



VII Congreso Regional
de Call Centers & CRM

“LOS 5 DESAFIOS PARA LA INDUSTRIA, LOS PROXIMOS 5 AÑOS”

Lucía Cadena Clavijo

COLOMBIA

2008



Industria de Contact Centers en Colombia

Datos del Sector

- ❖ Más de 12 años de experiencia.
- ❖ 28.000 posiciones en el Outsourcing
- ❖ 42.700 agentes en el 2007
- ❖ 47.000 empleos directos
- ❖ Los datos del In-House son aproximados: 30.000 posiciones en el In-House 45.000 agentes en el 2007 y Más de 60.000 empleos directos
- ❖ 2,5 millones de llamadas diarias (62% entrantes y 38% salientes).
- ❖ Ingresos de más de US\$ 325 millones en 2007
- ❖ Crecimiento del 34% anual.
- ❖ 85% de ingresos corresponde al mercado nacional y el 15% a exportación de servicios o del mercado del off-shore.
- ❖ El 70% de estos ingresos son generados en Bogotá.

En 2001 se creó la Asociación Colombia de Call Centers, miembro de ATA (American Teleservices Association), con el objetivo de fortalecer el sector y abogar por un mejor clima de negocios.

Características y Singularidades: Factores Positivos

- ✚ La Cultura de Servicio, es el país de la región con el más alto nivel de servicio.
- ✚ La Educación de su gente (Colombia indiscutiblemente cuenta con una de las manos de obra mejor calificadas a nivel de Latino América debido a los niveles de educación y es una de las más competitivas del mercado).
- ✚ El Acento y riqueza en la forma de expresarse. Las compañías que realizan outsourcing reportan consistentemente que los hispanoparlantes en Latinoamérica y los E.E.U.U. prefieren el acento colombiano sobre cualquier otro. (Datamonitor)
- ✚ El país con más bajo costo de mano de obra en relación a la calidad.
- ✚ Comparado con los países de la región tiene el valor más económico de metro cuadrado.
- ✚ La estabilidad económica y política del país.
- ✚ Colombia es uno de los países donde varias compañías multinacionales (entre ellas Microsoft, Siemens, IBM, Cemex etc.), han emprendido desafíos de regionalización, marcados por los cambios tecnológicos y estratégicos, pero siempre sobre la base del recurso humano y por supuesto de un manejo de costos.



