



Sector BPO: el escenario de los call centers en Barranquilla

BPO sector: the scene of the call centers in Barranquilla

Ali Dahrouj Noguera, Giancarlo Molinares Palma, Juan Camilo Rodríguez Colonna, Stiven Darío Sánchez Rada, Sofía Torres Algarín,
Universidad Libre Seccional Barranquilla, Colombia

Open Access

Editor

John Virviescas
Corporación Universitaria Latinoamericana

Correspondencia

Sofía Torres Algarín
storresa7@gmail.com

Recibido: 15 de septiembre de 2017

Aceptado: 8 de noviembre de 2017

Distribuido por:

Creative Commons CC-
BY 4.0



© Copyright
2018 Dahrouj *et al*

Resumen

Durante finales de la primera década e inicios de la segunda década del siglo XXI, la implementación de los centros de llamada, más popularmente conocidos como Call Centers, ha tenido un gran impacto en la ciudad de Barranquilla. A pesar de ser una práctica cuyo origen se remonta a inicios de los años 60 -mundialmente hablando-, y que tuvo un impacto considerable en su momento en el ámbito global, es su auge en este período el que ha tenido mayor impacto dentro del territorio barranquillero, funcionando como una respuesta a aquellas compañías que buscan tomar ventajas para lograr mayor eficiencia en sus labores y tener más énfasis en los servicios tercerizados que realizan las BPOs (Business Process Outsourcing) dentro del respectivo Call Center.

Palabras clave: llamada, call center, compañía.

Abstract

During the end of the first decade and the beginning of the second decade of the 21st century, the implementation of call centers, more popularly known as Call Centers, has had a great impact in the city of Barranquilla. In spite of being a practice whose origin goes back to the beginning of the 60s -globally speaking-, and that had a considerable impact at the time in the global scope, it is its peak in this period that has had the greatest impact within the territory barranquillero, working as a response to those companies that seek to take advantage to achieve greater efficiency in their work and have more emphasis on outsourced services performed by BPOs (Business Process Outsourcing) within the respective Call Center.

Keywords: call, call center, company.

Como citar este artículo (APA): Dahrouj, A., Molinares, G., Rodríguez, J.C., Sánchez Rada, S., y Torres, S. (2018). Sector BPO: el escenario de los call centers en Barranquilla. *Enfoque Latinoamericano*, 1(1), 66 -89.

Introducción

El *outsourcing* o tercerización de servicios, es una práctica que data desde la era moderna, y que tiene su boom mundial en los años 70, cuando agencias especializadas que podían ofrecer una competitividad consistente por tener la habilidad de mantenerse a la vanguardia tecnológica, logran ganar la credibilidad de las empresas, que nunca pudieron mantenerse actualizados y competitivos en una determinada área en que las agencias especializadas cumplían una mejor labor.

Barranquilla es una ciudad que se ha mostrado abierta ante la llegada de nuevas organizaciones, el apoyo no solo de organizaciones del distrito mediante programas de impulso al sector BPO sino también la motivación de esas compañías entrantes a territorio barranquillero, han sido uno de los tantos motivos que propicia el auge de los *Call Centers*.

Y no solo es el apoyo de las organizaciones gubernamentales la que ha potenciado el masivo crecimiento de los *Call Centers* en la ciudad, fenómenos políticos mundiales como los tratados internacionales que se han acordado con países como Estados Unidos o también con la Unión Europea, que surgen a partir del reto que presupone la globalización, han permitido la entrada de estas BPOs que establecen sus centros de llamada, así también como la creación de campañas de muchas compañías internacionales, tales como la campaña de la corporación de telecomunicaciones estadounidense AT&T en la BPO Sutherland.

Con la celebración de tratados internacionales, nuestro país ha centrado sus actividades e intereses en proyectos dedicados a la profesionalización de la industria, capacitación, bilingüismo, fortalecimiento local y promoción en el extranjero, y Barranquilla ha sido una de las urbes que más ha aportado a hacer cumplir estos objetivos que ha trazado el país.

Gracias a su ubicación estratégica, Barranquilla otorga un aporte considerable en inversión extranjera al país. Pero no es solo la ubicación estratégica lo que convierte a la ciudad en un destino idóneo para la llegada de las BPOs, detalles como los costos laborales menores a comparación de muchas otras ciudades, pasando por

el alto nivel de bilingüismo y terminando con el acento neutro que se le atribuye a los ciudadanos barranquilleros, son detalles que gustan a las organizaciones y que permitirían una clara y mejor comunicación durante la ejecución de los servicios de diferente índole que realiza un *Call Center*.

El campo de acción de los *Call Centers* es muy amplio, el soporte técnico en lo que a redes y telecomunicaciones se refiere ha sido uno de los sectores con mayor crecimiento en la ciudad de Barranquilla; otros sectores como los servicios financieros, las actividades de promoción comercial o el área de RRHH, engloban los sectores más populares en los que se implementan los *Call Centers*.

Hoy en día, hay más ocho mil personas trabajando en el sector de las BPOs, y de ese número, el 80 % está involucrado en las actividades de *Call Centers*, dato que representa un aumento considerable si se le compara con las 4.300 personas que hacían parte de este sector laboral hace solo tres años. Las proyecciones de ProBarranquilla solo muestran que el sector crecerá, indicando que anualmente se están creando alrededor de 2.000 empleos, y el futuro año no será la excepción; la cantidad de empleos generados puede llegar a los 10.000, mientras que la inversión extranjera podría tocar los USD10 millones, potenciando el notable crecimiento de este sector¹

Formulación del problema

Pregunta general: ¿Cuáles fueron las causas que propiciaron el crecimiento de los *Call Centers* en la ciudad de Barranquilla durante las dos primeras décadas del Siglo XXI?

