



**6to Simposio Internacional de Investigación en Ciencias Económicas, Administrativas y Contables -
Sociedad y Desarrollo**
2do Encuentro Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
Bogotá, 12, 13 y 14 de septiembre de 2019

**“El BPO: Industria en Crecimiento como Herramienta de Gestión
en Barranquilla, a través de los *Call Centers*”**



Dra. Lilia Mendoza Vega,
Coordinadora de Investigaciones de la Facultad CEAC

Enith Marcela Tejada Gutiérrez
Leidy Johanna Tabarez Valencia
Estudiantes de Administración de Negocios Internacionales
Semillero de Potencialidades de Negocios Internacionales

Planteamiento del problema

Los BPO han generado cerca de 260.000 empleos además aportan el 2,9 % del Producto Interno Bruto del país (El Tiempo, 2019).

En el 2017, de los empleos generados por proyectos de inversión por sector, el BPO&IT generó el 53% en la ciudad (ProBarranquilla 2017). Esto quiere decir, que mas de la mitad de los empleos generados en el 2017 en la ciudad estaban ubicados en el sector de los Call Centers.

Pregunta general

¿Cómo ha sido el desarrollo de los Call Centers en Barranquilla y cuál ha sido su alcance en la generación de nuevos empleos?



Objetivo general

Determinar el desarrollo de los Call Centers en Barranquilla y su alcance en la generación de nuevos empleos.

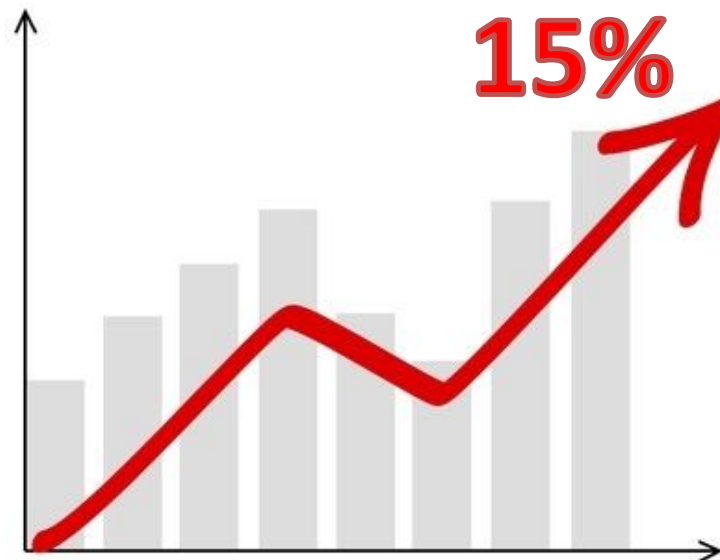
Objetivos específicos

- * Analizar los beneficios obtenidos en este sector por parte del sector público y privado, a nivel nacional y local para la apertura laboral de los Call Centers y la generación de empleo.
- * Identificar las causas que fomentaron el crecimiento de estas empresas en la ciudad de Barranquilla.
- * Establecer los resultados a nivel social, económico y cultural generados a raíz de la aparición de la industria BPO en la ciudad de Barranquilla.



Justificación de la investigación

Los Call Centers, haciendo un análisis general de su participación a nivel nacional, su crecimiento en los últimos 15 años ha sido de un 15%; trayendo con ello un aporte del 5,4% en la generación de nuevos empleos en el departamento del Atlántico (Dinero, 2018).



Antecedentes de la investigación

El siglo XXI, con la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación arrasadas por el proceso de globalización se abre paso al concepto de BPO.

“El BPO no es una tecnología o un sistema tecnológico, sino que es una estrategia de negocio”(Hidalgo, Lopez & Granda, 2013)

“Los Call Centers y los nuevos trabajos del siglo XXI” (Thirion, 2007)

“La Tercerización Como Herramienta De Gestión Empresarial” (Cobo, 2017)

Metodología

Orientada como caso de estudio.