1.-Oportunidades para la Actividad de Call Center

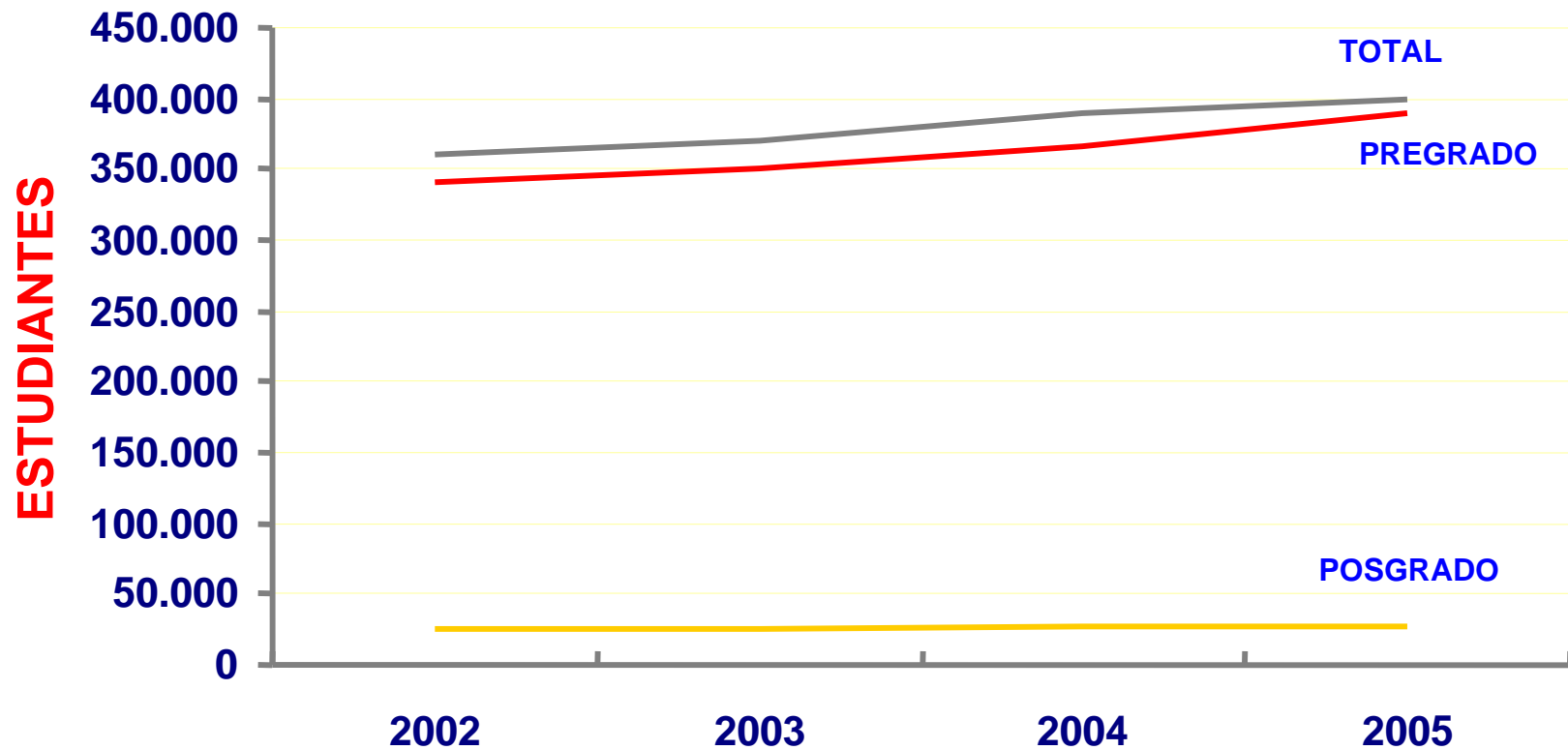
- **Colombia se distingue en Latinoamérica por el notable crecimiento de la industria para ofrecer servicios de off-shore (después de Argentina) ya que facilita al inversionista establecer sus operaciones rápida y eficientemente gracias a la abundante oferta del recurso humano calificado, disponibilidad de finca raíz y la exención de impuestos para exportación de servicios.**
- **En los últimos 6 años, los ingresos de la industria y su capacidad instalada han crecido aproximadamente un 40% anual y se proyecta un incremento.**
- **Un recurso humano altamente calificado a costo competitivo. Según el estudio precios y salarios 2006 el ingreso anual de agentes y supervisores de un CC en Bogotá es uno de los más bajos en Latinoamérica, por debajo de ciudades como Santiago, Lima, Ciudad de México y Buenos Aires.**
- **Flexibilidad en el régimen laboral: la posibilidad de tener 2 jornadas laborales en el día sin incurrir en recargos y la facilidad para vincular y desvincular gente cuando sea necesario**

1.- Oportunidades para la Actividad de Call Center.

- **Incentivos de Contratación de personas discapacitadas para CC podrán deducir de la renta hasta el 200% del valor de los salarios y beneficios pagados durante el año gravable. Según la Ley 361 de 1997.**
- **El mercado colombiano de telecomunicaciones ha sido liberalizado y desregulado considerablemente en los últimos años. Colombia tiene una de las más altas inversiones en telecomunicaciones como porcentaje del PIB. La dinámica del sector de las telecomunicaciones ha fortalecido la conectividad y la redundancia, resultando en costos competitivos.**
- **Capacitación la industria de los Contact Centers en Colombia en el 2005 invirtió alrededor de US\$ 4.5 millones en más de 3 millones de horas de capacitación.**
- **Varias multinacionales del sector establecidas en Bogotá destacan la fuerte disposición al trabajo y calidad del servicio al cliente del trabajador colombiano.**