Preguntas específicas: * ¿Cuáles son los actores que han promovido el crecimiento de los *Call Centers*? * ¿Cuántos empleos han generado los *Call Centers* en Barranquilla? * ¿Qué efectos sociales ha provocado la entrada masiva de *Call Centers* en la ciudad de Barranquilla?.

¹ El Heraldo, 2015. Sobre el sector laboral.

Objetivos

General: Determinar las causas que propiciaron el crecimiento de los *Call Centers* en la ciudad de Barranquilla.

Específicos: *Identificar los actores que permitieron este crecimiento. *Conocer la cantidad de empleos que han generado los *Call Centers*. *Identificar efectos sociales provocados por la entrada masiva de los *Call Centers* en la ciudad de Barranquilla.

Justificación de la investigación

Esta idea nace por el interés mostrado dado el masivo crecimiento en un sector específico como el de las BPOs, y siendo más específicos, los *Call Centers*. El trabajar en un *Call Center* se ha convertido en una actividad laboral frecuente para muchas personas en la ciudad de Barranquilla, son espacios que en su mayoría no requieren experiencia previa, pero sí requieren tener un nivel alto de inglés, lo que ha facilitado a una considerable parte de la población conseguir un empleo que les permita introducirse a la vida laboral sin mayores problemas.

Se identificarán los factores que se combinaron para permitir y ser catalizadores directos en el crecimiento de los *Call Centers* en la ciudad de Barranquilla, se determinará por qué Barranquilla ha sido un punto clave en la estrategia de expansión de BPOs multinacionales, asimismo, también se buscará identificar no solo factores, sino también actores de diferente índole que influyeron de una manera u otra en el ya mencionado crecimiento.

El crecimiento de los *Call Centers* ha tenido gran relevancia en el ámbito social de la presente segunda década del siglo XXI, en primera parte, desde un punto de vista laboral, por la gran cantidad de empleos generados en la ciudad y que no es un simple número que se quedará estancado, sino que se proyecta a seguir creciendo concomitante con el crecimiento del sector.

Por otra parte, ya desde la perspectiva social general, se pueden ver efectos que se podrían considerar tanto culturales como educativos, por el surgimiento de programas y convenios, que, a partir de la enseñanza del inglés, pueda culminar ofreciendo un empleo en este sector, mostrando a su vez la relevancia social que ha tenido el sector durante la presente década.

Esta investigación puede obtener muchos beneficiarios, empezando por las mismas BPOs, que podrían obtener mayor reconocimiento por la generación de empleos en grandes volúmenes desde sus inicios operacionales dentro de la ciudad, así como el mismo reconocimiento de diferentes actores sean privados o públicos por sus esfuerzos en promover el sector y seguir contribuyendo a su crecimiento luchando contra el desempleo, y desembocando en la ciudad de Barranquilla como tal, que tras analizar todos los factores que la convierten en una ubicación estratégica para el establecimiento de *Call Centers*, podrá seguir manteniendo esa imagen de punto crítico en estrategias de expansión internacional, y seguir recibiendo un alto flujo de inversiones, tanto nacionales como extranjeras en el sector de las BPO.

Limitaciones: *Número reducido de fuentes secundarias con información necesaria. *Períodos reducidos que no permitan recolectar la información necesaria. *Datos desactualizados que imposibiliten el poder agrupar datos recientes para un análisis más certero de los efectos del crecimiento. *Hermetismo de los *Call Centers* para brindar información.

Marco Teórico

Antecedentes. El intenso desarrollo y evolución de las tecnologías de información y comunicación en el siglo XXI, ha potencializado el impulso a ciertas industrias, que encuentran en esta época de apogeo tecnológico su cénit y la oportunidad necesaria para mantener una proyección futura que asegure la sostenibilidad de su sector, tal y como ha sido el caso de los *Call Centers*.

Los *Call Centers* han sido resultado directo del avance de la respectiva tecnología y del voluminoso tráfico de llamadas generado (Diago, 2011). Dicho tráfico, que por la gran magnitud que representa, ha permitido la

consolidación de una industria a nivel global, automatizando los procesos en múltiples sectores que se ven afectados positivamente por el nacimiento de los *Call Centers* que surgen como respuesta y solución a la creciente demanda que denota el monumental tráfico en las comunicaciones.

Dicha creciente demanda ha representado un reto considerable en diferentes ámbitos, que ha terminado por consolidar las tecnologías dentro de los procesos operativos de un sector.

Según Diago (2011):

Además de la fuerte incidencia de los Call y Contact Centers en materia de empleo, en el marco de las relaciones que plantea el subtítulo, debe considerarse igualmente el fenómeno de la integración de diferentes subsectores; las TIC, por naturaleza propia –que como se dijo originaron la creación del respectivo Ministerio en Colombia–, y las BPO.

La evolución de las TIC dentro de territorio colombiano pudo cumplir un papel clave dentro del impulso al sector de los *Call Centers*, su asentamiento ha tenido enormes efectos para poder integrar los subsectores que Diago Paternina menciona, a su vez que ha permitido la creación de un órgano gubernamental como el Ministerio de las TIC, que permita seguir promoviendo el auge del sector, proyectándose a atraer cada vez más demanda reafirmando a Colombia, y especialmente a Barranquilla, como un punto capaz de responder a los retos que representa la acelerada evolución tecnológica, haciendo énfasis en las telecomunicaciones (De la Hoz, Lopez y Perez, 2017).

