



Aunque todavía hay barreras culturales que superar, como la falta de confianza de las empresas que contratan este servicio, los expertos coinciden en que el mercado latinoamericano va bien encaminado en el desarrollo de esta industria. Sólo en Chile se estima que el Business Process Outsourcing mueve unos US\$ 1.000 millones anuales.

Según el último informe del HFS Research, el mercado de la externalización de servicios de TI representa US\$952 billones a nivel mundial. La cifra ha ido creciendo en el último tiempo debido a las ventajas que la tercerización de procesos supone para las empresas: no sólo les permite centrarse en el core business, mejorando la productividad, calidad y resultados de sus operaciones. También aporta flexibilidad, transforma costos fijos en variables y ayuda a emprender nuevas iniciativas o proyectos.

Los servicios de outsourcing son múltiples y pueden ir desde la externalización de personas, que se encarguen de llevar adelante, por ejemplo, las tareas informáticas de una compañía, hasta la tercerización de procesos de apoyo específicos, como actividades relacionadas con el abastecimiento y compras, gestión de proveedores, recursos humanos o servicios financieros.

Estos últimos forman parte de lo que se conoce como BPO (Business Process Outsourcing), segmento que representa hoy el 35% del mercado global de outsourcing y moviliza unos US\$600 billones a nivel mundial. Su crecimiento ha sido sostenido en los últimos cinco años, expandiéndose un 12% anual, tasa que podría duplicarse en el corto plazo.

“El BPO ofrece a las organizaciones la posibilidad de obtener beneficios claros y tangibles al concentrar el talento y recursos propios en las funciones estratégicas de la compañía y externalizar las funciones más operativas, lo que permite aumentar en un 30% la productividad”, dice Reinaldo Witto, Gerente de Negocios Internacionales, Ingeniería en Software y BPO de Kibernum.

En la misma línea, Yussef Farrán, Director del Departamento de Ingeniería Informática de la Universidad de Concepción (UDEC), comenta

que la principal ventaja del outsourcing y especialmente del BPO, es que permite a las organizaciones “abocarse a su negocio principal, dejando los aspectos informáticos a otra empresa especialista. Por ejemplo, en el caso de una Pyme, el costo de la informática puede reducirse a lo estrictamente necesario, lo que sin duda mejora la competitividad”.

En Chile, se estima que el mercado de BPO factura unos US\$ 1.000 millones anuales, un potencial que podría expandirse no sólo en el país, sino también a nivel latinoamericano. De hecho, se espera que en los próximos años la región se asemeje en este ámbito al continente asiático, en donde el BPO es un servicio altamente demandado.

“En Asia, la industria de BPO ya se ha consolidado y actualmente supera con creces a América Latina. No obstante, la región ya comenzó a dar sus primeros pasos en esta área, adoptando tecnologías cada vez más sofisticadas. Empresas de diferentes rubros, especialmente de telecomunicaciones, banca y retail, invierten hoy en sistemas externalizados de última generación, hechos a la medida y acordes a sus necesidades”, detalla Witto.

Superando las barreras Si bien los expertos coinciden en que el mercado latinoamericano va bien encaminado en el desarrollo de una industria de BPO, todavía hay nichos que desarrollar y barreras culturales que superar para que este servicio cobre mayor relevancia entre las empresas.

“Hay barreras culturales que han frenado el desarrollo de esta herramienta en América Latina, entre ellas, la falta de confianza que hay al momento de que otros trabajen para mi empresa y filtren la información sensible”, señala Farrán, de la UDEC.

Por ello, añade, es necesario estrechar esos lazos empresariales y mejorar los convenios o contratos que se realizan en torno a este servicio.

“Lo primordial es que cada parte cumpla lo prometido. Esto implica, en algunos casos, considerar que los servicios no son extremadamente baratos y que hay un costo que solventar. Además, es clave contratar profesionales capacitados que se dediquen a atender mi requerimiento y no a cualquier persona que atienda a muchos simultáneamente”, afirma el académico.

BPO: una industria en pleno desarrollo en América Latina

Escrito por Gety Pavez Vidal

Martes, 29 de Abril de 2014 10:22 -
