

El país, en 'top' 3 regional de servicios compartidos

EY y ProColombia destacan el atractivo de Colombia para establecer estos centros, que ofrecen soporte en distintas áreas a las empresas.

DE ACUERDO con la reciente entrega de la Cuarta Encuesta Latinoamericana de Servicios Compartidos hecha por EY y ProColombia, el país se encuentra entre los tres lugares predilectos en la región para activar Centros de Servicios Compartidos (CSC), a través de los cuales se gestionan procesos y actividades de soporte.

El sondeo, en el que se entrevistó a 40 compañías apalancadas en dichos modelos pertenecientes a industrias de consumo masivo, energía, tecnología, construcción, manufactura, entre otras, evidenció que a la fecha en el país existen más de 70 CSC formalmente establecidos.

De acuerdo con ambas firmas, la mayoría de estos centros son de multinacionales que han escogido al país como destino para establecer sus operaciones en procesos de soporte financiero, tecnológicos, de recursos humanos, de logística, entre otros.

Respecto al número de empleados que engloban los Centros de Servicios Compartidos en Colombia, la encuesta arrojó que en el 24% hay hasta 100 colabora-

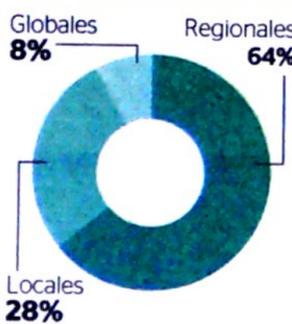
Panorama del sector

COBERTURA DE PAÍSES DESDE COLOMBIA

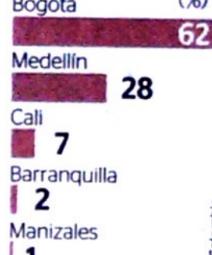
En porcentaje



SERVICIOS BRINDADOS



UBICACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL (%)



INDUSTRIAS A LAS QUE PRESTAN SERVICIOS (%)



dores, 28% cuentan con más de 500 y 48% entre 101 y 500.

“En comparación con el año 2016, los CSC en Colombia muestran una tendencia creciente, al evidenciar un aumento de los centros con más de 500 empleados, en donde hubo un incremento de 23% al 28%, en el periodo comprendido entre 2016 y 2019”, dice el documento.

Otra de las características que se evidenciaron en

Colombia se posiciona como destino de inversión en Centros de Servicios Compartidos para la región”.

esta entrega está que en la ubicación de la sede principal en Colombia del CSC, Bogotá lidera la lista con 62%, seguido de Medellín con 28%, Cali con 7%, Barranquilla con 2% y Manizales con 1%.

Las industrias a las cuales prestan mayores servicios son producción, consumo masivo y distribución con 20%; seguido de construcción con 12%; tecnología y servicios con 10% cada uno; y energía, petróleo y gas, y

minería con 7%. De los CSC que respondieron la encuesta, 60% corresponden a multilaterales o transnacionales, 28% a grandes firmas locales y 12% a medianas.

Respecto a la cobertura actual de los centros que participaron en el sondeo, 64% dicen que brindan servicios regionales, mostrando un incremento de 16 puntos porcentuales respecto al dato arrojado en 2016.

En este dato, las firmas encuestadoras aseguraron que “factores como la cercanía geográfica, la franja horaria y la cultura de servicio propia del país juegan un papel importante, permitiendo que naciones como Ecuador, Panamá, México y Estados Unidos tengan una cobertura en los modelos establecidos”.

Sin embargo, cabe mencionar que las coberturas local y global disminuyeron entre 2016 y 2019. La primera de estas pasó de 39% a 28% y la segunda de 13% a 8%.

Los principales países o regiones atendidas por los CSC colombianos encuestados son Ecuador con 36%, Costa Rica con 32%, México con 28%, Estados Unidos con 24%, y Brasil y Argentina con 20% cada uno.

Con relación al lenguaje utilizado en los CSC, se registró un incremento en la cantidad de idiomas empleados, pero siguen predominando el español, inglés y portugués. Sobre el número de empresas o unidades de negocio que atienden los CSC se destaca que 44% se ocupa de más de 10, seguido de 36% de 0 a 4 y 20% de 4 a 6.

De acuerdo con Javier Quintana socio de EY Advisory Services, “a nivel inter-

nacional, hoy Colombia es percibida como una opción atractiva para establecer operaciones de servicios compartidos comparable con Costa Rica, México o Chile. El balance entre la calidad profesional y los costos laborales motivados por la devaluación hace que los casos de negocio sean llamativos para el país”.