Abordando el caso de Barranquilla, tal y como afirma Diago Paternina: “Barranquilla respira hoy un ambiente de cierto optimismo, si bien todavía se mantiene en el común de sus gentes la tradicional desconfianza por lo administrativo... Barranquilla ha mostrado un crecimiento acelerado que la conduciría a ser reconocida como el primer puerto fluvial, marítimo y aéreo de Colombia, la cuarta ciudad en importancia en el país, y el centro de gravitación urbana y económica por excelencia de la Costa Atlántica en el Caribe colombiano”.

Son estas las características que ponen a Barranquilla como un centro de enfoque para la expansión estratégica de las organizaciones, y el asentamiento de los *Call Centers*; el aire de optimismo que menciona Diago (2011) se ve reforzado por la tarea de la administración local que se tomó en serio el abordaje de mejoras en muchos ámbitos, entre los que están incluidos los servicios, por lo que el sector de los *Call Centers* ha visto efectos positivos para su introducción y permanencia dentro de la ciudad. Pero no es solo tarea de la administración local, sino también de entes nacionales, tales como el SENA, que ha permitido la creación y aprobación de recursos tales como la Mesa Sectorial de BPO, que, para la mayoría de actores de la industria, representa un importante logro en términos de productividad y preparación del recurso humano disponible para prestar servicios de BPO&O en el país. Dichos actores también afirmaban: “pasaremos de un comité técnico a una mesa sectorial con caracterización, mapa funcional, que permitirá la certificación de competencias del recurso humano de la industria”.

La propuesta de Diago (2011) en su publicación identifica y denota varios de los aspectos, factores y actores que han consolidado a la industria del *Call Center* como un sector sólido, generador de empleo y sostenible, tanto a nivel nacional como a nivel local, relacionando la participación de dichos actores y factores, con la escena moderna de la industria en la ciudad y las proyecciones a futuro del sector.

Bases Teóricas: Enfoque en el crecimiento de los *Call Centers*

El auge de los *Call Centers* a inicios de este siglo, denota una gran cantidad de aspectos que ha convertido a Colombia, y especialmente a Barranquilla, en una ubicación competitiva capaz de cumplir una cobertura óptima sobre la creciente oleada en la demanda de estos servicios.

En el marco general nacional de los últimos años, la industria ha logrado mantener un crecimiento promedio de 27% anual. Los sectores más importantes para el negocio son telecomunicaciones (52,76%), banca y servicios financieros (15%) y medios de comunicación (7,52%)

Este crecimiento sigue generando expectativas positivas para las proyecciones de crecimiento futuro, que se han identificado en un crecimiento del 11 % para el 2015, lo que afirma al sector como una de las bases para el crecimiento económico tanto nacional como local, y un generador progresivo de empleo.

Factores relacionados con el crecimiento de los *Call Centers*

Otros factores sociales que influyen en el crecimiento de los *Call Centers* es la educación como factor social, la que ha sido un punto clave para el crecimiento de ellos en la ciudad de Barranquilla.

La población estudiantil de Barranquilla -comprendiendo desde escuela primaria, bachillerato y educación superior- se encuentra en un robusto crecimiento, lo cual ha sido uno de los factores claves para el desarrollo del sector BPO&O en los últimos años. (Henaó, 2013).

Barranquilla cuenta con una población estudiantil de 110.000 estudiantes que garantiza la escalabilidad de las operaciones, es decir, que cuenta con un potencial de crecimiento muy fuerte. Además de que el 51% de los egresados (8.000) de educación superior son profesionales en áreas administrativas, contables, financieras e ingenierías, lo que permite prestar servicios como: Data Analyze, Análisis de Crédito y Riesgo Financiero, Proceso de Compras, Recursos Humanos, Soporte técnico en redes³.

La creciente población estudiantil ha mostrado ser una de las herramientas más importantes en el reto de la ciudad de poder cubrir en óptimas condiciones toda la demanda laboral que representa la implementación de *Call Centers*, otorgando flexibilidad a las organizaciones en su búsqueda de personal profesional y capacitado

² Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO. Recuperado de: <http://www.acdecc.org/congreso.php>

³ ProBarranquilla (2015).

para cumplir con sus respectivos cargos en el interior de su organización. La educación se mantiene como un punto clave, esta vez abordando desde el nivel de bilingüismo en la ciudad.

Barranquilla históricamente ha sido la segunda ciudad bilingüe de Colombia, después de Bogotá. Sin embargo, en los últimos dos años el crecimiento que ha tenido el sector BPO (Business Process Outsourcing) y la instalación de los *contact centers* bilingües en la ciudad demuestra que, paralelamente, se han incrementado también las competencias de los barranquilleros en el dominio de la lengua inglesa⁴.

El crecimiento del sector y la capacidad de respuesta que ha tenido la ciudad a niveles educativos, deja como efecto la formación de un recurso humano capaz de manejar una segunda lengua de la mejor forma, siendo el inglés ese segundo idioma insignia que ha funcionado como recurso diferenciador y ventaja competitiva de miles de ciudadanos que forman parte del mercado laboral.

