

La industria de servicios de tercerización una apuesta regional



Durante más de 20 años, la industria de Contact Center ha evolucionado no solo en Guatemala sino en toda Centroamérica.

Actualmente, en el país hay más de 31 sedes de empresas que brindan servicios de tercerización entre call centers y Business Process Outsourcing (BPO) que significa la subcontratación de funciones de procesos de negocios a proveedores de servicios de alta calidad.

“Somos el sector de Contact Center & BPO en Guatemala que cuenta con más de 45 mil 600 colaboradores quienes cuentan con un empleo formal y con facilidades para continuar con sus estudios universitarios, jóvenes madres y adultos mayores, es tan versátil nuestra industria que genera diversas oportunidades de empleabilidad” indicó la Gerente del Sector de Contact Center & BPO de AGEXPORT, Ninoshka Linde.

Sus principales mercados de exportación son: Estados Unidos, Canadá, México, Centroamérica y el Caribe, Sudamérica, Europa y Australia

El 80% de la industria establecida en el país brinda servicios en inglés, el 17% en español y el resto con otros idiomas como el alemán, francés y portugués.

En este sentido, en 2020 la industria de CC&BPO registró un cierre de exportaciones por más de US\$ 806 millones con un crecimiento del 9% en comparación al 2019.

Porcentaje de la industria que está contratando por departamento

“Entre los principales retos que tenemos para que esta industria sea más competitiva, es tener a más jóvenes guatemaltecos bilingües que también hayan desarrollado sus habilidades blandas, derivado a que en los últimos cuatro años se han dejado de abrir más de 58 mil 170 empleos formales, y donde países de Centroamérica, Estados Unidos, Filipinas, India, Colombia, entre otros, han aprovechado estas oportunidades de generar empleo y desarrollo”, resaltó Linde.

A pesar de tener diferentes retos, el sector creció un 48% en abril 2021 en comparación al mismo periodo en 2020

Superando dificultades para alcanzar un crecimiento sostenido

Para el impulso de la educación en inglés, en 2021, el sector cumplió cinco años de impulsar el programa Finishing School, el cual ha capacitado a más de 5,000 jóvenes generando miles de oportunidades de empleo para el desarrollo del país.

<https://www.youtube.com/watch?v=7vw7w90GNjw&feature=youtu.be>

Durante el 2019, iniciaron con un programa Pre-Finishing School llamado Scaling Up, con el fin de atender a la población con un nivel de inglés inferior al necesario para comenzar el Programa de Finishing School, a la fecha más de 3,306 jóvenes se han

beneficiado.

A la vez, en 2020 crearon “Finishing School Pro”, con el objetivo de finalizar las habilidades del idioma inglés de los estudiantes y otras habilidades blandas.

El 68% (69 alumnos) de los ingresados finalizaron el programa y luego lograron ser contratados dentro de la industria del CC&BPO.

*“Esperamos que los programas modelo que hemos creado desde el sector e implementado por más de 5 años con grandes resultados de empleabilidad +80%, puedan escalar a nivel nacional a través de la nueva iniciativa de **“Guatemala No Se Detiene”** y que, a través del apoyo del Gobierno, tanto central como municipal, podamos llevar estas lecciones de crecimiento y dinamización de la economía a otros sectores del país, generando más y mejores empleos para los guatemaltecos” resaltó el presidente del Sector de CC&BPO, Estuardo Ligorria.*

Industria de Contact Center en datos

- El sector de Contact Center de AGEXPORT ha capacitado en total a 5,255 estudiantes, y duplicado del ingreso familiar a más de 45,000 personas
- Por cada empleo directo generado la industria de CC&BPO genera 2.5 empleos indirectos. Cada trabajador en la industria, 4 miembros familiares son impactados positivamente
- Durante cinco años, la inversión que han hecho las

empresas agremiadas al sector de Contact Center & BPO de AGEXPORT para el desarrollo del programa FS2 supera los Q20 millones, creando una metodología de enseñanza acelerada para el trabajo.

- Este programa se realizó en alianza estratégica con el Instituto Técnico de Capacitación (INTECAP), y el apoyo de la cooperación internacional.

Construyendo un futuro con alianzas estratégicas

Un estudio reciente para la construcción de la iniciativa “Guatemala no se Detiene”, priorizó a la industria de [Contact Center](#) & BPO como generadora de empleo formal, a través de atraer Inversión Extranjera Directa (IED) y generar más trabajos en el país.

“El impacto y potencial de crecimiento de la industria de CC&BPO genera crecimiento para Guatemala, hacia el sector privado (empresas proveedoras) e ingreso al Gobierno en impuestos por los trabajos formales generados, pero sobre todo reducir la migración y darle nuevas y mejores oportunidades de desarrollo económico y social a nuestros jóvenes guatemaltecos”, indicó la Gerente del Sector de Contact Center & BPO de AGEXPORT.

El crecimiento interanual del primer trimestre 2021 de la industria de CC&BPO fue de 48%. La firma consultora de estrategia global McKenzie identifica al sector de Business Process Outsourcing y Call Centers como uno de los cuatro puntales de la economía guatemalteca que ofrece amplias perspectivas para su crecimiento.

«En un estudio encargado por la Fundación para el Desarrollo

*(FUNDESA) Guatemala cuenta con la capacidad instalada y el potencial para **convertirse en un centro regional importante (hub)** de la industria de BPO en los próximos cinco años. El país puede dar un salto hacia delante en el sector a partir de la atracción de inversión extranjera directa», resaltó Linde.*

Para alcanzar esta meta, la industria ha propuesto implementar un programa de inglés en dos fases:

Fase 1 (2021)

Fase 2 (2022)

Fase 1 (2021)

Iniciará en 2021, el Plan piloto en los departamentos de Guatemala, Sacatepéquez, Quetzaltenango, Chimaltenango, Huehuetenango, Escuintla, Retalhuleu, Suchitepéquez, San Marcos y Santa Rosa dando prioridad a las cabeceras departamentales.

Fase 2 (2022)

A partir de 2022, integrarán a a otros departamentos.

Con “Guatemala no se detiene”, estamos trabajando para generar más empleo, inversión y prosperidad, en este sentido, bajo el estudio de FUNDESA , el sector podría triplicar su tamaño con facilidad en los próximos 3 años, pudiendo generar hasta 150 mil empleos, para lo cual el sector necesitaría personal bilingüe certificado y el país una estrategia integrada de inglés iniciando en 2021 con los jóvenes graduandos del sistema de educación pública”, puntualizó la Gerente del Sector de Contact Center & BPO.