Por su parte, Flavia Santoro, presidenta de ProColombia, dijo que “los empresarios de distintas partes del mundo se ven atraídos por importantes variables como el alto nivel de los profesionales y su actitud orientada al servicio, así como por los incentivos que otorga el Gobierno, además del crecimiento de la economía y estabilidad política de nuestro país”.

ALGUNOS DE LOS RETOS

De acuerdo con los expertos citados, se debe trabajar en fortalecer el bilingüismo del país, mejorar los incentivos tributarios y los estándares de productividad. Según la encuesta, “lo único constante es la transformación. El 75% de los CSC en Colombia quiere evolucionar su modelo de negocios, pero un 64% reconoce retos en capacidades o conocimiento para gestionar dicha evolución”. Entre los asuntos siguientes en la estrategia de los CSC está la transformación digital y la innovación.

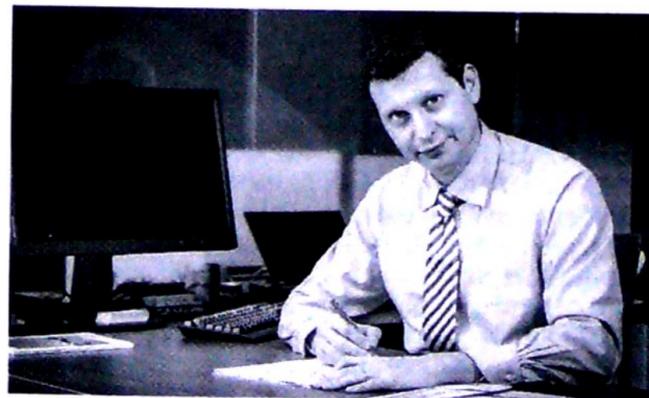
Michelin traerá un nuevo servicio local

LA MULTINACIONAL francesa especializada en la fabricación de neumáticos, Michelin, anunció a través de su presidente para Colombia, Luigi Cannelloni, que próximamente estarán incursionando en el sector de servicios con el lanzamiento de su solución tecnológica ‘Flotas Conectadas’, un sistema de monitoreo que va a contribuir a una mejor movilidad, más segura y eficiente.

De otro lado, este sistema le permitiría a los empre-

sarios del transporte reducir los costos operativos, riesgos de accidentes y seguridad de la carga y el vehículo. Más allá de mejorar los indicadores de productividad, el mecanismo iría en línea con la política de movilidad sustentable de la firma.

Sobre esto último fue enfático al decir que es “un servicio donde, a través de la captura de información de los camiones y comportamiento de los conductores, vamos a poder definir rutogramas y a poder monito-



Luigi Cannelloni, presidente de Michelin Colombia. Cortesía

rear muy de cerca la seguridad de la carga de los camiones y, con los datos obtenidos sobre formas de conducción, tendremos cómo impactar significativamente el ahorro de las flotas”.

Cannelloni también des-

taó el papel que juega Colombia para la compañía en la región, indicando que es la tercera nación más importante para ellos en volúmenes de ingreso.

En esta misma línea el ejecutivo de la multinacional

destacó que “con más de 1,1 millones de llantas vendidas podemos destacar el liderazgo en los segmentos de auto, camioneta, moto y camión, donde fuimos #1 en Colombia en 2018 gracias a la preferencia de nuestros clientes”.

Otro de los aspectos comentados por el directivo es que según fuentes de Sicec, “las importaciones de llantas para auto y camionetas a final del mes de julio presentaron una caída de 0,5%, mientras que el sector de camiones y buses presentó crecimiento del 20%, jalonado por la terminación de la ley antidumping, y el consiguiente ingreso de llantas de bajos precios y de menor calidad”.

Respecto a las innovaciones que han traído al país, Cannelloni dijo que en los últimos cuatro años han lanzado 43 en todos los segmentos de mercado entre los cuales están camiones, buses, auto, camionetas, motos, bicicletas y otros.

Entre las novedades que se vienen para Colombia, aseguró que “tendremos una parte de renovación de nuestra línea de llantas para camiones, una renovación de portafolio en nuestra segunda marca BFGoodrich y contaremos con la introducción de la llanta de bicicleta”.

Por último, comentó que en promedio los colombianos cambian sus neumáticos de auto cada 3 o 4 años.