Factores gubernamentales que influyen en el crecimiento de los *Call Centers*

La percepción sobre la administración en Barranquilla siempre ha levantado un aire de escepticismo como consecuencia de los resultados heredados por administraciones pasadas, efecto negativo que se ha ido borrando por los esfuerzos de las dos últimas administraciones gubernamentales en la ciudad de Barranquilla, que corresponden a los procesos de Alejandro Char entre 2008 y 2011 y la administración actual de Elsa Noguera entre 2012 y 2015. En este sector, los esfuerzos de la administración han sido fructíferos, al identificar una industria en pleno crecimiento y que ha funcionado como pilar en el crecimiento económico a nivel local, regional y nacional.

Son muchas las medidas que han tomado los entes gubernamentales para seguir impulsando el crecimiento de la industria; la creación de programas tales como el programa Contact Barranquilla liderado por la Cámara de Comercio de Barranquilla en conjunto con la Alcaldía de Barranquilla a través de la Secretaría de Educación Distrital, le ha abierto las puertas a miles de personas en búsqueda de formar parte de las

⁴ El Heraldo (2012).

organizaciones entrantes y consolidar una cultura de formación educativa apropiada para mantener proyecciones futuras positivas.

En el 2015 la Administración Distrital ha hecho una inversión de 400 millones de pesos con el objetivo de formar a los estudiantes con competencias comunicativas bilingües en los niveles A2 para los jóvenes de décimo grado, y B1 Y B2, con énfasis en Servicio de Contact Center para el grado undécimo⁵.

Pero no solo las iniciativas internas sino el también dar la bienvenida a iniciativas nacionales ha funcionado como medida gubernamental, haciendo énfasis en el programa ISpeak creado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) y que desde el 2012 se ve coordinado por el Programa de Transformación Productiva (PTP). El objetivo principal de este programa es certificar el dominio del inglés de los residentes del país bajo el marco común de referencia europeo (desde A1 y A2 el nivel básico, B1 y B2 intermedio; hasta C1 y C2 avanzado). Dicha labor facilita el proceso de certificación de las organizaciones, presentando una herramienta útil para los currículos del ciudadano bilingüe.

Factores logísticos y estratégicos que influyen en el crecimiento de los *Call Centers*

La economía de la ciudad se convierte en otro punto logístico clave para la recepción de inversión de organizaciones extranjeras que quieran asentar sus servicios de *outsourcing* en el marco de los *Call Centers* en la ciudad.

Barranquilla hace parte de las diez ciudades de América Latina que más han crecido desde 2003 con respecto a su PIB per cápita, convirtiéndola en una ciudad atractiva para la inversión⁶.

Por el gran crecimiento del sector, el PIB per cápita fue una de las ‘carnadas’ que atrajo un alto volumen de inversión extranjera directa (IED) en la ciudad de Barranquilla, tendencia que se ha mantenido y que solo ha favorecido al desarrollo del sector.

⁵ Alcaldía de Barranquilla, 2015.

⁶ ProBarranquilla, 2010.

Dejando los indicadores a un lado, otro de los factores logísticos son el bajo costo operativo, pero no solo los operativos sino también los bajos costos de vida si se le comparan tanto con otras urbes del país como de Latinoamérica lo que convierten a Barranquilla en epicentro de los *Call Centers*.

Barranquilla cuenta con un costo de vida competitivo representado en los niveles salariales para los diferentes cargos. En términos de remuneración del capital humano, Barranquilla presenta costos salariales cerca de un 4% más competitivo que ciudades principales como Medellín, Cali, Bucaramanga y el Eje Cafetero; y un 9% en comparación con Bogotá⁷. Pasando a factores estratégicos, la ubicación de Barranquilla presenta ciertos datos que solo se adhieren a todo el escenario positivo que representa la ciudad, como son:

- Barranquilla es una importante plataforma para el intercambio comercial gracias a su ubicación estratégica en el Caribe, que le permite encontrarse a tan solo dos horas y media de Estados Unidos y a una hora de Panamá por vía aérea. Se localiza en el centro de la región portuaria del Caribe Colombiano, a menos de 100 kilómetros de los puertos de Cartagena y Santa Marta⁸. Barranquilla es nodo de confluencia de cinco cables submarinos que se conectan directamente a su red de fibra óptica metropolitana, lo que garantiza altos niveles de redundancia y menores niveles de latencia. Con más de diez operadores de telecomunicaciones nacionales y extranjeros la ciudad ofrece una atractiva oferta de servicios de telecomunicaciones que incluyen conexión directa con el NAP de las Américas, uno de los proyectos de telecomunicaciones más importante del mundo, diseñado para conectar a América Latina con el resto del mundo. (Henaó, et al., 2013).

Estos dos aspectos otorgan facilidades para las operaciones tecnológicas de las organizaciones y también flexibilidad por ser una ciudad de fácil acceso para buena parte de la comunidad inversora. Los cinco cables

⁷ ProBarranquilla, 2015.

⁸ ProBarranquilla, 2015

submarinos aseguran la optimización de las redes funcionales de las organizaciones, asimismo también permiten la interconexión con el mercado objetivo encontrado en el extranjero que los *Call Centers* cubren con su amplio portafolio de servicios.

En conclusión, todos estos factores hablan por sí mismos y le otorgan a Barranquilla una posición privilegiada y un sinnúmero de ventajas competitivas que la convierten en un centro principal receptor de organizaciones de la industria, o como funcionarios gubernamentales la han llamado, el epicentro de los *Call Centers* en Colombia.

