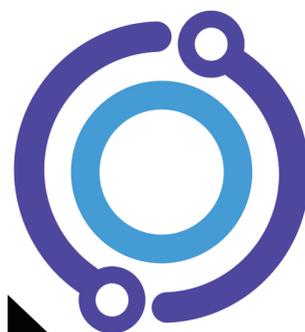


AÑO 27 / NÚMERO 120 / MAYO - JUNIO 2025

CONTACT FORUM



Index 14° Data

Estudio Nacional de
Centros de Contacto
BPO e *Inhouse*

Los CC *Inhouse* destacan por su estabilidad,
alineación con el negocio y cercanía
con el cliente

Continúa el crecimiento sostenido
de los BPO en el sector



www.contactforum.com.mx/revista



INSIGHTS CLIENTES DATA INTERACCIÓN MONITOREO

CX Analytics

POWERED BY IMT

Mejoramos la Experiencia del Cliente (CX – EX) identificando puntos clave para incrementar la eficiencia operativa, mejorar los indicadores KPIs y maximizar la satisfacción de tus clientes.

Modelo Outbound

Estrategias para optimizar llamadas de salida: ventas, fidelización y cobranza.

CX / UX Analytics

Gestión de la mejora de CX/UX.
Voz del Cliente.
CX Journey Design.

Calidad avanzada

Tercero Verificador.
Mystery Contact.

People Analytics

Productividad, Benchmarking,
Reducción de Costos y Training.

¡La analítica es el diferenciador competitivo
que transforma empresas!

EDITORIAL

Como cada año, el área de Estudios e Inteligencia de Negocios del IMT, se da a la tarea de realizar el Estudio Nacional de Centros de Contacto BPO (edición 29) e *Inhouse* (9 edición) con el fin de proporcionar una visión integral y actualizada de las principales tendencias, desafíos y oportunidades que enfrenta la industria de Centros de Contacto en México. Este estudio considera las particularidades de la operación, la gestión de talento, y los retos y desafíos que enfrentan los Centros de Contacto BPO e *Inhouse* en 2025.

Entre los datos de los BPO están: que 8 de cada 10 BPO cuentan con alguna certificación y el 75% adquirió nuevos clientes en 2024. Asimismo, 1 de cada 5 operaciones de los BPO es para dar servicio *offshore/nearshore*, de ellos, el 90% es destinado a Estados Unidos y Canadá.

En cuanto a los Centros de Contacto *Inhouse*, el 70% de ellos está operando con un enfoque comercial de ventas y atención a clientes. La mayoría de ellos proyecta un escenario de estabilidad operativa y apuesta por la consolidación, antes que por la expansión inmediata.

Los invitamos a revisar con detalle este esfuerzo editorial en el que presentamos los principales hallazgos del 2024, brindando a nuestros lectores la información estratégica que les permita comprender el entorno empresarial y tomar acciones para asegurar el éxito en un mercado tan dinámico competitivo como el actual.

México tiene un gran potencial de crecimiento en este sector de la economía. Cabe destacar que, actualmente, son más de 850 mil empleos directos los generados por esta industria que impulsan la experiencia del cliente en nuestro país.



Eugenia García Aguirre
Directora General



Lourdes Adame Goddard
Directora Editorial

CONTACT FORUM

DIRECCIÓN GENERAL

Ma. Eugenia García Aguirre

DIRECCIÓN EDITORIAL

Lourdes Adame Goddard

EDITORIA

Martha Isabel Schwebel

DISEÑO GRÁFICO

Susana Hidalgo

CORRECCIÓN DE ESTILO

Karla Ávila

COORDINADOR DIGITAL

Iván Hernández

COLABORADORES

Berenice Hernández

Jessica Martínez

PUBLICIDAD Y VENTAS

Dulce Morales

SUSCRIPCIONES Y SERVICIO A CLIENTES

(55) 5340 2290

imt.com.mx



/IMTContactForum/



X.com/IMT_/



company/institutomexicanodeteleservicios/

ContactForum revista, publicación periódica Mayo - Junio 2025. Editor responsable: María Eugenia de la Paz García Aguirre. Número de Certificado de Reserva otorgado por el Instituto Nacional del Derecho de Autor: 04-2019-081410205900-102, Fecha de expedición 14 agosto 2019. Número de Certificado de Licitud de Título y Contenido 16150, Domicilio de la publicación: Mercaderes No. 20 - 201, Col. San José Insurgentes, Delegación Benito Juárez, C.P. 03900, Ciudad de México.

Editada por:



CONTENIDO

EDICIÓN MAYO - JUNIO 2025

6

Los CC *Inhouse* destacan por su estabilidad, alineación con el negocio y cercanía con el cliente

Estudio Nacional de Centros de Contacto *Inhouse* 2024-2025

14

Continúa el crecimiento sostenido de los BPO en el sector

Estudio Nacional de Centros de Contacto BPO 2024-2025

28

Empresas de Centros de Contacto BPO 2024

Ranking por número de estaciones y cuadro comparativo



Los CC *Inhouse* destacan por su estabilidad, alineación con el negocio y cercanía con el cliente

Patrocinado por:



Realizado por:



Estudio Nacional de Centros de Contacto *Inhouse* 2024-2025

En un entorno de negocios cada vez más dinámico y competitivo, las organizaciones buscan estructuras operativas que les permitan mantener el control, garantizar la calidad en la experiencia del cliente y asegurar una alineación estratégica con sus objetivos de negocio. Bajo esta premisa, las operaciones *Inhouse* (aquellas gestionadas directamente por la empresa sin intermediarios) han cobrado una relevancia muy particular en el ecosistema de atención, servicio y experiencia del cliente.

