

# 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.*