Definición de términos básicos

- **BPO&O:** Es el modelo de Business Process Outsourcing & Offshoring (como sus siglas en inglés BPO&O lo indican). Se da cuando las empresas empiezan a externalizar procesos de negocios completos, los cuales no considerados como estratégicos para la compañía pero que contienen un alto componente tecnológico y de capital humano. En su mayoría se trata de procesos administrativos, lo que le permite a las empresas centrarse en su negocio principal. La externalización requiere de un cuidadoso análisis para determinar cuáles son los procesos potencialmente externalizables, y dependerá de la estrategia de negocio de cada empresa. (Sieber, et al., 2007)
- **Call Center:** Un *Call Center* es el conjunto tecnológico y administrativo que permite unificar la inteligencia y potencia de procesamiento de los sistemas informáticos y las facilidades de conmutación de llamadas telefónicas, para suministrar información a quienes llaman, en un ambiente de intimidad personal. De otra forma el *Call Center* es el punto de contacto entre un cliente y la empresa por medio de un hilo telefónico. (Morris, et al., 2007).
- **Contact Center:** Centro u oficina usada con el propósito de recibir y transmitir un amplio volumen de gestiones en información, las cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono (*Call Center*), tales como fax, *e-mail*, *chat*, mensajes de texto y mensajes multimedia, entre otros. (Uribe, 2010).

- **T.I.C.:** Por Tecnologías de la Información o Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) se entiende un término dilatado empleado para designar lo relativo a la informática conectada a Internet, y especialmente el aspecto social de estos. Son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. (Huidobro, 2007).

Hipótesis

- El alto nivel de bilingüismo incidió en el crecimiento y asentamiento de los *Call Centers* en Barranquilla.
- Los bajos costos operativos tuvieron relevancia en el crecimiento de los *Call Centers* en Barranquilla.
- La ubicación estratégica de la ciudad fue un aspecto clave para la llegada de *Call Centers* a territorio barranquillero.
- El apoyo de entes gubernamentales a través de programas y convenios potenció la consolidación de la industria en la ciudad.
- Los tratados internacionales han contribuido a la masiva entrada de BPO&O, haciendo énfasis en el servicio empleado por los *Call Centers*.

Variables

a) *Variable independiente:* Bilingüismo.

Variable dependiente: Asentamiento de *Call Centers*.

b) *Variable independiente:* Bajos costos operativos.

Variable dependiente: Crecimiento de *Call Centers*.

c) *Variable independiente:* Ubicación estratégica de la ciudad

Variable dependiente: Llegada de *Call Centers*.

d) *Variable independiente:* Apoyo de entes gubernamentales

Variable dependiente: Consolidación de la industria

e) *Variable independiente*: Tratados internacionales

Variable dependiente: Entrada de BPO&O

Marco Metodológico

Nivel de investigación adoptado: Investigación explicativa. Se adoptó este nivel al ser la intención principal determinar e indagar por las relaciones de causa-efecto, siendo los efectos el ya conocido crecimiento en gran magnitud de la industria de los *Call Centers* en Barranquilla y nuestro enfoque principal la determinación de las causas específicas que tuvieron como consecuencia el mencionado efecto.

Diseño de investigación adoptado: Investigación documental. El contar con información secundaria valedera marca el porqué de la adopción de este diseño. El análisis e interpretación de fuentes ya procesadas serán el punto clave para resolver la pregunta general y las preguntas específicas.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: *Análisis documental. *Análisis de contenido

Instrumentos: *Fichas, *Artículos, *Unidad de almacenaje (disco duro), *Reportes oficiales.

¿Cuáles son los actores que han promovido el crecimiento de los *Call Centers*?

El apoyo para la llegada y consolidación de diferentes sectores en una determinada ciudad, ha mostrado ser clave para que dicho sector pueda representar un aporte considerable al crecimiento de esta ciudad en la que se pueda asentar, y Barranquilla no fue la excepción a la regla, ya que un relativamente alto número de actores, pudieron influir de manera positiva para que el sector BPO, enfatizando en el área de los *Call Centers*, pudiera lograr asentarse en una zona de múltiples ventajas competitivas y que pueda permitir márgenes de crecimiento en sus proyecciones futuras.

En cuestiones de identificar actores, son los siguientes que, de una u otra forma, tuvieron una influencia y otorgaron un aporte significativo para la consolidación de la industria en la ciudad: *Alcaldía de Barranquilla,

*Secretaría de Educación Distrital, *Cámara de Comercio de Barranquilla. *Universidad de Cambridge, *Fundación Aliarse, *Ministerio de Educación, *Fundación World Teach, *Traselca S.A. ESP, *ProBarranquilla, *SENA.

Ahora, si bien se identificaron los actores, también se tendrá que mostrar cuál fue su aporte realizado a la industria, y es la creación de distintos programas los que reunirá a estos actores para un trabajo en conjunto cuyo fin principal era la promoción del sector, el generar empleo y también consolidar una industria que seguirá afirmando la imagen de Barranquilla como un entorno competitivo capaz de cumplir las expectativas de las organizaciones contemporáneas.

Uno de los programas que más ha aportado a este sector, es el programa *Contact Barranquilla*, que fue liderado por la Secretaría de Educación Distrital, la Alcaldía de Barranquilla, la Cámara de Comercio de Barranquilla, la Universidad de Cambridge, la Fundación Aliarse y Traselca S.A. ESP.