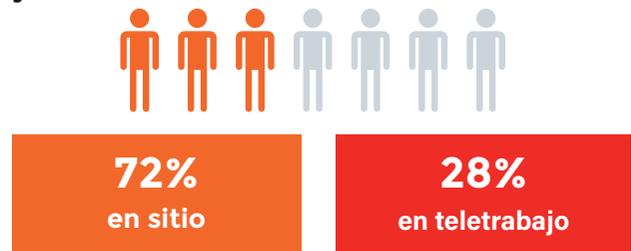
El estudio tiene como objetivo mapear, analizar y visibilizar las principales tendencias, prácticas y desafíos, así como las fortalezas de las operaciones internas en México, ofreciendo insumos valiosos para la toma de decisiones estratégicas, el *benchmarking* y la identificación de oportunidades de mejora.

Este análisis enmarca el compromiso del IMT por fomentar una comunidad profesional mucho más sólida, informada y conectada.

En esta edición del Estudio Nacional de Centros de Contacto *Inhouse* 2024, se presenta un análisis integral con la participación de ejecutivos de alto nivel de 44 empresas líderes, con presencia en 13 estados de la República Mexicana y representación de 13 sectores económicos.



18,032
Ejecutivos en diferentes modalidades



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto *Inhouse* 2024
N = 44

El estudio abarca los siguientes ejes temáticos:

- Información general de la muestra
- Servicios ofrecidos
- Gestión del talento

Agradecemos especialmente a IPCOM por su valioso apoyo como patrocinador de este proyecto. Estamos convencidos de que este estudio aportará una visión más profunda sobre el panorama actual de los Centros de Contacto en México y contribuirá a su desarrollo sostenible.

INFORMACIÓN GENERAL DE LA MUESTRA

Las organizaciones participantes pertenecen a diversos giros y cuentan, al menos, con un año de operación en sus Centros de Contacto, ya sea de forma interna o con modelos mixtos.

En conjunto, estos centros representan una fuerza laboral de 28,379 empleos directos, de los cuales, más del 63% corresponde a ejecutivos de contacto.



Actualmente, **57% de las empresas participantes** cuentan con teletrabajo, en el gráfico siguiente puede observarse que los sectores que reportan mayor porcentaje de agentes en esta modalidad son: “Productos de consumo” -el cual se dedica a la producción, distribución y comercialización de bienes destinados al uso de consumidor final- y “Hostelería”. De forma general, el 28% de la operación en organizaciones *Inhouse* se realiza de esta manera.

MODALIDAD TELETRABAJO POR SECTOR - INHOUSE

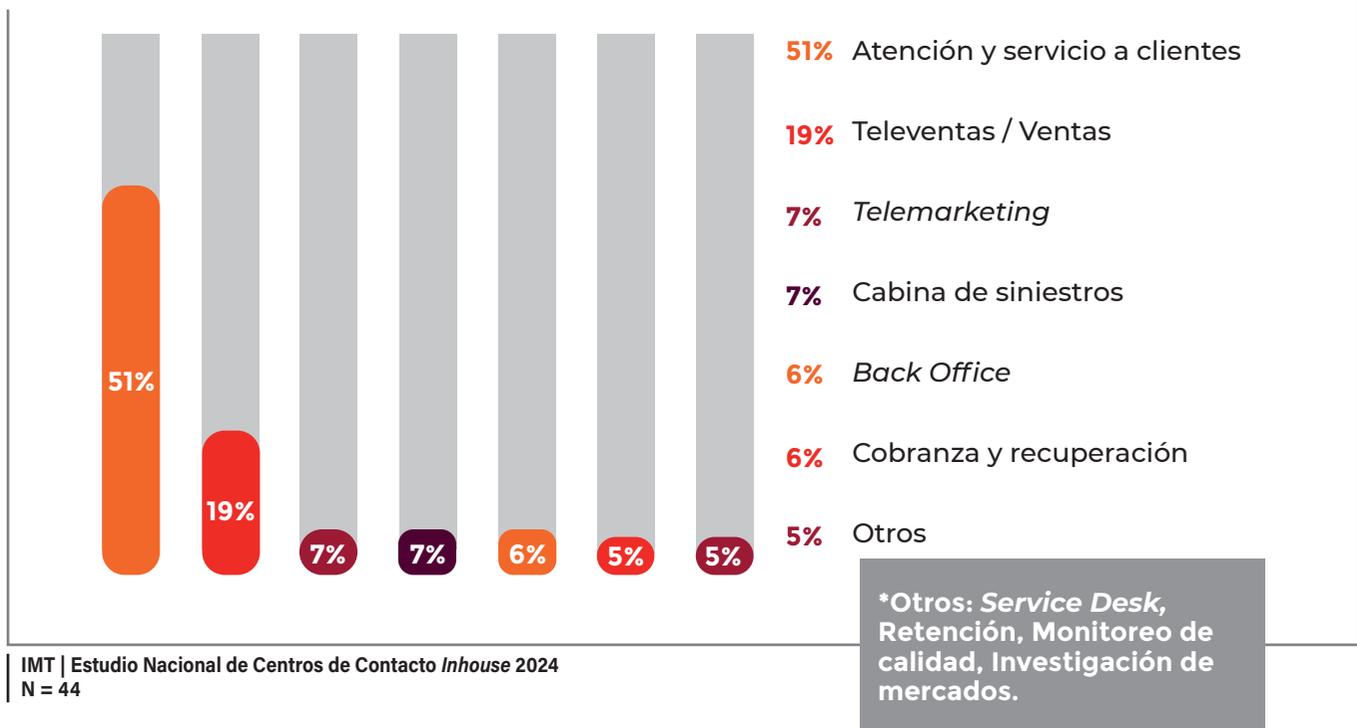
Sector	Número total de agentes	Cantidad de empresa que cuentan con modalidad teletrabajo	Porcentaje de agentes en modalidad teletrabajo
Financiero	7,107	5	4%
Telecomunicaciones	3,886	2	38%
Productos de consumo	2,359	3	84%
Salud	999	6	48%
Retail	823	2	19%
Seguros	789	1	18%
Hostelería	419	2	56%
Servicios (Utilities)	335	1	NA
Otros	1,315	3	17%
TOTAL	18,032	25	28%

IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto *Inhouse* 2024
N = 25

SERVICIOS OFRECIDOS

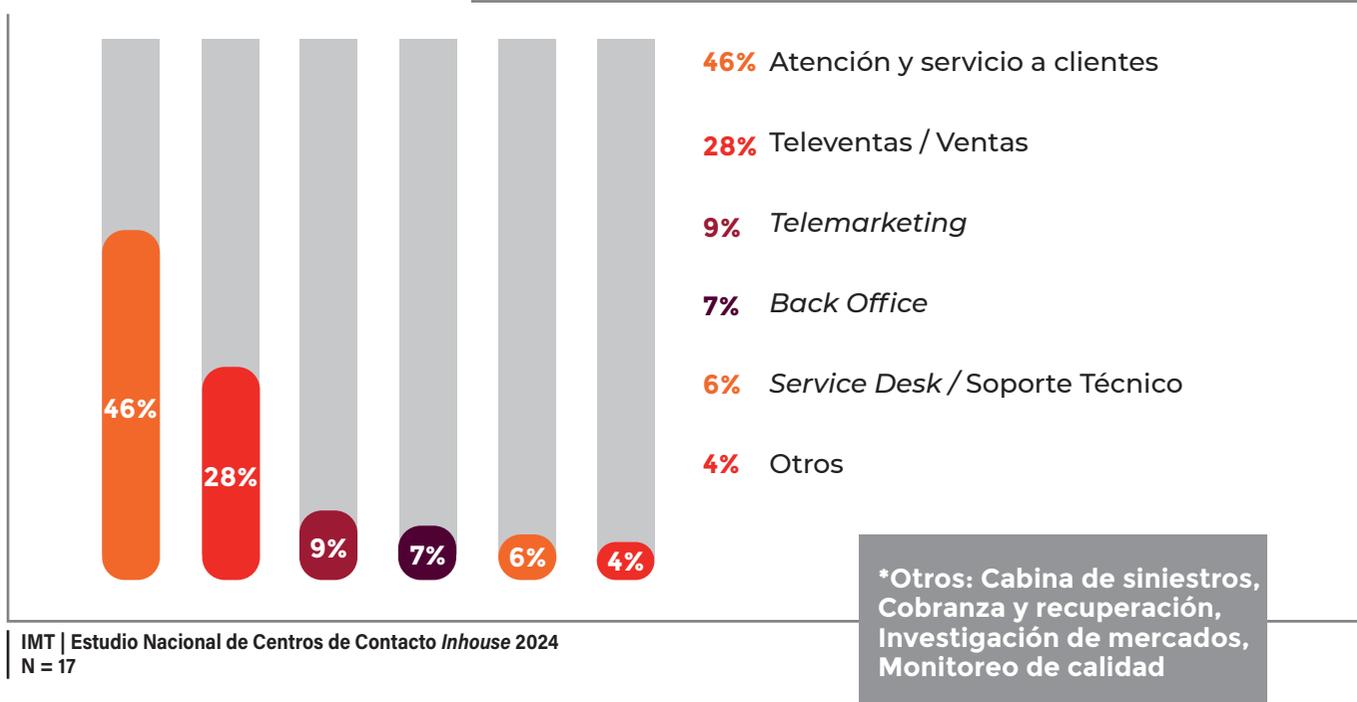
Los Centros de Contacto inhouse cumplen múltiples funciones, entre las más destacadas se encuentran: atención a clientes y las actividades relacionadas con ventas, juntas representan el 70% de nuestra muestra para el mercado nacional, así como para los servicios de *nearshore* y *offshore*.

SERVICIOS DEL MERCADO NACIONAL 2024



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto *Inhouse* 2024
N = 44

SERVICIOS OFFSHORE 2024



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto *Inhouse* 2024
N = 17

CANALES DE INTERACCIÓN

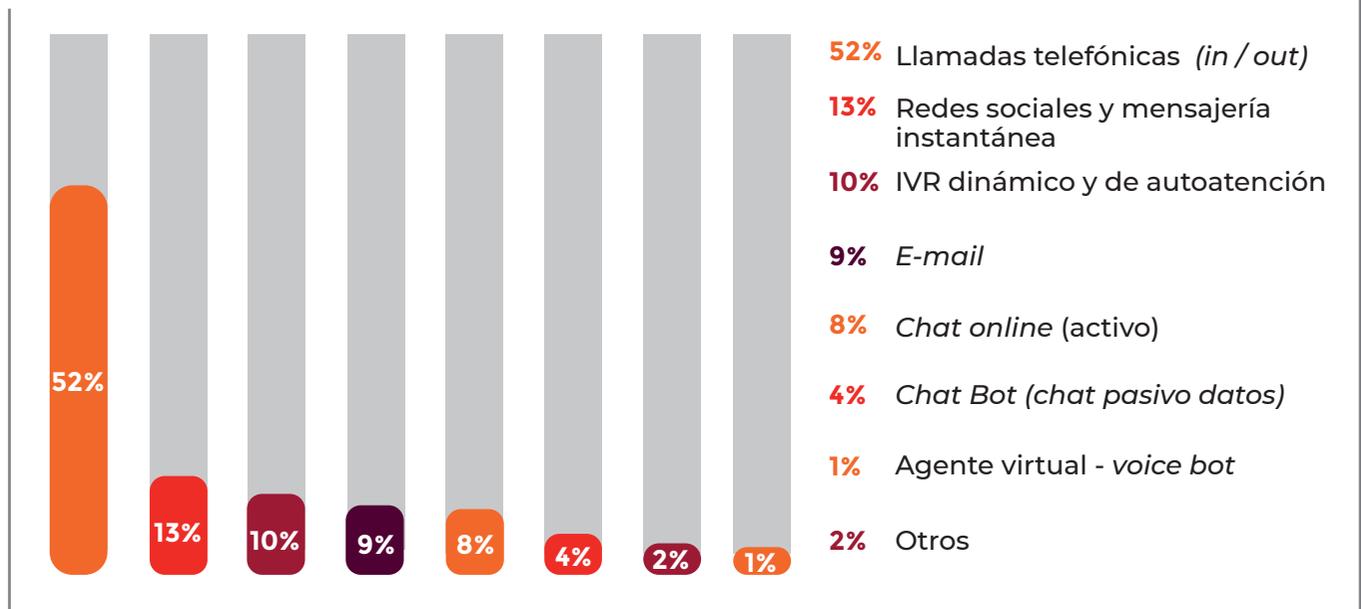
En la edición anterior de este estudio, los canales tradicionales ocupaban los primeros lugares como los medios de interacción más utilizados: llamadas telefónicas, correo electrónico e IVR.

