

Panamá quiere consolidarse como hub de los BPO

## EXTERNALIZACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS AYUDA A LA EVOLUCIÓN CORPORATIVA

- Las empresas de telecomunicaciones, corporaciones multinacionales, universidades, bancos y compañías de servicios financieros son las que más están demandando el servicio.

Panamá, 18 de agosto de 2022

En los últimos años, la tercerización de procesos de negocios se ha incrementado en el mundo corporativo, optando por enfocarse en maximizar la eficiencia de sus operaciones y poner en manos de especialistas, las áreas que no son estratégicas para su actividad principal.

De acuerdo con [la Comisión Económica para América Latina y el Caribe](#) (Cepal) esta tendencia surgió a finales de los años 90, cuando las empresas empezaron a licitar parte del proceso de su negocio, que por lo general es un segmento no esencial, a un proveedor externo; permitiendo que concentre sus esfuerzos en las partes centrales del negocio para hacerlo más rentable y eficiente.

El primer rubro en que se aplicó esta modalidad fue en los programas computacionales, y con el tiempo se fueron incluyendo otros relacionados con actividades no manufactureras, como las telecomunicaciones, el comercio y los servicios financieros.

En la actualidad naciones como India, Estados Unidos, Filipinas, China, Brasil, Japón y México, se encuentran en el top de los países que más han desarrollado lo que hoy se conoce como Business Process Outsourcing (BPO) o externalización de procesos de negocios.

En Panamá, el BPO no solo tiene un mayor protagonismo entre las grandes y medianas empresas; sino que el [Gobierno](#) ha asegurado estar trabajando para atraer más empresas dedicadas a la externalización de procesos de negocios y consolidar a Panamá como hub de este sector.

Las empresas de telecomunicaciones, corporaciones multinacionales, universidades, bancos y compañías de servicios financieros son las que más están demandando la externalización de procesos de negocios.

“El BPO permite a la empresa enfocarse principalmente en el negocio, y no consumir recursos humanos y financieros en otras áreas que no son estratégicas para su actividad principal. Así se logra un mayor rendimiento al evitar distracciones innecesarias”, explica el gerente general de EULEN Panamá, Antonio Pérez Díaz.

En el país, EULEN Panamá ofrece los servicios de digitalización de documentación, centros de producción con altas capacidades de tratamiento, controles de calidad, destrucción segura de documentación, servicio de BackOffice, tratamiento de información y propuestas de ofertas comerciales, entre otros. Es un servicio bastante expandido en algunas áreas, pero con un gran potencial para crecer en otras. “Es muy usado por empresas que desean maximizar la eficiencia de sus operaciones y ahorrar en recursos, tales como personal, espacio físico y equipamiento”, expresa Pérez.

Según el gerente General de EULEN Panamá tener algunos procesos de negocios externalizado genera beneficios a las empresas, por ejemplo: contar con profesionales, expertos y especialistas en áreas o procesos específicos de la organización ayuda a

optimizar los tiempos y los recursos. Además, las empresas que contratan servicios BPO, ganan en especialización en áreas críticas que son fundamentales para que el negocio funcione correctamente. Por otro lado, a través de los BPO se obtiene una mayor calidad en los procesos, y al ser estratégicos se plantean objetivos más claros y acciones eficientes para cumplir con estos.

“El BPO es crucial para ayudar a las empresas a que evolucionen en todos los sentidos, ya sea en ventas, innovación, servicio al cliente, imagen, etcétera”, concluye.

---

El Grupo EULEN es líder en el diseño de servicios a empresas, con el objetivo de ofrecer a la sociedad servicios innovadores que aportan soluciones útiles, de calidad y más eficientes. Está especializado en las actividades de limpieza, seguridad, servicios auxiliares (de logística, generales y de telemarketing), FSM (Facility Services & Management), servicios sociosanitarios, mantenimiento integral, soluciones globales de recursos humanos y empleo y medio ambiente. Fundada en 1962 en Bilbao, la compañía está presente en 14 países y el volumen de ventas consolidadas supera los 1.600 millones de euros, con una plantilla global de más de 90 000 personas. El Grupo EULEN está adherido al Pacto Mundial y firmemente comprometido con la sociedad a través del desarrollo de políticas socialmente responsables: integración laboral de colectivos desfavorecidos, conciliación de la vida familiar y profesional para su personal de estructura, con la obtención del certificado efr, patrocinio y mecenazgo de la cultura y el arte, protección del medio ambiente, etc.

---

**Para más información:**

Melissa Novoa

[melissa@upgradedcomunicacion.com](mailto:melissa@upgradedcomunicacion.com)

<http://www.upgradedcomunicacion.com>

Tfn. 507 6090-2967

Upgrade Comunicación

