



# AHORRO DE COSTOS Y MÁS RENTABILIDAD: LAS VENTAJAS DE LAS EMPRESAS AL SUBCONTRATAR SERVICIOS

Todas las empresas, independiente de su tamaño, buscan la máxima eficiencia en sus procesos y, para lograrlo, es clave cierto nivel de experiencia al momento de realizar tareas específicas. En este escenario es común que se apoyen en la subcontratación, o como se conoce en el ámbito corporativo, el Business Process Outsourcing (BPO), lo que según Ana María Fernández, académica de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad Alberto Hurtado (UAH), suele traer la "maximización de beneficios y reducción de costos".

Se trata de un proceso donde las organizaciones contratan a otras "con más capacidades, tecnología o información", para que realicen ciertas actividades para mejorar la calidad de un producto o servicio que presta la empresa principal, explica Fernández.

**Expertos analizan cómo es el mundo del outsourcing hoy, con empresas que pasaron de externalizar procesos que implicaban documentación manual o atender temas de recursos humanos, a hacerlo con la mirada de la transformación digital.** POR PAULINA SANTIÁÑEZ T.

Michel Moya, gerente general de BST, firma especializada en outsourcing en tecnología y transformación digital, detalla que si antes el BPO se enfocaba en la externalización de "procesos operativos intensivos en el uso de documentación y recursos humanos", ahora, y gracias a la adopción tecnológica, el manejo y elección han evolucionado "a la tercerización bajo el uso intensivo de tecnologías de información".

Para Natalia Drullinsky, gerente de Transformación Digital de BICE Vida, son múltiples las ventajas por las cuales una organización subcontrata funciones: "Por ejemplo, cuando

se debe ejecutar un proyecto específico y, en vez de aumentar la dotación, la empresa decide subcontratar el desarrollo de dicho proyecto, pues en el mediano plazo no requiere de un aumento permanente del personal".

Con esto vienen los beneficios económicos, dice Mauro Mezzano, Co CEO de la firma de consultoría Vantaz Group, ya que "se paga solo por lo que se demanda y no se asumen costos fijos".

Ejecutar un proyecto o ciertas tareas de esta forma permite que las empresas tengan mejoras en su eficiencia y rentabilidad, añade Moya. Así logran aumentar la

productividad, las ventas, atender a más personas en menos tiempo, además de eliminar errores de procesos críticos, explica el experto.

Pero también hay riesgos, advierte Fernández, y el más importante está asociado a compartir información estratégica. Por ello, siempre debe haber claridad en los compromisos y responsabilidad que asumen ambas partes.

## Dónde están las demandas

Moya explica que, aunque todas las industrias podrían llegar a beneficiarse de este modelo, entre las que más se aplica destacan la banca, el retail, los seguros y las telecomunicaciones.

Drullinsky dice que en la industria de seguros se observa principalmente "en actividades como servicios de desarrollo tecnológico, mejoramientos de procesos, evaluación de mercado y posiciona-

miento de branding".

Mezzano añade a la industria de la minería, especialmente para atender áreas que "no son propios de las mineras". Por ejemplo, tareas administrativas, recursos humanos, compras o tecnología.

La construcción es otro de los sectores donde también es común, y donde la académica de la UAH observa más oportunidades, sobre todo en lo que se relaciona con estudios especializados de urbanismo y crecimiento de las ciudades.

En términos de costos, los expertos explican que al tratarse de servicios en industrias tan variadas, los valores también varían, y pueden ir desde los US\$ 3 mil mensuales por asignaciones más básicas, hasta servicios que superan los US\$ 100 mil por mes. Siempre dependerá de la naturaleza de las tareas y del tipo de proveedor, precisa el gerente general de BST.

## Transformación digital a un click, búscanos

# DEPARTAMENTOS TI EXTERNALIZAN CADA VEZ MÁS LAS TAREAS RELACIONADAS CON LA NUBE Y LA CIBERSEGURIDAD

Si bien hace algunos años la externalización de servicios TI de las grandes empresas se centraba en funciones de soporte y mantenimiento, la acelerada transformación digital, la creciente complejidad de las operaciones y el aumento de los ciberataques han causado la expansión de esta tendencia, para cubrir servicios más especializados y estratégicos.