Este año, también se consolida el uso de redes sociales y mensajería instantánea como uno de los principales canales de contacto con los clientes, lo

que es un reflejo de las estrategias de digitalización impulsadas por las empresas.

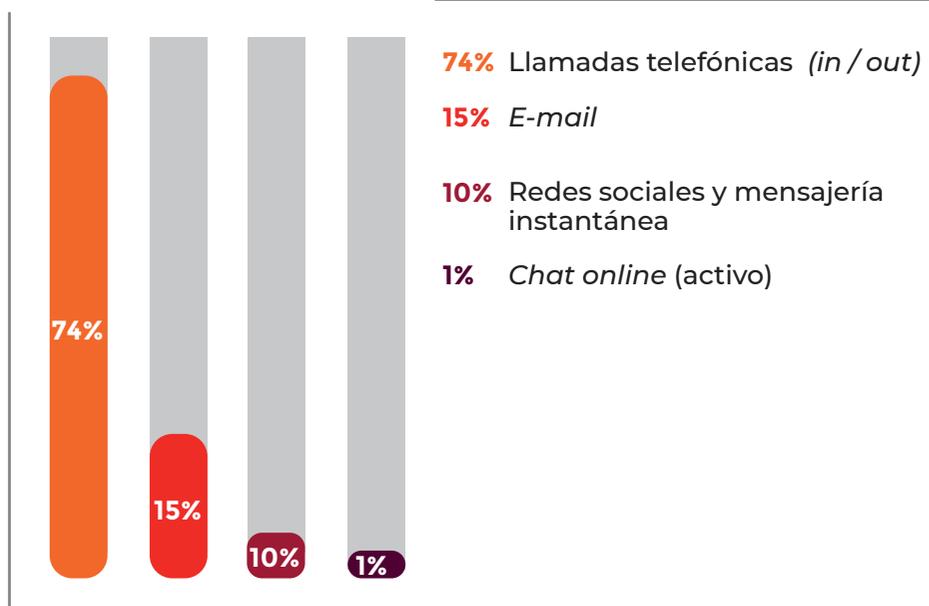
El uso de redes sociales en los centros *inhouse* puede ser más eficaz que en un BPO dado que gestionan de manera directa, lo que permite ofrecer una atención más ágil y alineada a la marca.

CANALES DE INTERACCIÓN MERCADO NACIONAL 2024



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto *Inhouse* 2024
N = 41

CANALES OFFSHORE 2024



En los servicios de *nearshore* y *offshore*; las llamadas telefónicas y el correo electrónico siguen siendo los canales preferidos de interacción.



Dentro del 10% dedicado a “redes sociales y mensajería instantánea” *WhatsApp* domina ampliamente con un 63% de representatividad, seguido por 14% de uso de *Facebook Messenger*.

IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto *Inhouse* 2024
N = 17

GESTIÓN DEL TALENTO

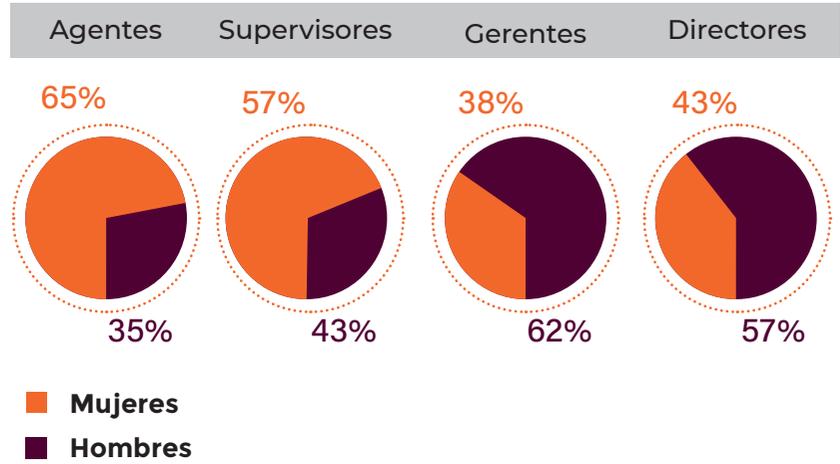
PERFIL DE GÉNERO

La brecha de género persiste sin cambios significativos en comparación con el año anterior. Se mantiene una distribución inversamente proporcional entre los niveles operativos y directivos: mientras que las mujeres representan el 65% del personal en funciones operativas, su presencia en puestos directivos apenas alcanza el 24%.



GÉNERO

Porcentaje de hombres y mujeres por cada segmento

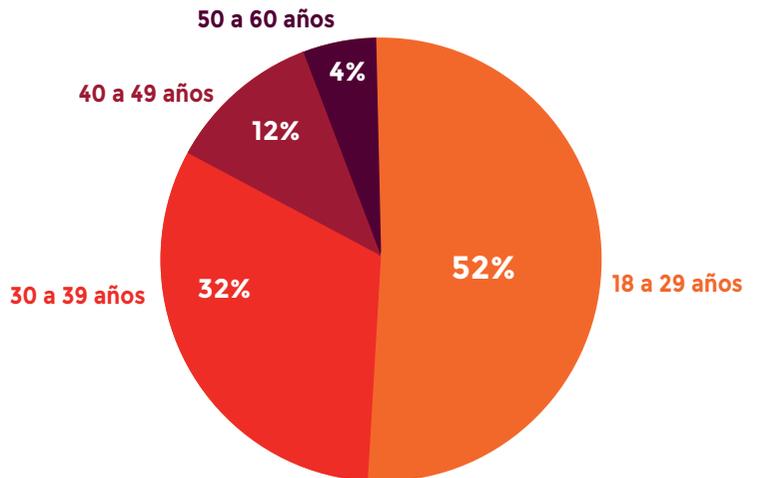


IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto *Inhouse* 2024
N= 44

EDAD DEL PERSONAL

El personal en Centros de Contacto inhouse es predominantemente joven: el 84% tiene menos de 40 años, lo que confirma que esta industria continúa siendo un espacio atractivo para las nuevas generaciones.