Investigación de tipo no experimental

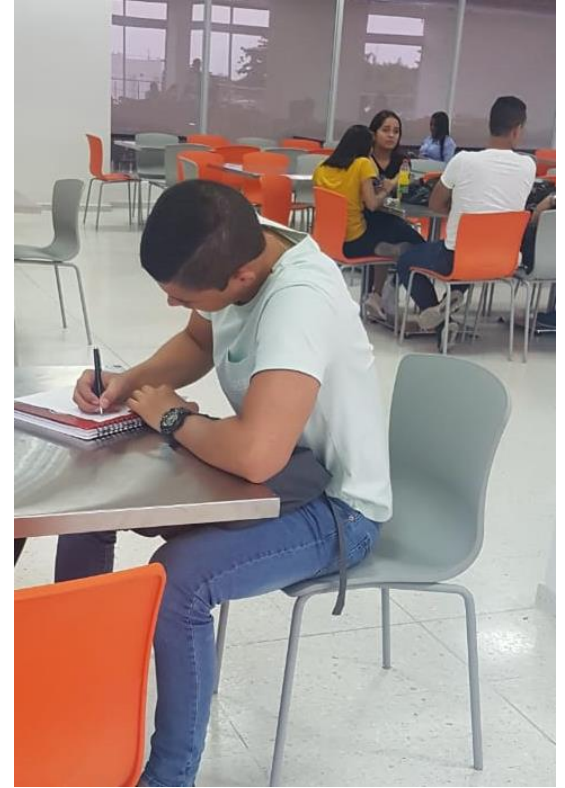
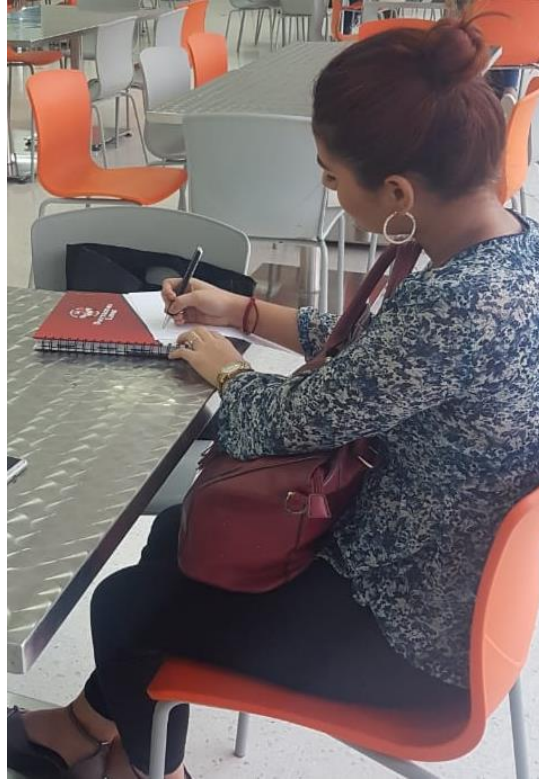
Análisis descriptivo de los resultados utilizando una metodología mixta: cuantitativa y cualitativa; haciendo mayor énfasis en lo cualitativo.

En la parte cuantitativa, se implementan técnicas de recolección de información con instrumentos como encuesta y entrevista a profundidad.

Nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.