Se mantiene el enfoque en externalizar áreas que permitan a las empresas seguir adaptándose a la transformación digital, pero también hay énfasis en "maximizar la eficiencia operativa y mejorar la experiencia del cliente", explica Juan Eduardo García, BPO Manager de NTT Data. En esa línea, plantea que la externalización de tareas como la administración de la nube, el soporte técnico, la ciberseguridad, el análisis de datos y el desarrollo de software es cada

vez más común. Los expertos coinciden en que la tendencia de outsourcing TI está más vigente que nunca. "El mercado global de la subcontratación se ha valorado en US\$ 92,5 mil millones, siendo el de servicios de TI el que realiza la mayor contribución, con una participación de mercado que bordea el 25%",

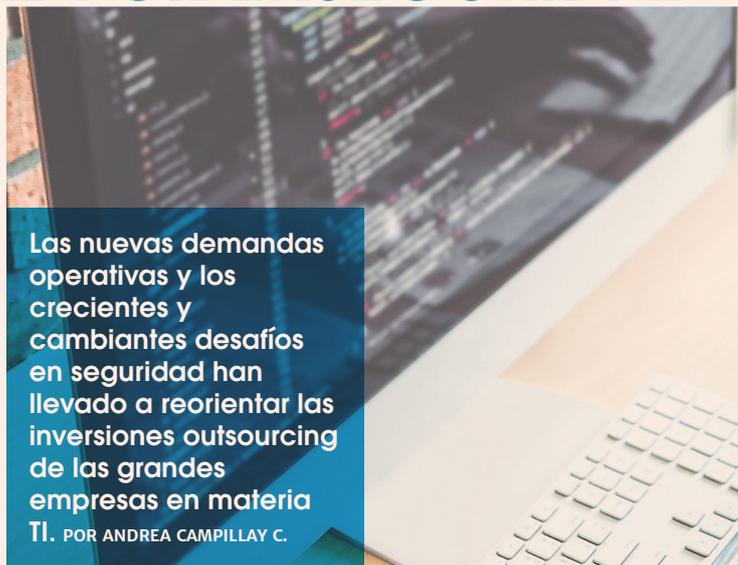
afirma Samuel Montupil, country manager de Defontana. A su juicio, este auge responde a la modernización de la infraestructura digital de las empresas y la migración a la nube, especialmente de aquellas que pertenecen al sector financiero.

Según un estudio de Mordor Intelligence, se estima que concreta-

mente el mercado global de externalización TI alcanzará US\$ 682.300 millones al 2027. En ese escenario, y considerando las inversiones, los principales desafíos están "en la dificultad para mantenerse al día con los avances tecnológicos y las nuevas normativas", plantea Kenneth Daniels, gerente general de Wdefense, y añade que eso ha impulsado "un aumento de la demanda de servicios centrados en personal especializado, mayor uso de inteligencia artificial y un aumento de la automatización".

En el caso de Chile, la falta de capital humano especializado ha

impulsado este fenómeno, observa Rodrigo Acevedo, gerente general de Entersoft. "Aún persiste el déficit de profesionales especializados, lo que empuja la contratación de servicios externos", advierte. También señala que el énfasis está en la ciberseguridad, por la evolución de los ataques. "Se suele externalizar la capacitación y concientización de los colaboradores en temas de ciberseguridad, considerando que el 95% de los problemas tiene su origen en errores por falta de conocimiento", coincide Gabriel Quiroga, gerente general de WSecurity.online.