El programa tuvo su fecha de inicio en el 2011, y ha conllevado una inversión que, para su año de inicio, llegó a los 1.000 millones de pesos por parte del Distrito de Barranquilla, y otros 100 millones que aportó la Cámara de Comercio⁹.

En el 2015 la Administración Distrital ha hecho una inversión de 400 millones de pesos con el objetivo de formar a los estudiantes con competencias comunicativas bilingües en los niveles A2 para los jóvenes de décimo grado, y B1 Y B2, con énfasis en Servicio de *Contact Center* para el grado undécimo¹⁰.

El fin del proyecto, aparte de su rol de generación de empleo mediante la capacitación, es responder a las necesidades que representa una industria en búsqueda de personal competente, por lo que la administración distrital ha enfocado sus esfuerzos en la creación de estas herramientas que puedan abrirle puertas al

⁹ Secretaria de Educación Distrital, 2011.

¹⁰ Secretaría de Educación Distrital, 2015.

estudiantado perteneciente a las instituciones educativas distritales para cuando inicien su etapa productiva en el mercado laboral. Muestra de estos esfuerzos son los más de dos mil estudiantes que se ven beneficiados por un proyecto sólido que demuestra la óptima capacidad de respuesta y adaptación del talento humano barranquillero frente a un entorno cambiante.

Estos actos demuestran que la ya mencionada capacidad de respuesta por parte de diferentes organismos pudo afrontar con creces un reto de competitividad considerable, logrando juntar esfuerzos que permitieran la capacitación de un talento humano que se pueda desempeñar óptimamente en un sector que se proyecta a seguir creciendo a futuro, y también consolidar a Barranquilla como un destino competitivo y estratégico, cuyo personal capacitado, aparte de poder cumplir las expectativas que manejen las organizaciones de la industria podrá demostrar la excelente adaptación y versatilidad en las habilidades comunicativas del talento humano, haciendo referencia al manejo de una segunda lengua.

¿Cuántos empleos han generado los *Call Centers* en Barranquilla?

El crecimiento de este sector no se habría dado de no ser, entre múltiples razones, por el talento humano que llega a conformar las organizaciones pertenecientes a la industria. El sector BPO encontraba una barrera llamada idioma que, a primera vista, podía estancar su crecimiento, evolución y desarrollo en la ciudad, pero que por las estrategias implementadas por diferentes entes y la ya presente capacidad y competencia del talento humano local, permitieron que el sector pudiese mostrar un pleno crecimiento.

Una muestra de ese crecimiento es la comparación de empleos generados por año en el sector BPO. “El sector de BPO generó cerca de 5.600 empleos en 2013 en la costa Caribe, por ello se ha convertido en los últimos años en un importante generador de trabajo en la región”.¹¹

¹¹ El Empleo, 2013.

De esos 5.600 empleos generados a nivel regional, se estima que 3.500, es decir, el 62,5 % de esos empleos correspondan a la ciudad de Barranquilla, lo que denota la ventaja competitiva que representa la ciudad con respecto a una región, y pasando a niveles más generales, con respecto a Colombia.

Una de las explicaciones al porqué de las elevadas cifras que muestra es Barranquilla, tiene que ver con la educación. Barranquilla reúne las mejores oportunidades de educación superior, sea profesional o técnica/tecnológica en la región Caribe, y cuando se encuentra a una industria que lo principal que pide, en buena mayoría de casos, es un título de bachiller y alto nivel de inglés, se encuentra con que hay una población bastante alta que cursa su educación superior al tiempo que trabaja en una organización de la industria, y al ser Barranquilla el centro de confluencia en términos de educación superior a nivel regional, estas diferencias no deberían causar mayor sorpresa.

En lo que a datos actuales se refiere, actualmente en la capital del Atlántico hay unas ocho mil personas trabajando en el sector, el 80% de ellas están vinculadas con los *Contact Centers* y de acuerdo con las proyecciones de ProBarranquilla entre 2015 y 2016 habrá 2.000 nuevos puestos, que derivarían de otras inversiones cercanas a los USD10 millones en instalación de nuevas empresas y ampliación de las existentes¹².

Las proyecciones son alentadoras y el crecimiento fue inminente, la evolución del sector sigue en constante desarrollo y parte de los motivos por los cuales el sector se proyecta a seguir alcanzando cifras y objetivos positivos, ha sido la excelente preparación del talento humano perteneciente a la ciudad de Barranquilla.

¹² El Heraldo, 2015.

¿Qué efectos sociales ha provocado la entrada masiva de *Call Centers* en la ciudad de Barranquilla?

El crecimiento de una industria no pasa desapercibido, y mucho menos cuando tiene detalles comparativos tales como el manejo de una segunda lengua y el índice de bilingüismo. Que el sector BPO esté en un crecimiento constante y progresivo ha provocado la pronta respuesta de distintos entes que buscan adaptarse a las continuas necesidades del mercado y del mundo globalizado, y durante ese proceso continuas necesidades han mostrado una oportunidad para que la sociedad barranquillera pueda afianzar una cualidad que se hace imprescindible para los retos del mundo actual: manejo de un segundo idioma.

La participación de varios actores que ya se han mencionado a su vez, dejaron otros efectos de considerable utilidad en términos sociales, específicamente hablando de la educación y, sí se enfatiza de nuevo haciendo referencia al aprendizaje de un segundo idioma.