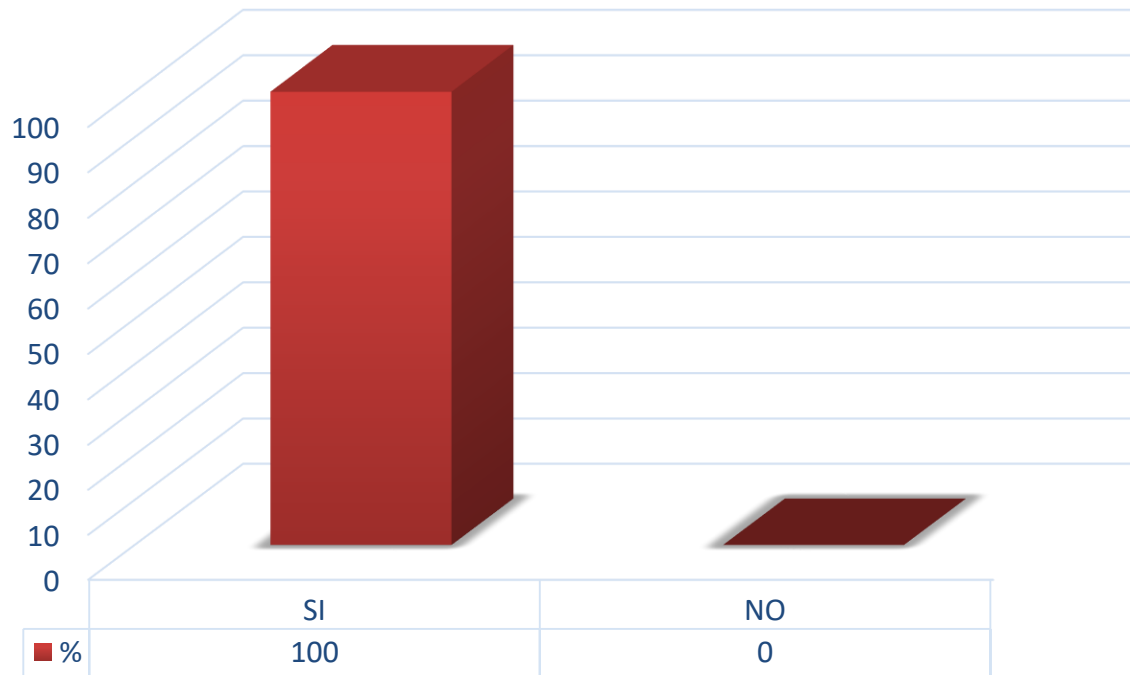
Recolección de datos



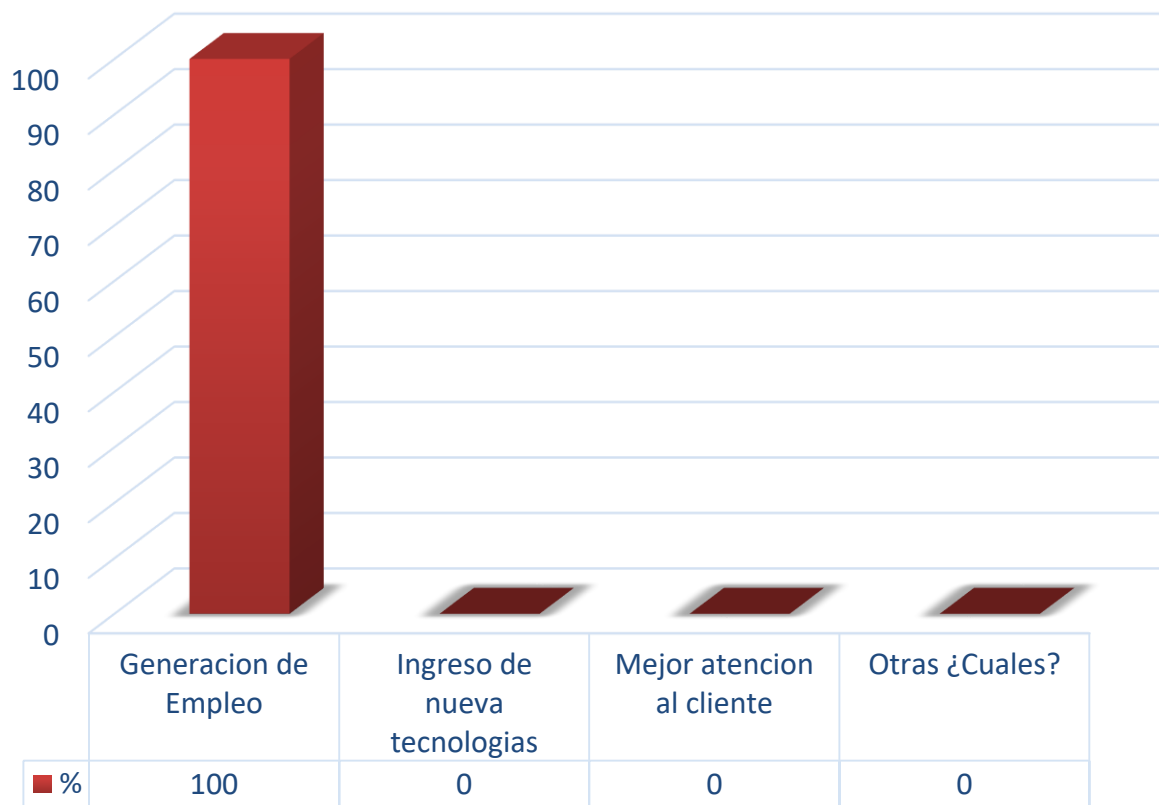
Análisis de Resultados



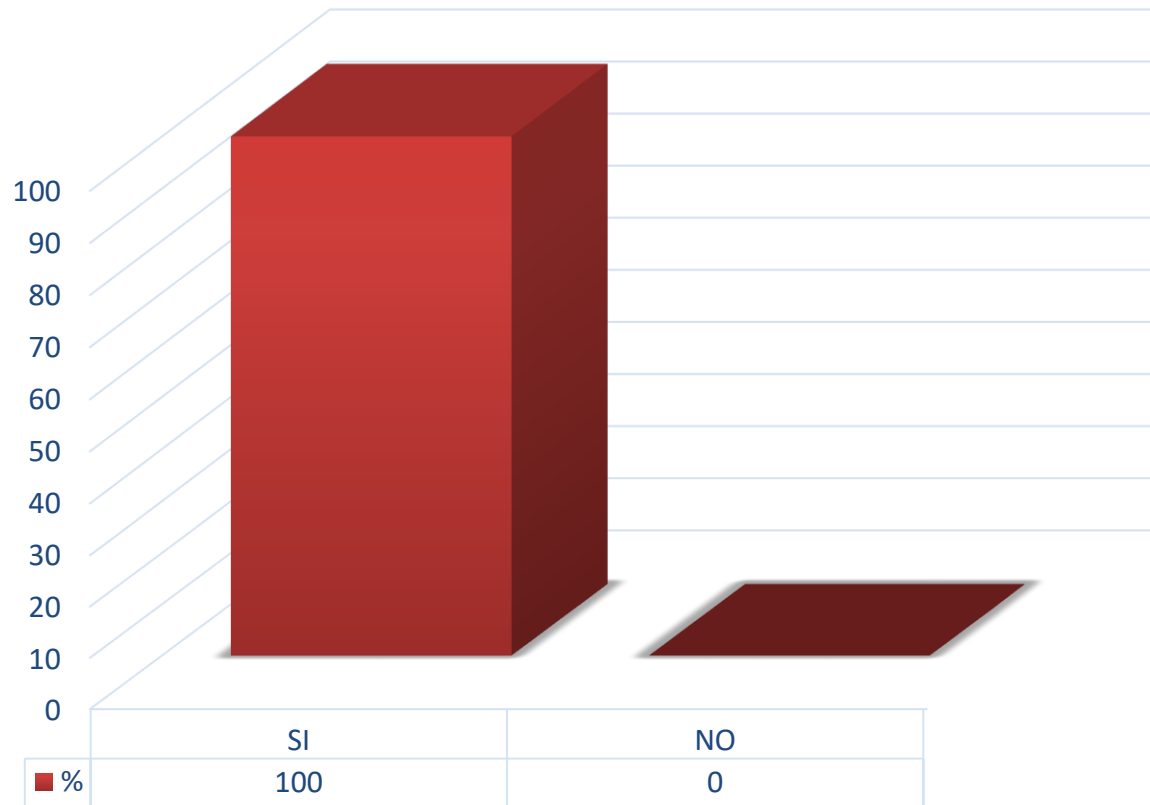
Grafica 1. ¿Considera que los BPO se han convertido en Herramienta de Gestión para las empresas?



Gráfica 2. ¿Cuál considera que ha sido el mayor aporte, que han brindado los Call Centers a la Región?



Gráfica 3. ¿Brindan los Call Centers una alta oportunidad Laboral?



Gráfica 4. ¿Cuál cree usted que han sido los factores que han incidido en la ampliación del sector BPO en Barranquilla?

