

SERVICIOS AL
EXPORTADOR

información

2015



Informe Especializado

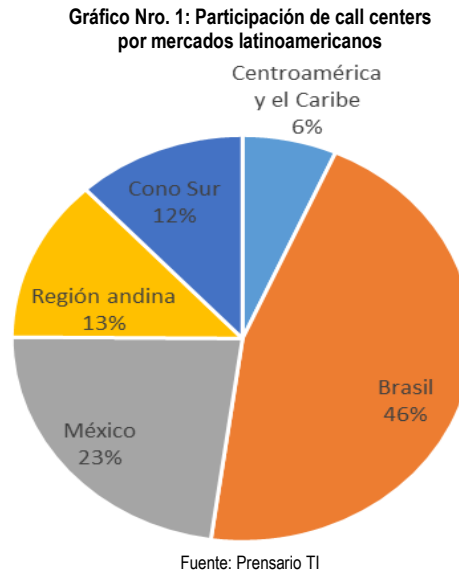
Call centers en
Centroamérica

prom
perú

EL MERCADO DE LOS CENTROS DE CONTACTO EN CENTRO AMERICA

1. El mercado latinoamericano

- El mercado total de los contact centers en Latinoamérica esta principalmente encabezado por Brasil y México en un 69%.



- La Región andina conformada por Colombia y Perú, superaron a los mercados que conforman el cono sur¹ no solo en el volumen de negocios sino también en la generación de puestos de trabajo. Ofreciendo una mejor relación costo beneficio en comparación al resto de mercados.
- Para el Cono sur crecen los beneficios para los outsources grandes, la estrategia que siguen estos mercados está asociado a identificar las necesidades exactas del mercado y los sectores donde pueden lograrse negocios exitosos en donde ofrecer estos servicios.
- Brasil, sigue concentrando casi la mitad del negocio regional, una de sus características es trabajar con el modelo cloud.

2. Importancia del Mercado centroamericano

- El sector movió US\$ 3 020 millones en 2013 y se estima que llegue a los US\$ 5 070 millones en el 2020².
- Centroamérica y el Caribe, son considerados los nuevos polos de servicios offshore.
- 103 call centers operan en Centroamérica.
- En Centro américa, Puerto Rico y la República Dominicana se mantienen como los principales polos de nearshore para el mercado de los hispanos en Estados Unidos.
- Desde el año 2000, la región fue identificada como “tierra fértil” para este creciente sector y una gran cantidad de empresas del giro empezaron a edificar sus operaciones, que hasta este año continúan migrando a estos mercados.

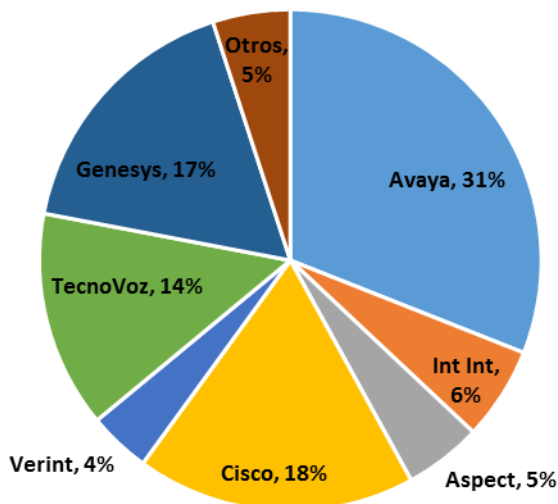


¹ Cono Sur: Chile, Argentina, Paraguay, Uruguay y Bolivia

² Consultora Frost & Sullivan

- Dentro de las principales empresas que tienen participación en los mercados centroamericanos y del caribe se cuentan con las siguientes:

Gráfico Nro. 2: Participación de las principales empresas call centers
En Centro América y el Caribe



Fuente: Prensario TI

3. Call Centers en Panamá

- Panamá goza de un boom en la comercialización de servicios; el crecimiento estuvo en alrededor de 25% según cifras proporcionadas por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos. Una de las ventajas que tiene este mercado está asociada a la posición geográfica de este mercado, la estructura de las telecomunicaciones, acceso a cables subterráneos de fibra óptica con tecnología multiplexing, la flexibilidad de las normas laborales, el sistema impositivo y fiscal favorable, y el capital humano.
- El sueldo mensual promedio oscila entre los US\$500 y US\$650 dólares mensuales.
- Las empresas que solicitan permiso de call center o centro de llamada deben recurrir a la Autoridad de Servicios Públicos de Panamá, y acogerse al beneficio de Sede de Empresas Multinacionales, dicha información se encuentra presente en la Ley Nro. 32 sobre call centers³.
- A nivel de indicadores, se cuenta con que el promedio de tiempo más alto generado por una llamada al "call center" de la CSS es de 4:40 (4 minutos – 40 segundos) y el promedio de efectividad de estas llamadas es de 85%.