Ya se mencionó de la importancia que tuvo el programa *Contact Barranquilla* para el sector BPO para el panorama de la ciudad en general, pero no fue el único programa que intervino en la educación, porque, como se señaló, el manejo de un segundo idioma se convirtió en el reto de la administración y el dotar de herramientas a los jóvenes barranquilleros fue uno de los objetivos principales para la creación del programa ‘Barranquilla Bilingüe: inglés para las oportunidades y la competitividad’.

Este proyecto busca mejorar la calidad de la enseñanza del inglés en el Distrito, como una estrategia para el desarrollo lingüístico de los estudiantes. El programa implementado por World Teach, a través de la Fundación Voluntarios por Colombia, se basa en la metodología de co-enseñanza la cual busca que tanto

docentes como voluntarios se apoyen mutuamente en todo lo referente a la enseñanza de inglés, al mismo tiempo que intercambien aspectos culturales y se fortalecen las habilidades de cada uno¹³.

Barranquilla a lo largo de la historia ha sido una de las ciudades con mejor índice de bilingüismo, y en la actualidad solo se ubica por detrás de Bogotá, destacándose como una de los puntos estratégicos en el país y los esfuerzos de un alto número de organizaciones solo han buscado afianzar esa reputación, asegurando la competitividad clave necesaria para un entorno organizacional.

El plan del programa Barranquilla Bilingüe es muy entendible, se establece contacto con un programa de voluntariado internacional y contando con apoyo de entes locales y así se asegura la llegada de docentes que tengan un dominio nativo de la lengua a enseñar, que es sin duda, una de las mejores formas para que los estudiantes se acostumbren a una segunda lengua al tener contacto directo con una pronunciación y vocalización clave, además de la experiencia de los voluntarios y así contribuir a una formación interdisciplinaria que permita a los estudiantes tener una ventaja competitiva en su formación profesional.

El número de voluntarios va en aumento y los resultados que muestra Barranquilla son alentadores, para este año se cuenta con el apoyo de los 40 nativos extranjeros, a través de programas del Ministerio de Educación, Cuerpos de Paz y World Teach, que se encuentran en 21 Instituciones Educativas Distritales, los docentes del área de lengua extranjera y estudiantes seguirán fortaleciendo aspectos como la pronunciación y manejo verbal del segundo idioma. 67% de los docentes del Distrito ya tienen nivel B2 de inglés de acuerdo al marco común europeo y según el Icfes los estudiantes de Barranquilla están en nivel superior en inglés, siendo esta el área con mejores resultados, ubicándose por encima de la media nacional¹⁴. Los efectos del

¹³ Secretaría de Educación Distrital, 2014.

¹⁴ Secretaría de Educación Distrital, 2015.

crecimiento de un sector se notan más que nada por lo que representa la globalización para un país como Colombia, y la administración distrital supo identificar una oportunidad que se proyecta a convertirse en una fortaleza futura para una ciudad que aspira, perfila y hoy por hoy confirma que es pionera en el manejo de un segundo idioma para Colombia.

¿Cuáles fueron las causas que propiciaron el crecimiento de los *Call Centers* en la ciudad de Barranquilla durante las dos primeras décadas del Siglo XXI?

Se puede identificar un alto número de causas que, siendo ejecutadas de la mejor manera posible por los entes que ya se identificaron, tuvieron como efecto el apoyo al crecimiento, desarrollo y evolución del sector de las BPO, especialmente de los servicios de *Call Center* en la ciudad de Barranquilla.

Al empezarse por las primeras causas se encuentra la intervención e influencia de varios actores tales como la Alcaldía Distrital, la Secretaría de Educación Distrital, la Cámara de Comercio de Barranquilla, la Fundación Aliarse, entre otros tantos que ya se determinaron; la motivación de estos entes se mueve entre múltiples intereses, desde el mejoramiento de la calidad de vida en general de los habitantes de la ciudad y haciendo énfasis en los estratos bajos, por lo que su campo de acción va dirigido a instituciones públicas, hasta llegar a la formulación de estrategias que permitan el pleno desarrollo regional competitivo.

El porqué de su intervención dentro del sector BPO por medio de programas o estrategias como los mencionados *Contact Barranquilla* nace tras la identificación de una latente necesidad en un sector de la economía entrante a la ciudad y a la región como lo era la oferta de empleos en el sector BPO, y más que nada, al área de los *Call Centers*, por lo que la búsqueda de talento humano con competencias específicas en un segundo idioma para desempeñarse como agentes bilingües se convirtió en prioridad para los organizaciones entrantes a territorio barranquillero, y fue la rápida acción de los entes que ya se han mencionado y repetido lo que permitió identificar una oportunidad valiosa para darle una posición

privilegiada a Barranquilla como una ciudad competitiva no solo a regional, sino también a nivel nacional y continental.

Es de destacar la rápida acción cometida por los entes mencionados y su perspicacia para encontrar en el manejo de segundos idiomas, una oportunidad crucial que hoy en día representa una de las fortalezas que ofrece Barranquilla como destino inversor y que a futuro solo se perfila para mantenerse como *fordesarrollo* de una ciudad que crece cada día más.

Otro de los detalles a destacar, es la ubicación estratégica de Barranquilla, que maneja una franja horaria igual a las de la costa este de Estados Unidos y Canadá, lo que ayuda a la organización en términos de horarios similares para la prestación óptima del servicio tercerizado determinado.