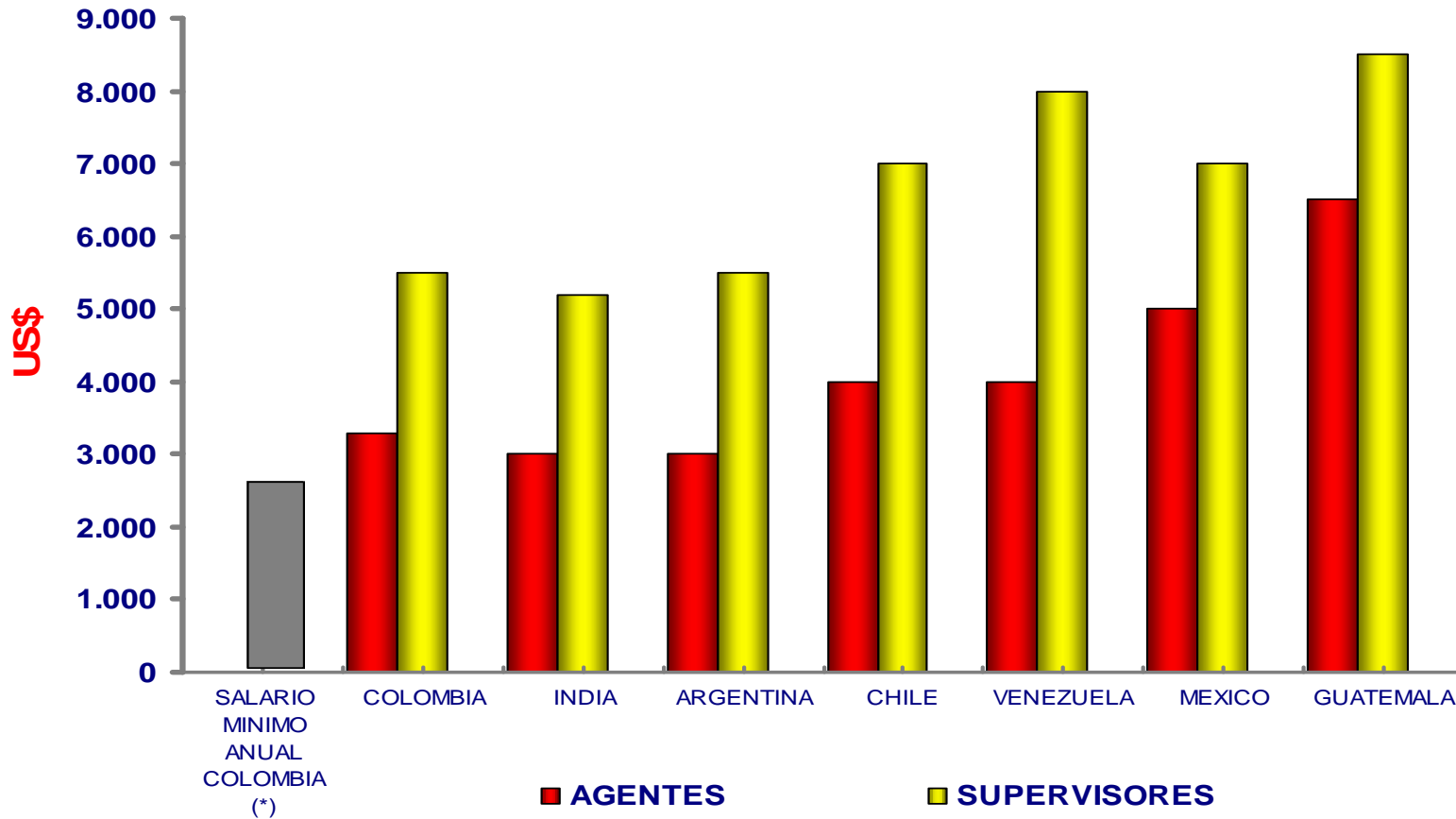


Población matriculada en programas de Educación Superior





Salarios Anuales