## PUBLIRREPORTAJE

# "Industria 5.0": La reconversión de BPO en la era digital con las personas en el centro

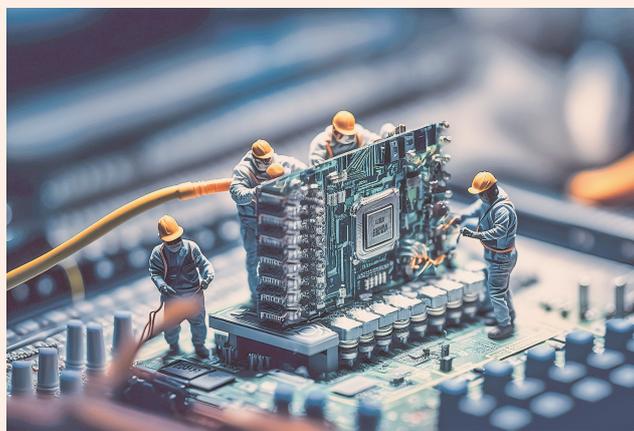
La externalización de algunos servicios Business Processes Outsourcing (BPO en inglés) ha adquirido una nueva importancia estratégica en la era de la transformación digital. En dicho escenario, NTT DATA, una de las compañías más grandes de Servicios IT en el mundo, trabaja con sus clientes generando innovación y ofreciendo calidad continua, apuntando a la implementación de la "Industria 5.0", que pone nuevamente al ser humano como foco principal, pero complementándolo con el uso de tecnología.

En un mundo donde la automatización y la inteligencia artificial son necesarias para mantenerse a la vanguardia en los negocios, la externalización de algunos servicios Business Processes Outsourcing (BPO en inglés) ha adquirido una nueva importancia estratégica en la era de la transformación digital. Esto permite a las organizaciones acelerar sus procesos de cambio y avanzar en su productividad sin descuidar la calidad del servicio y, al mismo tiempo, del negocio. En ese sentido, Juan Eduardo García Moure, BPO Manager de NTT DATA explica que la modalidad de delivery de los servicios tiene directa relación con la estrategia adoptada, en función de las necesidades de cada cliente, y BPO ofrece diferentes modelos de externalización de procesos o servicios.

NTT DATA, una de las compañías más grandes de Servicios IT en el mundo, trabaja con sus clientes generando innovación y ofreciendo calidad continua. Por ello, plantea que la tendencia apunta a la implementación de la "Industria 5.0", que pone nuevamente a las personas como el foco principal de la estra-



Juan Eduardo García Moure, BPO Manager de NTT DATA.



tegia del negocio, pero complementándola con tecnología. "Nuestro rol como consultores es fomentar el desarrollo e innovación tecnológica, y poner a las personas en el centro. Conocemos los desafíos a los que se enfrentan las compañías modernas en esta nueva realidad post pandemia, y les hacemos frente con nuestros cuatro pilares de trabajo: nuestros centros de excelencia; la metodología de gestión operativa; nuestra oficina de desarrollo digital (Digital One Office); y nuestro conocimiento sectorial", señala García Moure.

Además, agrega que hoy es fundamental ofrecer una amplia variedad de recursos de integración tecnológica sin dejar de lado un aspecto importante, como lo es el intelecto y

critero humano. "El uso de sistemas automatizados para las tareas rutinarias, como la digitalización de documentos, la respuesta de correos electrónicos, así como la búsqueda de boletas y facturas, entre otras funciones, son tareas que puede realizar un robot sin errores. Sin embargo, existen otras tareas con más valor y complejidad que requieren la intervención humana, tales como la empatía, la creatividad, la toma de decisiones, la interpretación cultural

y contextos. Eso es lo que continuamos promoviendo", afirma el ejecutivo.

NTT DATA apoya a las compañías en la superación de sus desafíos mediante tres objetivos clave del proceso de transformación. Estos objetivos forman la base de una oferta de valor estratégica diferenciada para nuestros clientes. Nuestra aproximación implica aprovechar la tecnología para optimizar operaciones, combinar un conocimiento profundo del sector con capacidades técnicas y fomentar la innovación en cada uno de nuestros servicios, redefiniendo así la manera de hacer las cosas.

<https://cl.nttdata.com>

PARTNER ESTRATÉGICO A LA VANGUARDIA EN INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA:

# El rol clave de BST para liderar la transformación digital en la industria de BPO

De la mano de un equipo profesional altamente calificado y especializado, BST incorpora la tecnología al servicio de los procesos de negocios de sus clientes, brindándoles soluciones a medida que les permiten reducir costos y tiempo. Con una vasta experiencia con empresas de telecomunicaciones, educación superior, instituciones financieras, automotoras, isapres, entre muchas otras, el modelo de BST, “Techno - Human – Data”, es hoy en día un pilar para la transformación digital de las empresas, ya que aborda dichas necesidades desde un conjunto de capacidades humanas y tecnológicas.