Rangos de edad del personal operativo de la organización



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto *Inhouse* 2024
N= 44

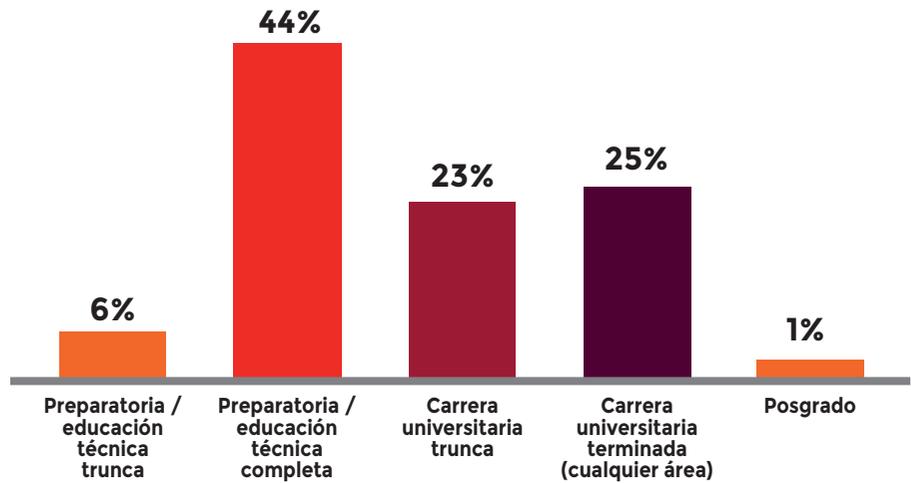


ESCOLARIDAD DE AGENTES

Porcentaje del nivel de estudios

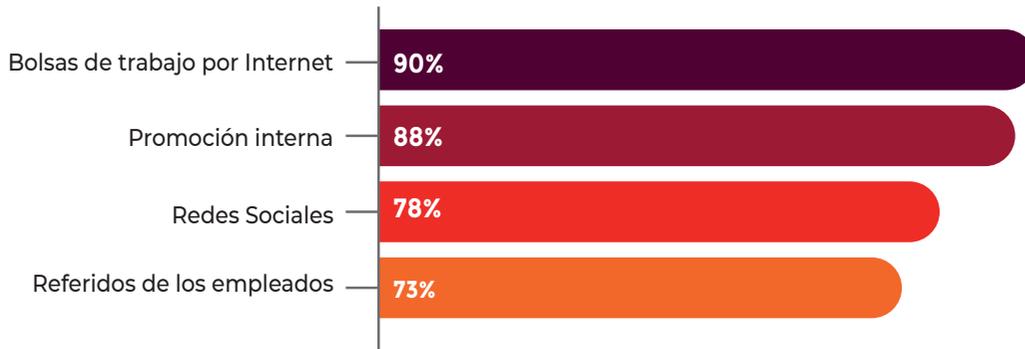
ESCOLARIDAD

El nivel educativo del personal operativo varía dependiendo de factores como las políticas de contratación, el tipo de funciones y los requisitos específicos del puesto. No obstante, al menos el 50% de los ejecutivos de contacto cuenta con estudios de preparatoria terminada o trunca, lo que sugiere un estándar educativo medio para la mayoría de los perfiles.



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto *Inhouse* 2024
N= 44

EFFECTIVIDAD DE LOS MEDIOS DE RECLUTAMIENTO



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto *Inhouse* 2024
N= 44

Ante la necesidad de diversificar sus estrategias de atracción de talento, las organizaciones han recurrido cada vez más al uso de redes sociales, sin embargo, las bolsas de trabajo por internet y la promoción interna continúan siendo los canales con mayor efectividad y uso.

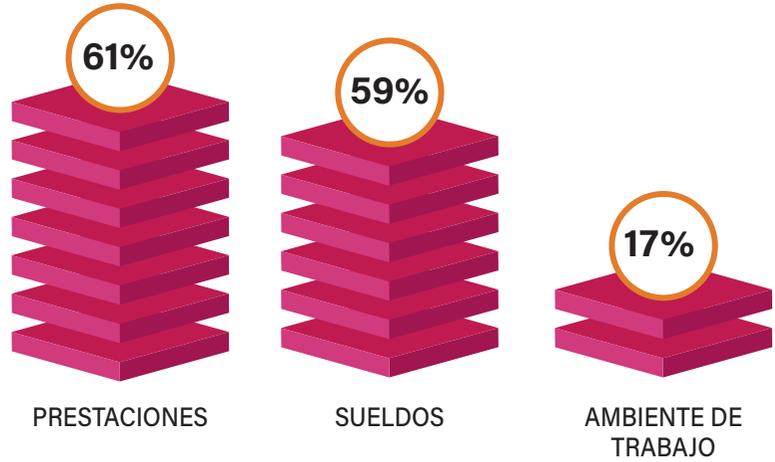


IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto *Inhouse* 2024
N= 44

FACTORES QUE IMPULSAN LA COMPETITIVIDAD LABORAL EN CONTACT CENTERS INHOUSE, DESDE LA PERSPECTIVA DEL EMPLEADOR

Las empresas identifican dos factores clave que fortalecen su competitividad laboral: el sueldo y las prestaciones como bonos, seguros, fondo de ahorro, entre otros. Estos elementos se consolidan como principales diferenciadores para atraer y retener talento en el entorno de los Centros de Contacto inhouse.