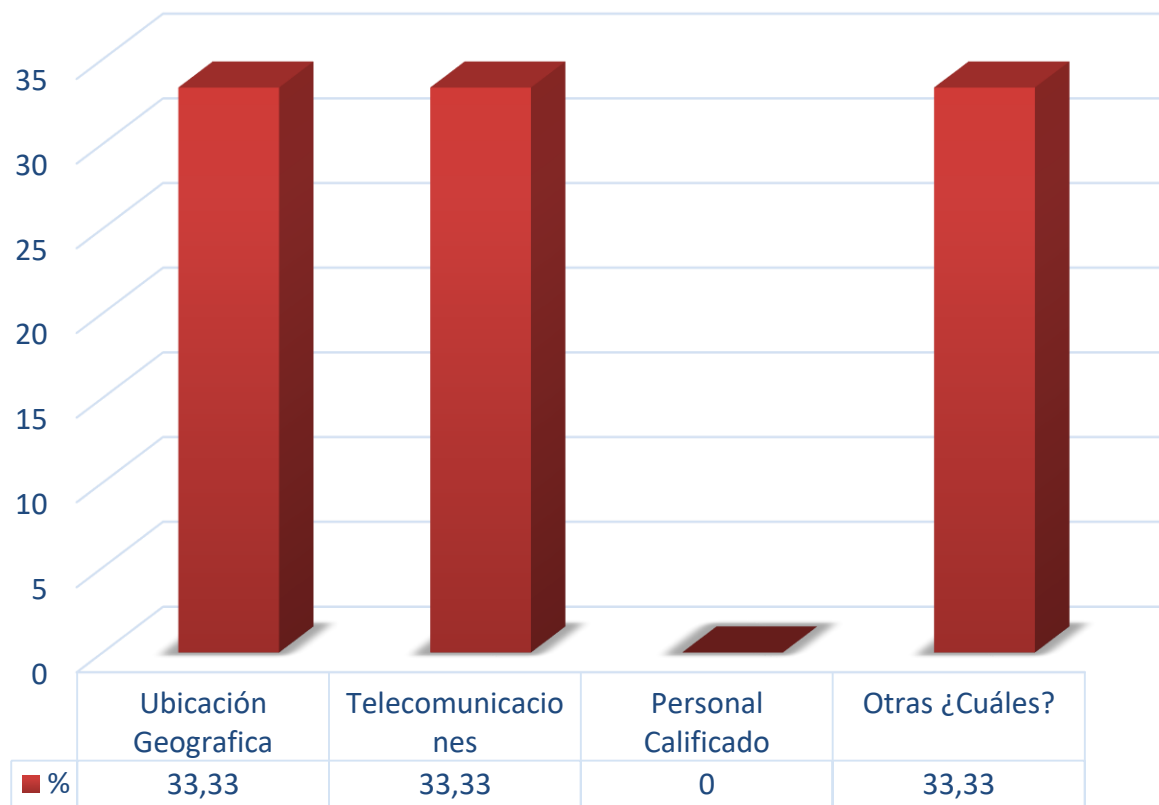
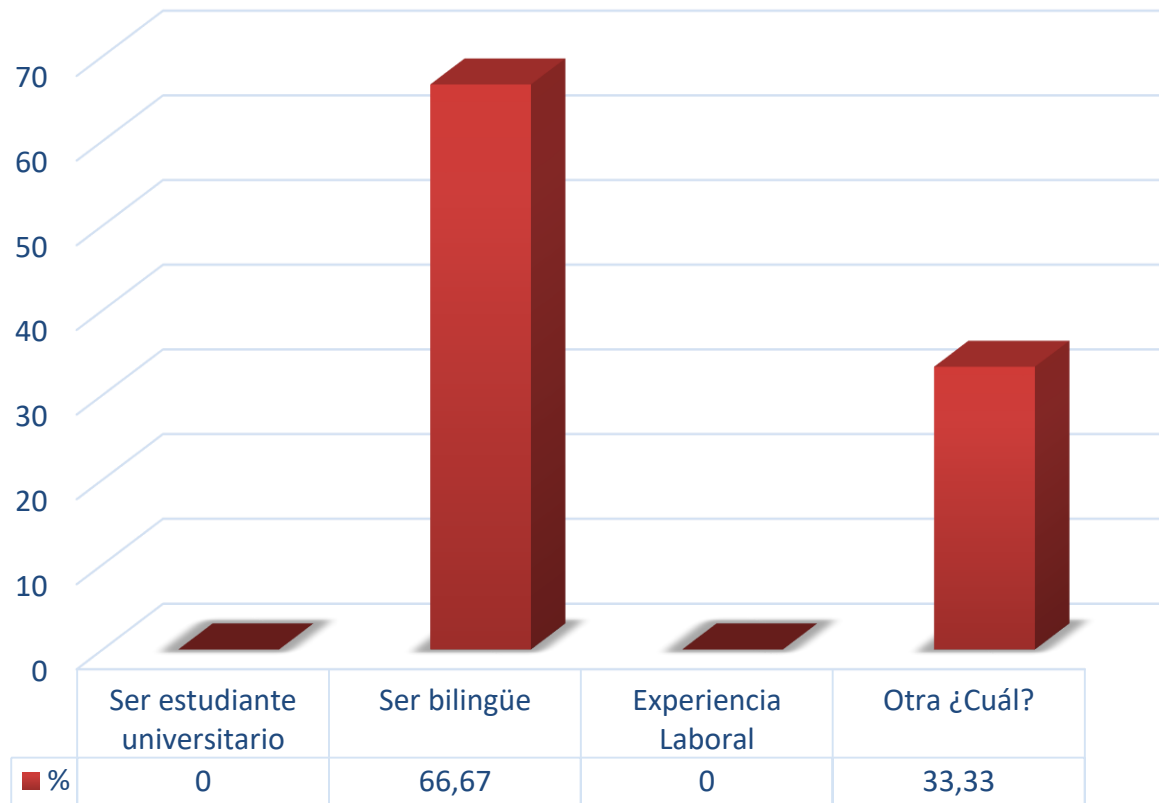
