Esto significa más ofer-

tas de trabajo, desarrollo del talento y contribución social.

Además, Cali es conocida por su hospitalidad y amabilidad. Esta particular idiosincrasia caleña se mezcla con la cultura que siempre ha tenido TaskUs y con las habilidades que se requieren en la industria de servicios”, señala Guillermo Ulloa Acevedo, vicepresidente de Operaciones de TaskUs.

**» El objetivo de TaskUs es mejorar el panorama de la experiencia del cliente en Cali y en todo el mundo.**

## Contact Center&BPO



Las oportunidades de trabajo formales para los jóvenes ayudan a transformar vidas. / Getty Images

recepción total de 8.000 puestos de trabajo para los jóvenes en la región, los cuales podrían ser generados por nuevas compañías de capital extranjero que decidan instalarse en la región de aquí al 2023 y con el crecimiento de las ya instaladas.

“La meta es de 2.000 puestos de trabajo que estas compañías han manifestado generar en el 2021. Pero alcanzar una cifra de 8.000 puestos de trabajo en los siguientes dos años solo será posible si continuamos fortaleciendo las competencias bilingües de los jóvenes para mejorar su nivel de inglés, que es el principal factor que impulsa a las empresas a llegar, además de todo el ecosistema de servicios, los costos competitivos y la diversa red empresarial local e institucional que tiene el departamento, otorgando confianza y respaldo al inversionista”, indica Alejandro Ossa.

Las oportunidades de trabajo formales para los jóvenes ayudan a transformar vidas y construir país; además, les permite a las empresas cumplir sus objetivos.

Ese es el caso de Sitel Group, compañía especializada en productos y gestión de relaciones con el cliente (CX), en Colombia es uno de los principales *contact centers*, desde 1997.

Tienen presencia física en tres ciudades: Bogotá, Barranquilla y Cali, y de manera virtual en Bucaramanga y Medellín, con planes de expansión nacional con modelo de trabajo en casa.

A lo largo de los años, su crecimiento ha sido exponencial y esto se lo deben “al talento humano en el país. El nivel de inglés con el que cuenta Colombia es reconocido en Latinoamérica, la experiencia en el sector BPO ha hecho que otros competidores vean en el país un aliado estratégico para que sus negocios continúen la expansión y seamos un referente para el manejo de la relación de las marcas con sus clientes”, señala Ana María Pineda, *brand manager* de Sitel Group.

La empresa ha contribuido de manera constante a la empleabilidad en el país, con más de 7.000 colaboradores con empleos directos y contratos a término indefinido.

“Durante estos 23 años, hemos construido país y nuestros estándares de calidad y modelo de trabajo han sido replicados en países vecinos. Estamos en constante crecimiento para seguir aportando estabilidad y oportunidades laborales a la economía colombiana. Ese siempre será nuestro reto”, concluye Ana María Pineda. ▶

### Cali y el Valle del Cauca

# Una región atractiva que marca la diferencia e impulsa el desarrollo

Identificar el talento joven, capacitarlo en un segundo idioma y formar alianzas entre los sectores público y privado hace parte de las estrategias para atraer inversión y generar empleo.

Según datos de Invest Pacific, Cali y el Valle del Cauca tienen un clúster de economía digital integrado por más de 735 empresas, de las cuales 148 son del sector de tercerización de servicios (BPO por sus siglas en inglés) y tecnologías de la información.

En los últimos diez años, han llegado a la ciudad 59 proyectos empresariales de estos sectores, de diversos países, con inversiones que superan los US\$38 millones y han generado 8.900 empleos directos y formales.

“Son varias las razones que siguen impulsando este tipo de operaciones de Alorica a llegar a Cali.

La ciudad se ha convertido en un destino competitivo y atractivo para el sector gracias a la disponibilidad de talento humano bilingüe que es altamente demandado por estas compañías nacionales e internacionales”, explica Alejandro Ossa Cárdenas, director ejecutivo de Invest Pacific.

Su recurso humano es esencialmente joven, donde alrededor 900.000 personas tienen edades entre los 18 y 35 años de edad, rango base de toda operación BPO.

Este es el segmento poblacional al que la ciudad le está apostando para nutrir las operaciones existentes y las que están llegando,

**» La ciudad le está apostando a nutrir las operaciones existentes y las que están llegando, tanto en español como en inglés.**

tanto en español como en inglés.

Además, la ciudad está trabajando activamente para formar y mapear el talento humano bilingüe, en articulación entre el sector público y privado, para que la ciudad tenga programas gratuitos de formación en inglés.

La disponibilidad de talento humano es creciente, ya que Cali no solo se piensa como la capital del Valle del Cauca, sino como una ciudad-región. Es por eso que, al contar con más de siete ciudades con más de 100.000 habitantes, Cali-Valle puede ofrecer varias locaciones a este tipo de compañías BPO en ciudades también competitivas para el sector, que están en procesos similares de formación y mapeo de su talento humano bilingüe. También están trabajando en articulación con ciudades como Palmira, Jamundí, Yumbo y Buenaventura, entre otras.

**Cuánto empleo proyecta generar el sector BPO en la región**

Invest Pacific desarrolló un análisis de oportunidades de inversión y perspectivas de empleabilidad del sector de las nuevas tecnologías y BPO en el Valle del Cauca.

Este estudio arrojó una pro-