A lo largo de sus 30 años de historia, BST siempre ha aplicado la tecnología al servicio de los procesos de negocios de sus clientes, preocupándose de estar constantemente a la vanguardia y brindando soluciones que les permitan reducir costos y tiempo. “Desde nuestros orígenes en el BPO, hemos visto que la digitalización de procesos de negocio ha ido evolucionando, principalmente con esfuerzos en el front-end de cara a los clientes finales. Sin embargo, el back-end debe vivir la misma transformación para lograr procesos eficientes y una buena experiencia de usuario global. Aquí es donde está nuestra expertise”, señala Michel Moya Díaz, el nuevo gerente general de BST (ver recuadro).

En ese sentido, el modelo de BST, “Techno - Human – Data”, es hoy en día un pilar dentro de la transformación digital de las empresas, ya que aborda las necesidades de los negocios desde un conjunto de capacidades humanas y tecnológicas. “Nuestro plan consiste en triplicar nuestra facturación en los próximos 3 años, desarrollando un plan de inversión de aproximadamente 3 millones de dólares en la región”, agrega el ejecutivo.

## La industria de BPO en Chile y el desafío de estar a la vanguardia

Esta industria ha evolucionado junto a los avances tecnológicos, siendo en la actualidad un verdadero partner de las empresas, ahorrándoles costos y tiempo. En nuestro país, esta industria se ha ido sofisticando a medida que las empresas necesitan soluciones cada vez más completas, más eficientes en costo y con menores tiempos de despliegue e implementación.

Michel Moya prosigue: “Las áreas de tecnología tienen normalmente proyectos y recursos planificados a mediano o largo plazo; contar con un partner como BST les permite abordar no sólo estos desafíos, sino que desarrollar con agilidad las iniciativas de corto plazo con soluciones rápidas y efectivas, cuidando la calidad y la oportunidad en la entrega, que son los grandes retos para la industria”.

En ese sentido, BST está permanentemente innovando, por ejemplo, al incorporar herramientas de última generación tales como inteligencia artificial, machine learning, process mining y RPA, entre otras. Esto le permite a la compañía optimizar los procesos de los negocios de sus clientes y entregarles buenos resultados que se traducen en mejoras de sus



A mediados de julio, Michel Moya Díaz asumió como el nuevo gerente general de BST.



Los tres líderes de BST: Michel Moya, gerente general; Sebastián Ayub, CEO; y Cristóbal Ayub, director comercial.

diferentes procesos. “En BST contamos con un ecosistema de alianzas que nos permite estar en constante innovación sobre las tecnologías que aplicamos a los procesos de negocio de nuestros clientes, poniendo en uso las herramientas de última generación, las que, sumadas a la experiencia de nuestro equipo de personas, permite obtener resultados eficientes y rápidos para las operaciones de nuestros clientes”, subraya Michel Moya.

## BPaaS, la evolución del BPO

Mucho se ha escuchado sobre el SaaS (Software as a Service) y cómo este permite acceder a tecnologías de punta para eficientar procesos a un costo razonable, lo que lo convierte en una de las herramientas más confiables del BPO. Sin embargo, actualmente existe otro concepto más completo y que representa una evolución del BPO: BPaaS (Business Process as a Service).

El proceso de negocio como servicio (BPaaS, por sus siglas en inglés) acelera la transformación de los procesos de negocio de una organización y permite lograr la escalabilidad en cuanto a volumen. Además, agrega la operación como servicio de pago flexible y variable (que incluye el personal, los procesos

y la tecnología), aprovechando la disponibilidad y eficiencia de un sistema basado en la nube. Hoy adoptado por BST, este enfoque le ha permitido realizar mejoras y optimizaciones en los procesos de sus clientes. Al respecto, Michel Moya asegura que “el BPaaS logra que las empresas puedan enfocar el esfuerzo de mejora en sus procesos core, acortando así el time to market de nuevos servicios, reduciendo los costos de servicios actuales, automatizando procesos de negocio y en consecuencia mejorando el customer journey”.

