

Mercado local de atención telefónica espera crecer 20% en 2009:

## Servicios de call centers chilenos se convierten en uno de los favoritos de EE.UU. y España

**Buena preparación de mano de obra y estabilidad económica y política. Estas características están convirtiendo a nuestro país en uno de los destinos favoritos para los países que quieren externalizar servicios para disminuir costos y enfrentar la crisis.**

María Teresa Solinas

Quienes vieron la multipremiada cinta Slumdog Millionaire recordarán a Jamal, el protagonista. El joven indio que trabajaba en una central telefónica en el centro de Mumbai pero que se pasaba la vida hablando con clientes ubicados a millones de kilómetros de distancia en Inglaterra.

Pues bien, Chile no está tan ajeno de esta realidad. Sobre todo por la crisis financiera. Esto, debido a que muchas empresas, principalmente estadounidenses y españolas, están buscando disminuir sus costos externalizando sus servicios de atención telefónica en nuestro país.

Así lo explica Julio Pérez, gerente general de Sitel (empresa estadounidense que está hace tres años en Chile), quien señala que con la crisis económica mundial las grandes compañías han buscado optimizar el presupuesto y recortar gastos, por lo que la tercerización de servicios hacia Sudamérica ha aparecido como la mejor opción.

Dentro de la región, Chile es un destino cada vez más aventajado, donde en servicios de call center las firmas estadounidenses pueden ahorrar entre 25 y 30%, mientras que para las españolas esto puede significar una disminución de costos de 35%, según explica Nicolás Kokaly, presidente de la Asociación Chilena de Empresas de Call Center (ACEC) y gerente general de DTS Call Center.

Según datos de la Acec, actualmente el 25% del trabajo de los call centers en Chile son para empresas de EE.UU. y España, cifra que esperan multiplicar

durante el último trimestre de este año, cuando cierren los nuevos negocios que tienen ad portas.

De esta forma, la industria espera cerrar el 2009 con un crecimiento de 20%, similar al del año pasado, cuando el mercado local facturó US\$ 350 millones, generando 15 mil puestos de trabajo.

¿Por qué Chile?

Si bien países como Perú y Colombia ofrecen bajos precios, debido a que la mano de obra es más barata, y han logrado atraer a muchas empresas estadounidenses y españolas, para los principales actores del mercado las ventajas comparativas de Chile en el panorama sudamericano son claras.

Mano de obra capacitada (sobre todo en temas tecnológicos), estabilidad económica, social y política, así como también una buena plataforma tecnológica, son los principales puntos que nos diferencian de nuestros principales competidores de la región.

No obstante, según explica Pablo Quezada, gerente general de Teleperformance (empresa con sede en Washington y con presencia en 46 países), otra de las desventajas de Chile es haber comenzado "tarde" en el mercado. Eso sí, el ejecutivo destaca que el desarrollo de nuestro país ha ido a "velocidad de crucero", logrando diferenciarnos y llegando a ser una de las plataformas de call center más apetecidas para dar servicios de habla hispana para EE.UU. y España.

En el caso de Atento (presente en 15 países y que actualmente tiene clientes como Microsoft, Coca-Cola y Natura), para diferenciarse y atraer más clientes, están apostando a la especialización de servicios de la tecnología de la información.

Por esto, durante el primer cuatrimestre del presente año se han intensificado las conversaciones con potenciales clientes estadounidenses.

Juan Emilio Assef, director comercial de Atento, explica que junto con dar un servicio especializado, una de las preocupaciones de la empresa ha sido bajar sus costos para ofrecer precios más competitivos dentro de la región. Para eso, están aumentando la automatización de los procesos,

disminuyendo la mano de obra.

El 25% del trabajo de los call centers en Chile es para empresas de EE.UU. y España, cifra que esperan multiplicar en el último trimestre de 2009, cuando cierren nuevos negocios con estos países.

90% de las empresas de call center en Chile se ubican en Santiago; de éstas, el 80% son de capitales nacionales.

US\$ 350 millones facturaron las empresas de call center que operan desde Chile, y esperan crecer 20% en 2009.

10% ha aumentado la demanda de call centers para cobranza telefónica, principalmente, para los consumidores que tienen deudas en tiendas de retail y bancos.

Demanda local de centros de llamadas aumenta por servicios de cobranza

A nivel de negocios dentro del país, el movimiento ha sido lento. Sin embargo, uno de los servicios que más están siendo demandados son los relacionados con las cobranzas telefónicas. Es así como cada vez hay más call centers contratados por empresas de retail y servicios financieros para que les cobren a los consumidores morosos.

De esta forma, según explica Luis Felipe Cristi (dueño y gerente general de la empresa de call center Más Cerca, que lleva cinco años en el mercado), en 2009, la demanda por servicios relacionados con la cobranza telefónica ha aumentado cerca de 10%.

Principales actores

Multinacionales:

Teleperformance

Atento

ACS Multivoice

Unisono

Sitel

Action Line

Emergia  
Hispanicglobal  
Konecta

Nacionales:

DTS Call Center  
Prego Call Center  
Soex  
Más Cerca  
ENTEL Call Center