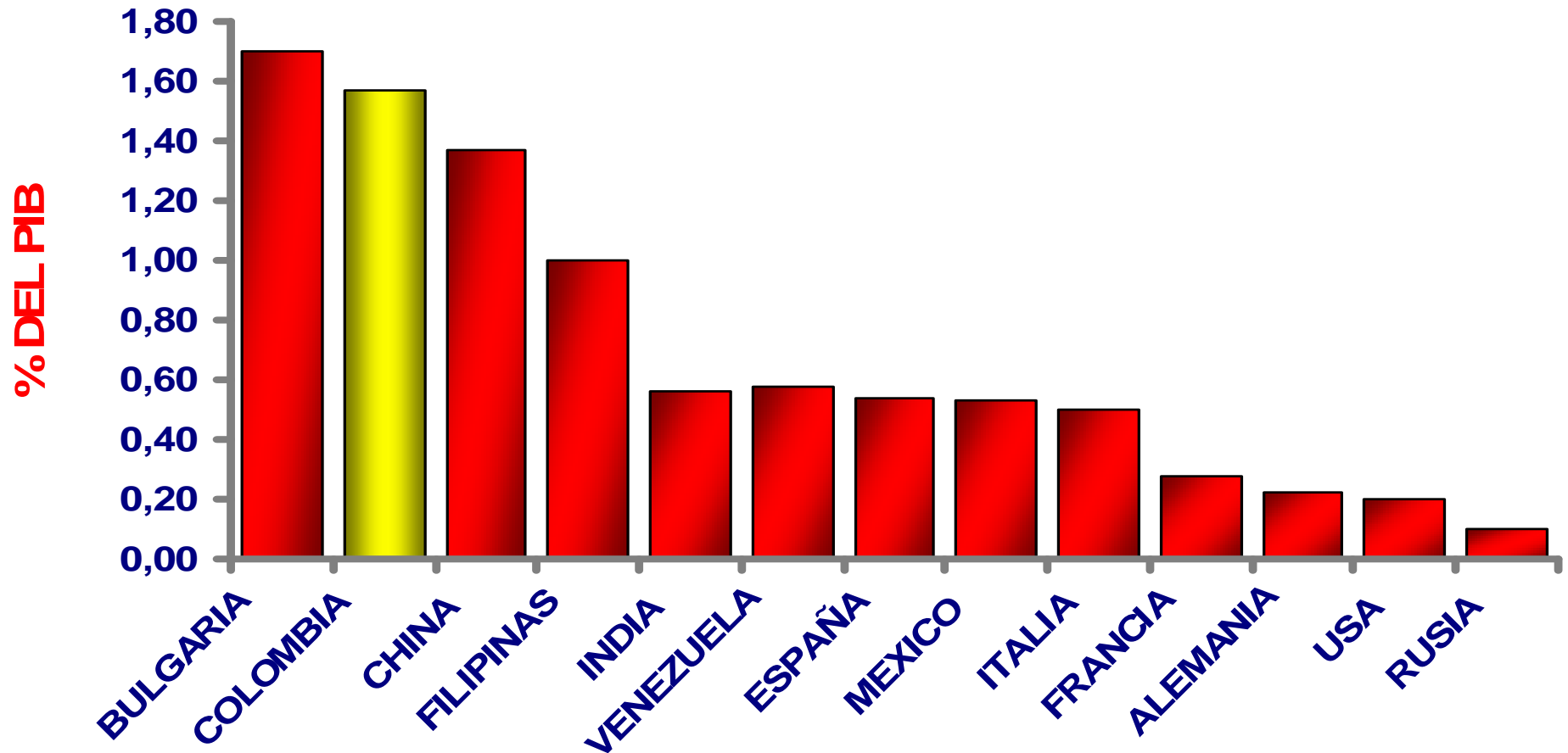


Fuente: Contact Center World- International Contact Center
Benchmarking Study 2005, Ministerio de Protección Social.

