



**SEDEC**

SECRETARIAT OF ECONOMIC DEVELOPMENT



STATE OF PROGRESS

# Call Centers

**JULIO 2007**

## INDICE

- Información sobre el Sector y los Retos
- Nuevo León y Call Centers: Ventajas Competitivas
- La Presencia del Sector
- Comité Ciudadano de Call Centers

## Datos de los Call Centers

- **Actividades principales:**
  - ventas, telemarketing, cobranza, servicio al cliente, investigación de mercado, etc.
- **50,000 empleos en el Estado**
- **30% de call centers están localizados en el norte del país: approx. 4,890**

*Fuente: Instituto Mexicano de Telemarketing.*

## Datos de los Call Centers

- **22,000 empresas con centros de contacto:  
285,100 agentes.**

*\*México 2004*

- **Contribución al PIB: 0.48%**
- **Tasa de crecimiento anual: 21%**

*Fuente: Instituto Mexicano de Telemarketing.*

## Retos de los Call Centers

- Especialización de empleados
- Capacitación y especialización constante al personal
- Dominio del Inglés
- Romper altos índices de rotación

*Fuente: Cuánto gana en México el personal de los Call Centers. Escuela Americana de Telemarketing Tuesday, 18 de July de 2006.*

# Capital Humano del Estado

- Densidad de población que maneja el idioma inglés
- Alta concentración de estudiantes universitarios
- Nivel académico de operadores telefónicos:  
Preparatoria (39%)  
Carrera trunca (16%)

*Fuente: “Cuanto gana en México el personal de los Call Centers”.  
Escuela Americana de Telemarketing. 18 de July 2006*

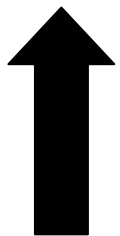
## Características del Estado

- **Sueldos competitivos a nivel nacional**
  - El salario promedio de un agente de centro de llamadas es de \$6,000 a \$8,000 pesos mensuales
- **Calidad de infraestructura de telecomunicaciones**
- **Cultura de negocios y de servicio al cliente**

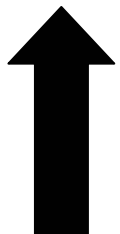
# La Presencia de los Call Centers



**América Latina: mercado de mayor crecimiento para los Call Centers a nivel mundial**



**16.8% Tasa de crecimiento de agentes.**



**18.4% Tasa de crecimiento de call centers.**

**Migración de Call Centers de los Estados Unidos a otras regiones del mundo.**

## Estados Unidos

2004	2008
2.86 millones de agentes	2.7 millones de agentes
50,600 call centers	47,500 call centers

*Fuente: Datamonitor.*

## Países atractivos

*(calidad y RH)*

- 1er lugar: India, China, Sudáfrica, Filipinas y Brasil
- 2o lugar: México
- 3er lugar: Argentina, Chile y Costa Rica



## Comité Ciudadana de Call Centers

- Generar e impulsar las directrices de apoyo de la industria de centros de contacto en el Estado de Nuevo León.



# Concentración de Call Centers, Universidades y Población Bilingüe



Universidades  
Call Centers  
Pop. Bilingüe

ARIAT OF ECONOMIC DEVELOPMENT



# CALL CENTERS EN NUEVO LEÓN



**!!!GRACIAS!!!**