Hoy en día el mercado exige respuestas dinámicas, donde la tecnología juega un rol central. Respondiendo ante dichos desafíos, los servicios de BST están aportando crecimiento, innovación y capacidad a sus clientes, agregándoles valor diferenciador en sus respectivos giros de negocios.

Michel Moya lo resume de manera certera: “Las empresas que han confiado en nosotros han experimentado potentes cambios en la eficiencia de sus procesos de negocio, tales como duplicar la tasa tradicional de conversión de venta en e-commerce, disminución de un 60% de tickets de reclamos, 75% de automatización de procesos de backoffice o también acortando en un 90% los tiempos de

onboarding de nuevos clientes. Estas mejoras han permitido a nuestros clientes destinar sus recursos al crecimiento de sus empresas, diseñando estrategias de comercialización innovadoras y abordando oportunamente los nuevos desafíos que plantea el mercado”.

## Nuevo gerente general para los desafíos que vienen

Michel Fernando Moya Díaz es el nuevo gerente general de BST, cargo que asumió a mediados de julio de 2023 con el desafío de llevar adelante el plan de crecimiento y desarrollo de la compañía, tanto en Chile como en la región, para los próximos años. Ingeniero civil industrial titulado en la Universidad de Chile, Moya cuenta con una vasta trayectoria, destacando como director, CEO y Gerente de Operaciones en reconocidas empresas, como Claro, iMed y Klap, entre otras.

<https://bst.cl>

# POR QUÉ LAS PYMES ESTÁN AVANZANDO HACIA EL OUTSOURCING DE SUS PROCESOS

Aunque la subcontratación de procesos de negocios (BPO, por su sigla en inglés) se suele asociar a grandes empresas, lo cierto es que poco a poco las pymes han empezado a implementarla para mejorar su competitividad y crecer.

“En los últimos años, al poder diseñar servicios estandarizados para ciertas áreas, ha aumentado el alcance, logrando empresas de menor tamaño acceder a este tipo de servicios. Si bien es muy incipiente aún su uso en pymes, en los últimos años se ha producido un crecimiento importante en la medida que ellas han podido sentir el impacto del uso de estas tecnologías en sus negocios”, destaca Michel Moya, gerente general de BST.

Coincide Rodrigo Bon, director ejecutivo de Propyme: “En lo que se refiere a microempresas, sin duda la externalización de procesos de negocios está lejos de ser una realidad, pero para las pequeñas y medianas empresas se ha observado que es un escenario en el cual muchas se han visto alentadas a considerarlo”.

Bon explica que el boom de la digitalización de los negocios ha ayudado a este cambio de escenario, llevando a algunas empresas a abrir la puerta a asesorarse externamente en materias de ventas online, marketing digital y cómo manejar sus redes sociales. Y, aunque recalca que no se trata de un fenómeno masivo, “estos pequeños pasos de externalización de

Aunque todavía hay reticencia en este segmento respecto a externalizar ciertas tareas, la pandemia inició un cambio que ha llevado a muchas de estas empresas a abrirse a nuevas formas de trabajar para poder seguir creciendo.

POR FRANCISCA ORELLANA

procesos en las pymes nos hablan de un cambio de visión ante las nuevas realidades y necesidades que nos plantea el mercado”.

En ese escenario, para Felipe Cors, gerente senior de Transformación Tecnológica en Impuestos de EY, se ve una mayor adopción en áreas como contabilidad,

pérdida de control. Aunque el BPO es una herramienta con potencial para las pymes, su relevancia no es uniforme y depende de múltiples factores”.

Esto se explica, a juicio de Bon, por la naturaleza de las pymes: muchas son manejadas por sus dueños, quienes “han salido adelan-

**Externalizar procesos de negocios permite a las pymes acceder a servicios especializados, obteniendo un mayor rendimiento y calidad, mientras reducen los riesgos y los costos.**

marketing y tecnología.