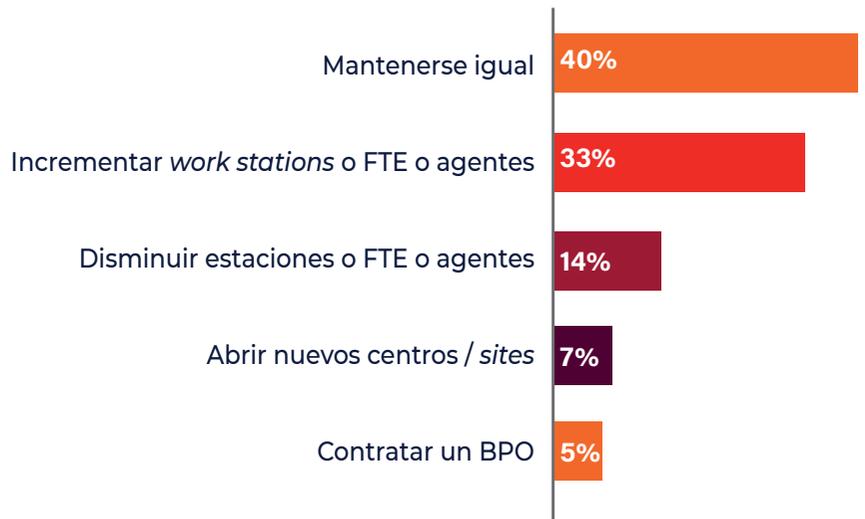
A diferencia de los BPO, en el entorno de las organizaciones *inhouse* las prestaciones son mejor valoradas.



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto *Inhouse* 2024
N= 44

EXPECTATIVAS DE CRECIMIENTO

La mayoría de los Centros de Contacto *inhouse* proyecta un escenario de estabilidad operativa. La opción de mantener el mismo nivel de estaciones o personal se posiciona como la expectativa más frecuente, lo que refleja confianza en los resultados actuales y una apuesta por la consolidación, antes que por una expansión inmediata.



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto *Inhouse* 2024
N 2024 = 42



RETOS 2025

Los Centros de Contacto enfrentan un entorno altamente competitivo y en transformación, donde destacan seis ejes clave de desafíos:

1. RETOS ESTRATÉGICOS Y COMERCIALES

Las empresas *inhouse* enfrentan el reto de crecer y diversificarse redefiniendo su oferta de valor, asegurando altos niveles de satisfacción del cliente (NPS), y fortaleciendo la adquisición de nuevos clientes. Para lograrlo, deben adaptar sus modelos de negocio, explorar nuevos mercados -con estrategias *offshore* y *nearshore*-, y desarrollar nuevas líneas comerciales, equilibrando la eficiencia operativa con innovación, para responder ágilmente a un entorno competitivo en constante evolución.

2. RETOS OPERATIVOS

El cumplimiento de KPI y la mejora continua de la productividad siguen siendo prioridades clave para las empresas *inhouse*. A estos retos, se suman el fortalecimiento del liderazgo en mandos medios, la reducción del ausentismo y la rotación, así como la mejora del NPS como un indicador central de la experiencia del cliente. Además, se valora altamente el monitoreo de calidad, mientras que aspectos como las políticas de teletrabajo se consideran medianamente importantes. Finalmente, lograr una mayor escalabilidad, flexibilidad operativa y optimización de la capacidad instalada, se vuelve fundamental para responder con agilidad a las demandas del negocio.

3. RETOS DE TALENTO

La necesidad de adaptarse a regulaciones laborales más estrictas, integrar políticas y acciones orientadas a fomentar la equidad, así como desarrollar estrategias efectivas de retención y rotación de agentes, asegurar una competitividad salarial adecuada y fortalecer una cultura de colaboración que impulse el compromiso y la permanencia del equipo, son los retos de gestión de talento para este 2025.

4. RETOS TECNOLÓGICOS

Los retos tecnológicos para las empresas *inhouse* se centran en la automatización de procesos, la implementación de medidas de seguridad robustas, la estabilidad de las plataformas tecnológicas y el desarrollo de una estrategia omnicanal que garantice una experiencia consistente y eficiente para el cliente en todos los puntos de contacto.

5. RETOS REGULATORIOS

Los retos regulatorios para las empresas *inhouse* se enfocan principalmente en la gestión de incrementos anuales salariales, el cumplimiento de normativas relacionadas con la privacidad de la información y las regulaciones laborales vigentes como la Ley del Trabajo. A esto se suman las nuevas regulaciones previstas para 2025, que exigirán adaptaciones para garantizar el cumplimiento y la sostenibilidad operativa en el marco legal.

Este análisis es solo un resumen de los hallazgos más sobresalientes de este 2024. El estudio completo ofrece una visión profunda de las tendencias, desafíos y oportunidades en los Centros de Contacto, respaldada por datos actualizados y análisis comparativo.

Descubre los *insights* clave de la industria de Centros de Contacto y lo que se espera en un futuro próximo, a través de esta herramienta imprescindible para los líderes y los tomadores de decisiones.

¡Adquiere el estudio completo!
contáctanos en: estudios@imt.com.mx

Continúa el crecimiento sostenido de los BPO en el sector

Estudio Nacional de Centros de Contacto BPO 2024-2025

ESTUDIO NACIONAL DE CENTROS DE CONTACTO



○	Patrocinado por:	Realizado por:
○		
○		

Somos el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT), la organización líder en México y Latinoamérica dedicada a impulsar la industria de *Customer Experience*, *Contact Centers* y BPO. Con más de 33 años de experiencia, nos hemos posicionado como el referente en la profesionalización del talento que mueve esta industria.

A través del área de Estudios e Inteligencia de Negocio, el IMT tiene como propósito proporcionar una visión integral y actualizada del panorama, tendencias y los desafíos que enfrenta la industria de Centros de Contacto.