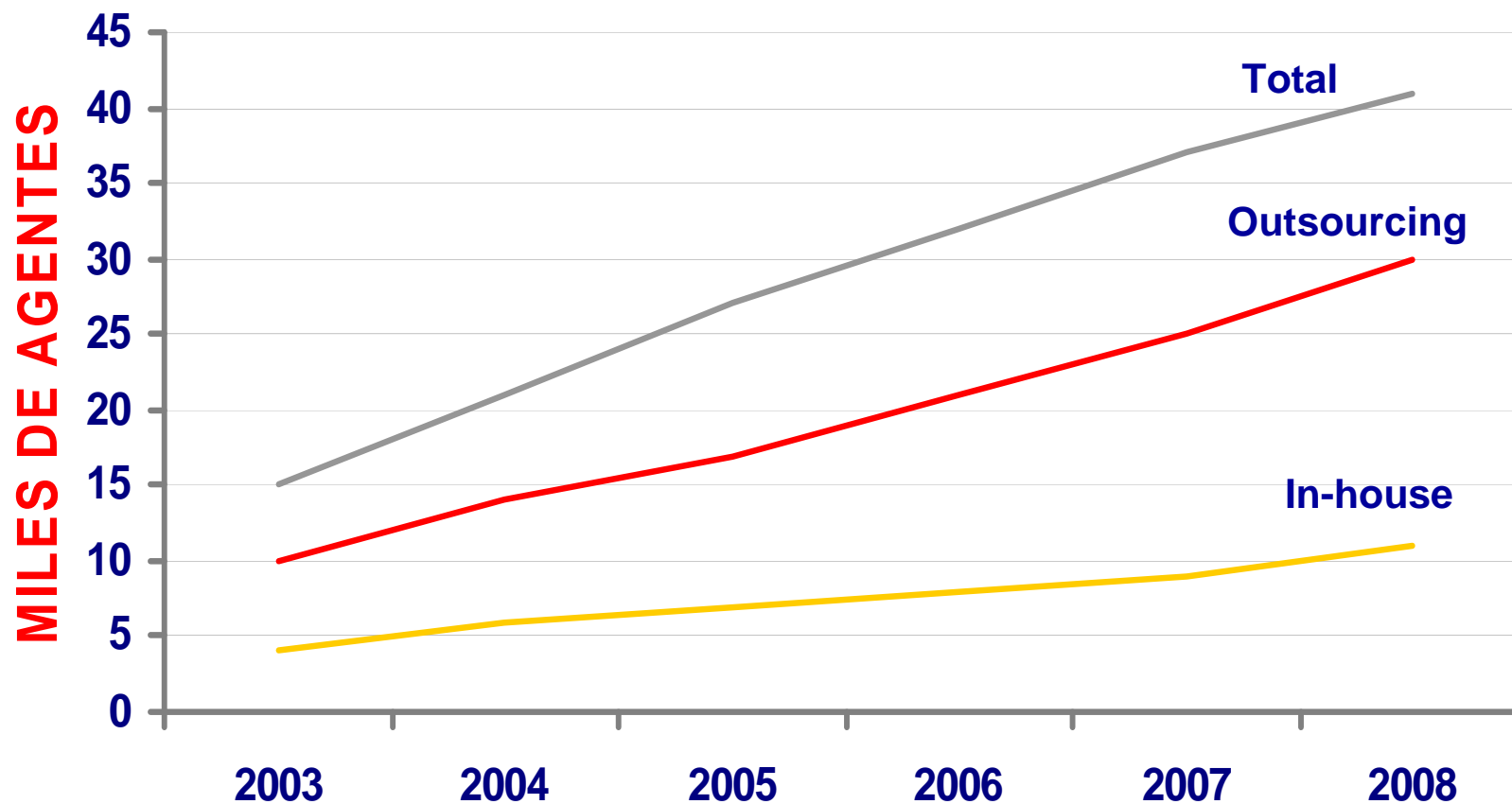
*Cifra 2007



Inversión en Telecomunicaciones



Perspectivas de Crecimiento



Fuente: Datamonitor, Call Center Outsourcing in Latin America and the Caribbean to 2008.



2.- Amenazas.

- **La situación de inseguridad del país, frente a otros de la región hacen que se abstengan algunos inversores.**
- **El que la mayoría de los Centros de Contacto de Outsourcing no estén Certificados por una de las normas de Calidad de la Industria, genera inseguridad a la hora de migrar tráfico de off-shore.**
- **La falta de Agentes Bilingues en un porcentaje representativo de la población.**
- **Aún no tenemos la aprobación de la Ley de la seguridad de los datos (Abeas Data) ya que es una exigencia del Off-shore**
- **La fluctuación del peso colombiano frente al dólar**



3.- Visión sobre las tendencias que se proyectan sobre los próximos 5 años:

- Aumentar la Tasa de empleo. El compromiso el pasado 22 de Mayo de la ACCC ante el Presidente de la República fue pasar de 42.700 agentes a 140.000 en los próximos 4 años.**
- Obtener en los próximos meses la aprobación de la Ley de seguridad de datos.**
- Gracias al apoyo del gobierno y a convenios con instituciones educativas incrementar, incentivar y dar facilidades para el estudio del idioma inglés de nivel bicultural.**
- Incrementar del número de Ejecutivos y Teleoperadores que se Certifiquen en Programas serios: Diplomados, Certificaciones y abrir en el 2009 la Maestría en Contact Center.**



Visión sobre las tendencias que se proyectan sobre los próximos 5 años:

- Incentivar a los empresarios extranjeros y nacionales para que apoyen el trabajo de Responsabilidad social y aumentar la oportunidad de trabajo a la población de discapacitados.**
- Incrementar el número de horas de capacitación alineados con estudios de Benchmarking de la región y adaptando las Mejores Prácticas .**
- Aprovechar el apoyo y los incentivos gubernamentales, así como de proyectos como Invest in Bogotá, de Proexport en hacer cada vez más atractiva la inversión en el mercado colombiano.**



VII Congreso Regional
de Call Centers & CRM

MUCHAS GRACIAS