4. Call Centers en Guatemala

- De acuerdo a AGEXPORT, al cerrar el 2014, Guatemala se posiciona como mercado emergente en la industria de tercerización de servicios con un crecimiento de 15%, los cuales generaron una venta al exterior de \$397 millones y más de 39 mil empleos directos.
- En Guatemala existen unas 75 compañías de centros de contacto, se espera que para el 2015 el sector aporte unos 57 mil empleos al mercado laboral de este país.

³ http://proinvex.mici.gob.pa/images/stories/pdf/Decreto_Ejecutivo_175_de_2011_Call_Centers.pdf

- Estados Unidos, Canadá, México, Colombia y entre otros mercados de centro américa, son los principales destinos para el Sector de Servicios de IT&BPO (Business Process Outsourcing). Para el caso puntual de Call Center generaron un valor de exportación durante el 2014 de \$ 238 millones, con una tasa de crecimiento del 18% con respecto al 2013.
- Para IT&BPO en este año se ejecutará el Proyecto “Inglés para el Desarrollo”, el cual capacitará en el aprendizaje y nivelación del Idioma Inglés, en éste trabajaran diversos actores estratégicos como academias de inglés, Gobierno, Cooperación Internacional, AGEXPORT y empresas del sector de Contact Center y BPO.
- Estas empresas generan servicios en mercadeo, cobranza, soporte y servicio al cliente, entre otros.
- Los sueldos mensuales en este mercado oscilan entre \$275 y \$600.

5. Call Centers en Costa Rica

- En este país hay 28 contact centers y 18 empresas que se dedican a la gestión de información y procesos de negocio de gran volumen.
- Pasó de generar unos 1,000 empleos en el año 2000 a poco más de 46,465 al cierre de 2013.
- De acuerdo al reporte Punto salarial Costa Rica 2013-2014, el sueldo mensual aplicado oscila entre US\$ 600 a US\$ 900 para los asesores en Call center.
- Entre los servicios verticales que se están trabajando en este mercado se encuentran: servicios financieros, telecomunicaciones, tecnología y consumer. Tecnología es el que requiere mayor especialización, tanto en educación formal, en áreas como ingenierías en electrónica, eléctrica y computación, así como certificaciones en tecnologías.

6. Call Centers en Honduras

- De acuerdo a Ministerio de la Secretaria de Trabajo y Seguridad Social, estos servicios se comenzaron a desarrollar en Honduras desde el 2008, sin embargo no por ello su ritmo ha sido lento, sino por el contrario ha crecido permitiendo la creación de 25 mil puestos de trabajo, ubicándose en el 3er puesto en relación a los otros países de Centroamérica.
- En este mercado, las plazas que corresponden a agentes de llamadas se encuentran en alrededor de 7,000 a nivel nacional. Sin embargo, se proyecta que estas aumenten en 70%, incrementándose al cierre de este año en 5 000 más.
- Honduras tiene una gran población bilingüe, los costos de operación son bajos y eso lo ha posicionado como destino para este tipo de inversión.
- Son 15 las empresas que operan en este mercado en la actualidad.
- El 95% de las personas que trabajan en los calls centers son jóvenes en edades de entre 18 a 29 años y el sueldo mensual se encuentra entre US\$ 350 – US\$ 650.

7. Tendencias de consumo

- Evolución de la multicanalidad hacia la omnicanalidad. Esta evolución consiste en pasar de sumar canales a tomar todo el conjunto de comunicación y volverlo más eficiente. Un ejemplo de omnicanalidad sería si el cliente realiza una compra por Internet, luego de la cual quiere cambiar el producto en la tienda y cuenta con la posibilidad de hacerlo y si llamará al call center también podría hacer dicho cambio, y todo se desarrollaría con el mismo nivel de atención y servicio.

- CRM colaborativo⁴, que permita a los clientes acceso en línea a toda la información desde cualquier dispositivo, orientado en mejorar la comunicación y coordinación y disminuir los costos en la atención al cliente.
- La industria de call centers en Centroamérica mantiene un crecimiento importante, sin embargo, existe una escases grande de recurso humano bilingüe.
- Según la consultora Frost & Sullivan, la integración de nuevos canales de comunicación y estrategias omni-channel serán los grandes drivers en contact center de aquí en más.
- De acuerdo al Informe Central - Contact Center en América Latina anual, las soluciones emergentes son el mayor motor de inversiones. Las de analytics en particular, han sido el rubro con más rápido crecimiento en los dos últimos años, y la tendencia se espera que continúe los próximos 5 años, lo que confirma el nuevo rol de la inteligencia por software en los contact centers.

⁴ Mail, web-conferencing, chat, VoIP, co-navegación, solicitudes de llamada call-back o call-me-later, etc.