A su vez también se tendría que hablar a niveles tecnológicos sobre una ventaja que obtiene Barranquilla al ser centro de confluencia de cuatro cables submarinos que permiten comunicar a Colombia con el resto del mundo, y por la cercanía de estos cables con la ciudad se obtienen grandes ganancias en términos de reducción en costos operativos; a su vez, estos mismos cables submarinos han generado una notable inversión para la optimización de la infraestructura comunicativa de las organizaciones (Iguaran y Campo, 2017).

Tomado de: ProBarranquillaCifras en USD

2010	\$ 4.389.500
2011	\$ 13.173.605
2012	\$ 4.357.403
2013	\$ 90.110.500
2014	\$ 4.018.000
2015	\$ 46.080.000

Pero no solo han sido entes locales los que han permitido el crecimiento del sector y, pasando a un panorama general, el mejoramiento de las competencias cognitivas con respecto a un segundo idioma, porque también cabe destacar la labor del voluntariado internacional que ha recaído en Barranquilla con un compromiso social definido para la formación educativa del cuerpo estudiantil perteneciente a instituciones públicas del distrito; destacando la participación de los Cuerpos de Paz y el programa World Teach, que en conjunto con los entes que ya se han mencionado, han logrado que el nivel de bilingüismo sea prioridad educativa, asegurando su apropiado crecimiento en índices de medición, la calidad en la enseñanza y todo esto por consecuencia, desembocará en un considerable porcentaje de la ciudadanía con un manejo adecuado de un segundo idioma, lo que terminará contribuyendo al sector BPO en su búsqueda de talento humano capacitado.

Pasando a otros factores, el talento humano barranquillero presenta otra de las causas que permitieron el crecimiento de este sector, los niveles de bilingüismo han aumentado, pero Barranquilla ya se mantenía como una de las ciudades mejor posicionadas en términos de manejo de segundo idioma a nivel nacional. Este factor se abordará a través de la perspectiva educativa en Barranquilla y como la ciudad se puede considerar como un punto clave en la educación regional, más que nada a nivel superior, donde la oferta y la calidad es de mayor consideración si se le compara con otros departamentos de la región Caribe.

Aparte de lo que representa la enorme oferta educativa, son muchos los puntos que esto favorece al sector BPO, empezando por alianzas y convenios entre distintas instituciones con una organización perteneciente a la industria de *Call Centers*, con el fin de crear redes de reclutamiento y así mejorar la generación de empleo y las condiciones tanto de estudiantes como egresados de alguna institución. También cabe tener en cuenta las carreras afines que requiere este sector, y es ahí donde los egresados también encuentran ventajas, ya que el 51% de los egresados universitarios en Barranquilla, pertenecen a carreras como ingeniería, administración o ciencias económicas, que son afines a lo que buscan las organizaciones del sector en su talento humano.

Conclusiones

Barranquilla se muestra como un entorno altamente competitivo con una administración local que ha logrado formular estrategias exitosas que le permitan a la ciudad adaptarse muy rápido a las necesidades de diferente índole que conlleva el entorno globalizado actual. Esas estrategias le han permitido identificar oportunidades que pueden convertirse en fortalezas internas y así asegurar el carácter de Barranquilla como un destino receptor de inversión adecuado, con una capacidad de respuesta y adaptación a las necesidades óptimas y que le otorgará a las organizaciones entrantes.

De la misma manera se lo ha ofrecido a las del sector BPO, una posición privilegiada, tanto por los factores estratégicos que conlleva la ubicación geográfica de Barranquilla, como los profesionales por la alta competencia del talento humano local y los económicos por las facilidades que otorga Barranquilla para la reducción de costos operativos con respecto a otras urbes y que no muestran necesidad alguna de comprometer la calidad del servicio.

Referencias bibliográficas

- B. Londoño González and P. Sánchez, "Algoritmo Novedoso Para la Detección de Tareas Repetitivas en el Teclado", *Investigacion e Innovación en Ingenierias*, vol. 3, no. 2, 2015. DOI: 10.17081/invinno.3.2.2031
- Diago Paternina, F. (2011). *Los Call Centers y su proyección. Dictamen Libre (enero-junio)*, pp. 13-26. Universidad Libre.
- Henao, M., Quiñones, M., & Cáceres, S. (2013). *Estrategias de tercerización en Colombia como centro de operaciones enfocado a los call centers en Barranquilla. Trabajo de grado: María Camila Henao Robayo, et al. (2013)*. Bogotá, D.C.
- Huidobro, J. (2007). *Tecnologías de información y comunicación*. Madrid.
- Morris, E., Ancajima, A., Chiri, C., Galindo, J., Guido, C., & Mejia, E. (2007). *Servicios de contact center basados en offshore outsourcing*. Lima: ESAN Ediciones.
- Sieber, S., Valor Sabatier, J., & Porta, V. (2007). *La externalización de los servicios de TIC y el Business Process Outsourcing (BPO)*.
- Uribe, V., & Morales, G. (2010). *La industria de los call center y sus condiciones*. Santiago de Chile.
- De La Hoz E, Lopez L, y Perez L, (2017). Modelo de gestión de relaciones con los clientes en empresas de consultoría”, *Revista Investigación e Innovación en Ingenierías*, vol. 5 (2). DOI: <https://doi.org/10.17081/invinno.5.2.2756>

Iguaran V, y Campo L. (2017). Eficiencia en la productividad desde la perspectiva del cliente interno y externo en las empresas recicladoras del plástico en el departamento de la Guajira-Colombia. Revista Investigación e Innovación en Ingenierías, 5, (1), 72-91, 2017. DOI: <https://doi.org/10.17081/invinno.5.1.2617>