Esta edición del Estudio Nacional de Centros de Contacto pone a disposición de profesionales del sector, líderes y tomadores de decisiones, información valiosa que les permita comprender mejor el entorno empresarial y adaptarse de manera efectiva a los cambios del mercado sobre los siguientes aspectos:

- **Particularidades de la operación:** Se analiza el contexto del tipo de operación, servicios ofrecidos por los Centros de Contacto, canales de atención, uso de redes sociales, certificaciones, externalización de servicios, entre otros factores clave.
- **Gestión de talento:** Incluye aspectos relacionados con la fuerza laboral, distribución del personal, características demográficas (género, edad, escolaridad), acciones de responsabilidad social, etc.
- **Retos y desafíos:** Se identifican las tendencias más relevantes que dan forma al panorama empresarial, principales escenarios y/o desafíos que enfrenta la industria, desde cuestiones regulatorias hasta dificultades operativas.

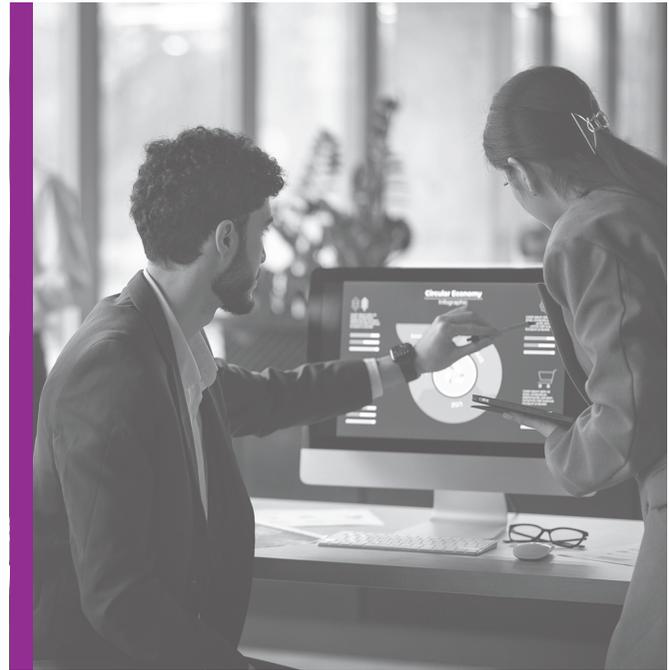
En resumen, este análisis tiene como objetivo principal proporcionar información estratégica que permita a las organizaciones comprender su entorno empresarial, anticipar cambios y tomar decisiones fundamentadas para asegurar el éxito en un mercado dinámico y competitivo.

PARTICULARIDADES DE LA OPERACIÓN

Los BPO (*Business Process Outsourcing*) son aquellas organizaciones que subcontratan procesos empresariales específicos y especializados para diferenciar a sus clientes en un mercado cada vez más competitivo, comúnmente integran tecnologías avanzadas, estrategias Omnicanal para mejorar el cumplimiento de altos estándares de calidad, por ello ambos conceptos correlacionados y adquieren con el paso del tiempo mayor relevancia.

Este estudio comprende empresas mexicanas, con más de un año de operación en el país y al menos 20 estaciones de trabajo, lo que reafirma la solidez y relevancia de esta industria en el desarrollo económico y laboral de México.

Hoy en día, la industria mexicana de servicios de *outsourcing* de BPO está considerada dentro de las más importantes del mundo y la más importante de la región de América Latina, con un crecimiento constante y sostenido.



Estimamos que, actualmente, tenemos un total de 630 mil estaciones de trabajo, las cuales generan 850 mil empleos aproximadamente.

A partir de la información proporcionada por los encuestados, el sector de *Business Process Outsourcing* (BPO) en México se compone aproximadamente de 335 empresas, según estimaciones del IMT.



MUESTRA DEL ESTUDIO NACIONAL DE CENTROS DE CONTACTO BPO 2024

La participación de 58 Centros de Contacto en este estudio indica una competencia saludable y la presencia de diversos actores en el mercado. La diversidad de servicios ofrecidos por estas marcas, sugiere que el sector está evolucionando para satisfacer las crecientes necesidades y expectativas de las empresas y consumidores. Este enfoque en la mejora constante y la innovación, es esencial para mantener altos estándares en la industria de *Contact Centers* y BPO.



COMPORTAMIENTO COMERCIAL DE LOS CONTACT CENTERS BPO

En cuanto a la generación de nuevos clientes, el 75% de las organizaciones indicó haber incorporado nuevos clientes a su cartera durante el año. Esto es un reflejo directo de la capacidad para atraer negocios y satisfacer las crecientes necesidades de interacción con los clientes.

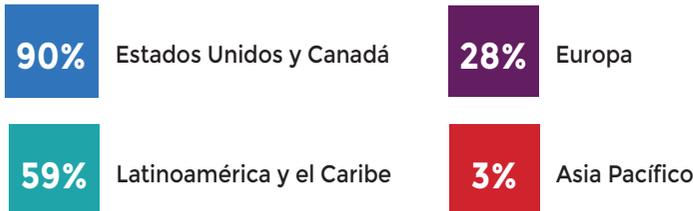


IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto BPO 2024
Business Process Outsourcing
N= 58

EXPORTACIÓN DE SERVICIOS OFFSHORE/NEARSHORE DE LOS CONTACT CENTERS BPO

México demuestra su capacidad para posicionarse como un actor relevante en el mercado internacional de Centros de Contacto, gracias a su proximidad geográfica, afinidad cultural y costos competitivos. Poco más de la mitad de las empresas participantes, es decir el 52%, ofrece servicios *offshore/nearshore*, los servicios *offshore/nearshore* representa el 21% de la operación total de los Centros de Contacto BPO.