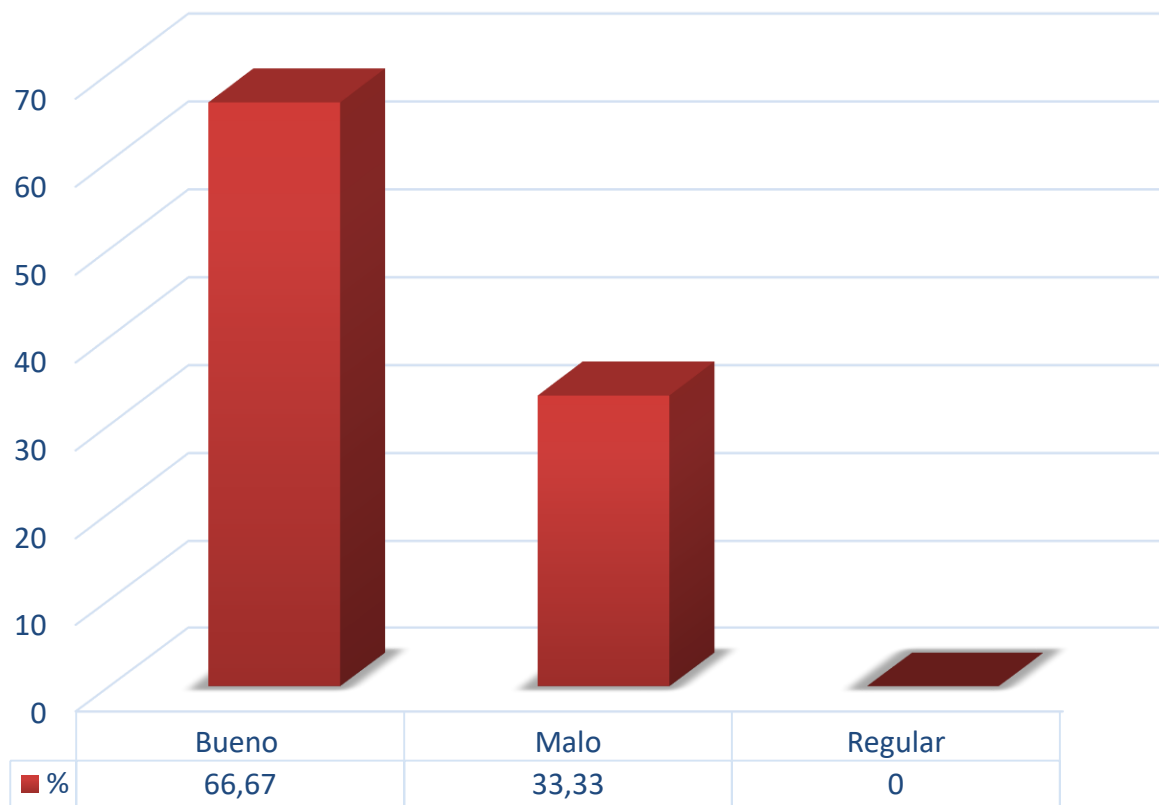