**Superar la desconfianza**

Pese al avance, los especialistas indican que aún hay mucha reticencia por incorporarlo. Mauro Reyes, CEO Wingsoft, señala que aún hay “aprehensión debido a preocupaciones sobre calidad, seguridad o

te por la suyas y ocupando sus propios métodos y forma de hacer empresa, son muy desconfiados y, tras años de esfuerzo, ven que su método ha dado resultado. Entonces, es muy difícil que acepten que desde el exterior alguien venga a decirles el cómo hacer las cosas”.

**GRUPO DF**  
DF • DF.LIVE • DF.M/S • ED • BAZAREDA

Director: José Tomás Santa María / Subdirectora: Paula Vargas / Gerente Comercial: José Ignacio De la Cuadra / Editora: Claudia Marín / Director Creativo y Arte: Rodrigo Aguayo / Coordinadora: Marcia Aguilar / Dirección Edificio Fundadores, Badajoz 45, piso 10, Las Condes, Fono: 23391000 / e-mail: buzondf@df.cl / Impreso por COPESA IMPRESORES S.A., que sólo actúa como impresor. Se prohíbe la reproducción total o parcial de los contenidos de la publicación.

A partir de la pandemia, sin embargo, esta mentalidad ha cambiado, añade Bon, “ya que sin duda en aquel momento muchas empresas se abrieron a los cambios y a realizar cosas distintas”. De lo contrario, dice, estaban destinadas a desaparecer.

Tras este proceso de cambio, Cors cree relevante para las pymes considerar externalizar procesos de negocios porque esto les permite acceder a servicios especializados, obteniendo un mayor rendimiento y calidad, mientras reducen los riesgos y los costos. Además, en opinión de Moya, pueden enfocar mejor sus esfuerzos y recursos en el core de su negocio, “mejorando la eficiencia y calidad de sus servicios, aumentando el volumen de venta y mejorando la rentabilidad de su negocio”.

Un buen punto de partida para ello es que las pymes hagan “una autoevaluación clara de sus necesidades y el potencial ROI. Una investigación rigurosa sobre el BPO y los proveedores es esencial para tomar decisiones informadas”, acota Reyes.

## PUBLIRREPORTAJE

SOLUCIONES ÁGILES PERSONALIZADAS  
CON RESULTADOS EXTRAORDINARIOS:

### Fastco Group: Multinacional que lidera la excelencia en soluciones BPO

En un escenario en constante evolución, la experiencia de los clientes se ha convertido en objetivo clave para el éxito de las organizaciones. En dicho contexto, Fastco Group se ha transformado en el socio estratégico BPO, que mejora la experiencia de clientes en América y Europa. Con un equipo comprometido de más de 2.500 profesionales, su historia y enfoque demuestran cómo la innovación, excelencia y compromiso pueden trascender barreras para conducir al triunfo de las compañías de sus clientes en la era actual.

Fastco Group ofrece al cliente un viaje único e innovador, utilizando la digitalización y la especialización para analizar datos y entregar soluciones ágiles personalizadas, con resultados extraordinarios.

Su exitosa trayectoria le han permitido expandirse hacia nuevos continentes, dando un salto estratégico al mercado europeo y ampliando su liderazgo en países como Chile, Colombia, Perú, Estados Unidos y España, brindando una Experiencia World Class mediante la combinación de sistemas avanzados, automatización, mejora continua, Data Mining e IA en todos sus procesos y un equipo comprometido de personas que aseguran que las organizaciones alcancen sus metas y construyan vínculos sólidos con sus clientes.

La Atención al Cliente orientada a la experiencia del usuario, la Gestión de Retorno, Televenta, Telemarketing, Delivery, Productos Financieros diseñados a la medida, son parte de las soluciones ágiles que brinda esta multinacional, en industrias como la Financiera, Salud, Servicios Públicos, Utilities, Transporte, E-commerce, Educación, entre otras.

Gonzalo Cruells, CEO de Fastco Group, complementa: “El trabajo que hemos realizado con nuestros equipos nos ha permitido desarrollar



un ambiente laboral feliz y con bienestar. Esto nos ha llevado a crear vínculos comerciales sostenibles que generan confianza y resultados extraordinarios con nuestros clientes. Logrando ser reconocidos como una de las 5 empresas más felices para trabajar en Chile y la número 1 en Colombia, según el ranking Building Happiness by BUK”.

<https://fastcogroup.com>