Gráfico 5. ¿Qué tipo de experiencia se es necesaria para laborar en un Call Center?



Gráfica 6. ¿Cuál cree usted que ha sido el apoyo de las entidades públicas y del sector privado hacia este sector de los Call Centers y su crecimiento?



Pregunta 7. ¿Qué impacto percibe usted como trabajador de Call Center en el plano social y económico?

Remuneración salarial, mejora el poder adquisitivo y calidad de vida, sumado a la alta oportunidad laboral propicia una disminución en la tasa de desempleo, aportando crecimiento económico al país.

Ámbito social dado a partir de la interacción cultural de los agentes con personas en el exterior, asociado también al trabajo colaborativo.

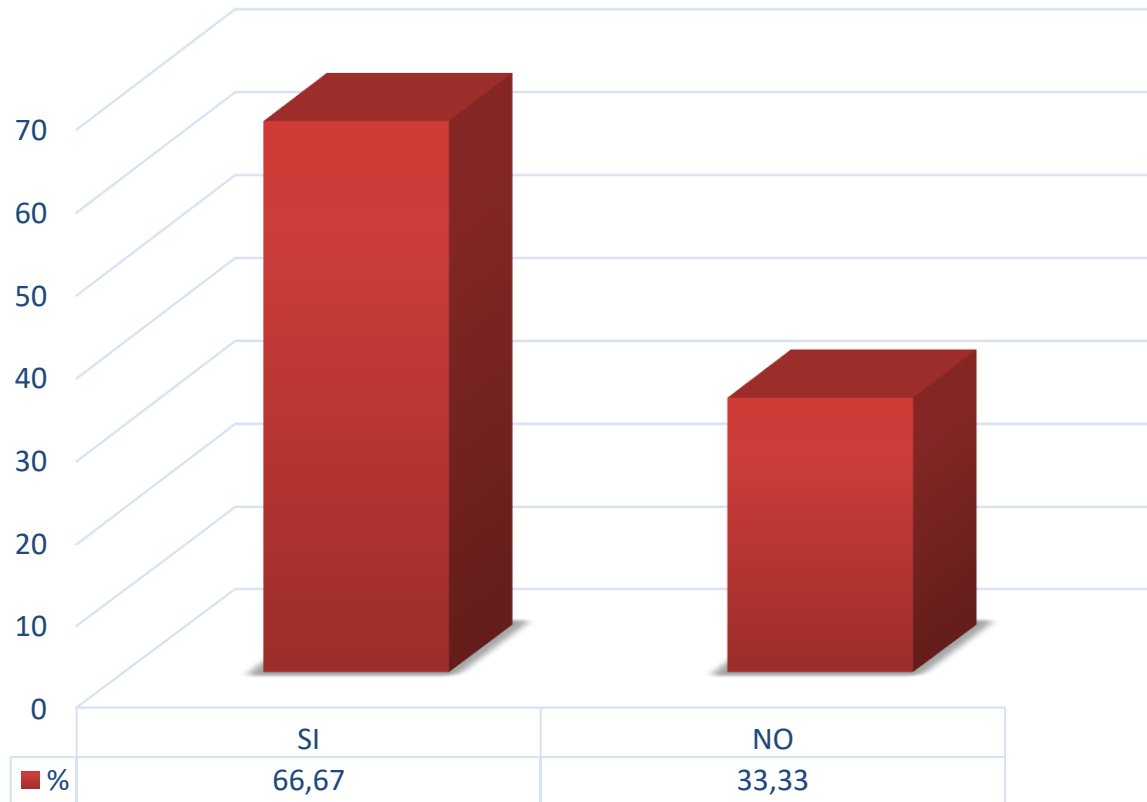
Pregunta 8 ¿Qué opina usted de la tercerización de procesos, representados en la ciudad por los Call Centers?

Crecimiento empresarial y cumplimiento de metas, optimización y agilización de los procesos dentro de las compañías.

La tercerización hace que la calidad del servicio baje debido a varios factores los cuales no menciona.



Gráfica 9. ¿Opina usted que el surgimiento de los Call Centers ha repercutido a nivel cultural en la ciudad?



Pregunta 10. ¿Como cree usted que los Call Centers han favorecido la productividad en la ciudad?

La ciudad se ha visto favorecida en su economía y mejor calidad de vida gracias a la ocupación laboral.

Disminución del índice de desempleo.



Conclusiones y recomendaciones

- Son una herramienta de gestión que permiten hacer frente a los invariables cambios que surgen en el mercado.
- El auge y rápido posicionamiento de las industrias en mención, han promovido la generación de empleo.
- Apoyo de entidades públicas y privadas.
- La estrategia de ubicación geográfica para fortalecer la región.
- Beneficios sociales, económicos y culturales que perciben los agentes de call center a nivel individual y colectivo.
- Abordar investigaciones futuras que complementen el caso de estudio.
- Seguimiento profundo a los programas implementados por las alianzas publico-privadas en la ciudad.