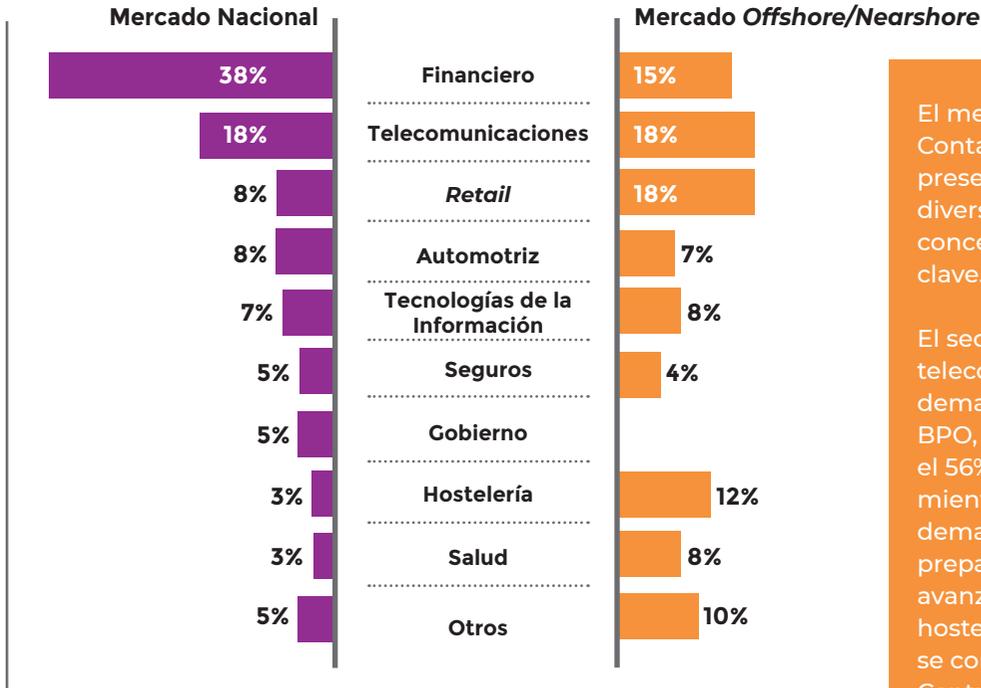
Regiones *offshore/nearshore* 2024



90% de los servicios son destinados a Estados Unidos y Canadá, lo que refleja la fuerte conexión comercial con América del Norte. En segundo lugar, se encuentra Latinoamérica y el Caribe, con una participación del 59% marcando la diversificación hacia mercados emergentes en esta región.

IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto BPO 2024
Business Process Outsourcing
Offshore N= 30

SECTORES A LOS QUE SE BRINDA SERVICIO EN LOS CONTACT CENTERS BPO

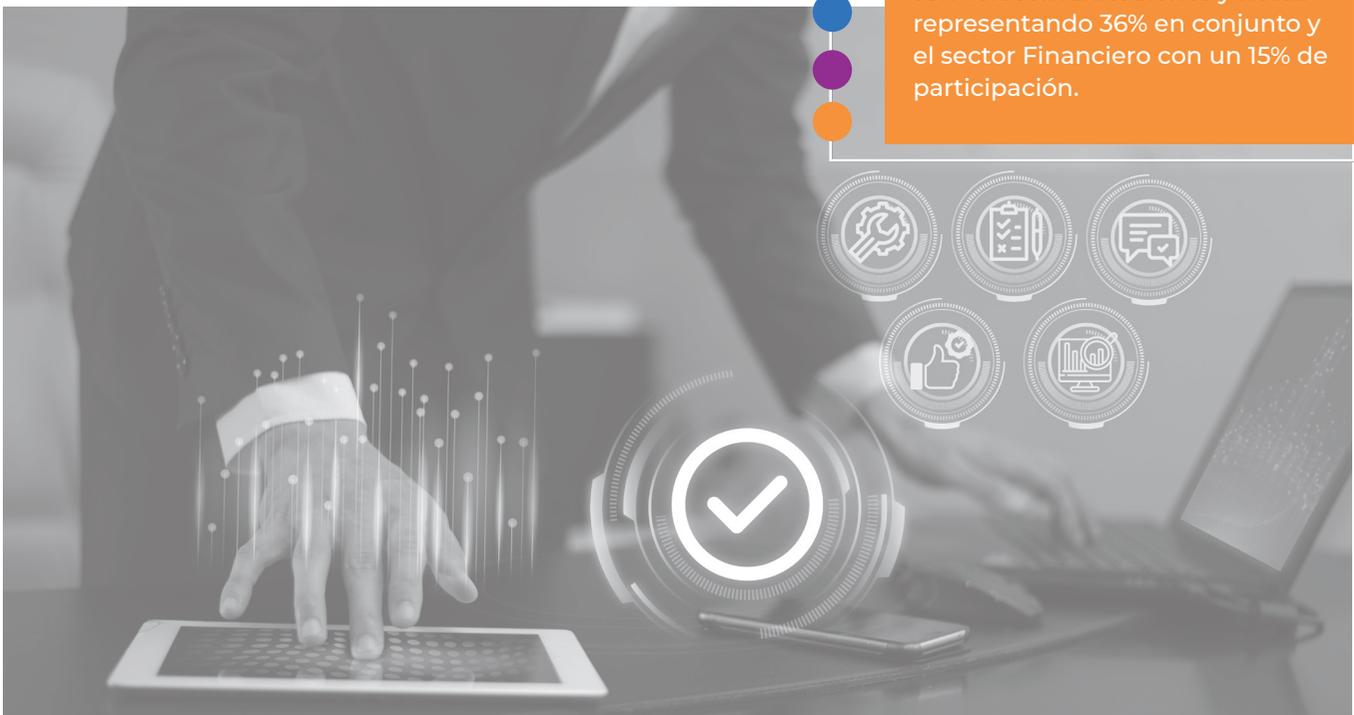


El mercado nacional de Centros de Contacto y *Customer Experience* presenta una estructura altamente diversificada, con una clara concentración en ciertos sectores clave.

El sector financiero y telecomunicaciones lideran la demanda nacional de servicios BPO, representando en conjunto el 56% de las operaciones totales, mientras que los sectores que demandan personal con mayor preparación y/o competencias avanzadas, como el de salud, hostelería y servicios educativos, se concentran principalmente en Centros de Contacto Inhouse.

Respecto a la demanda de servicios del mercado extranjero, los sectores con mayor relevancia son Telecomunicaciones y Retail representando 36% en conjunto y el sector Financiero con un 15% de participación.

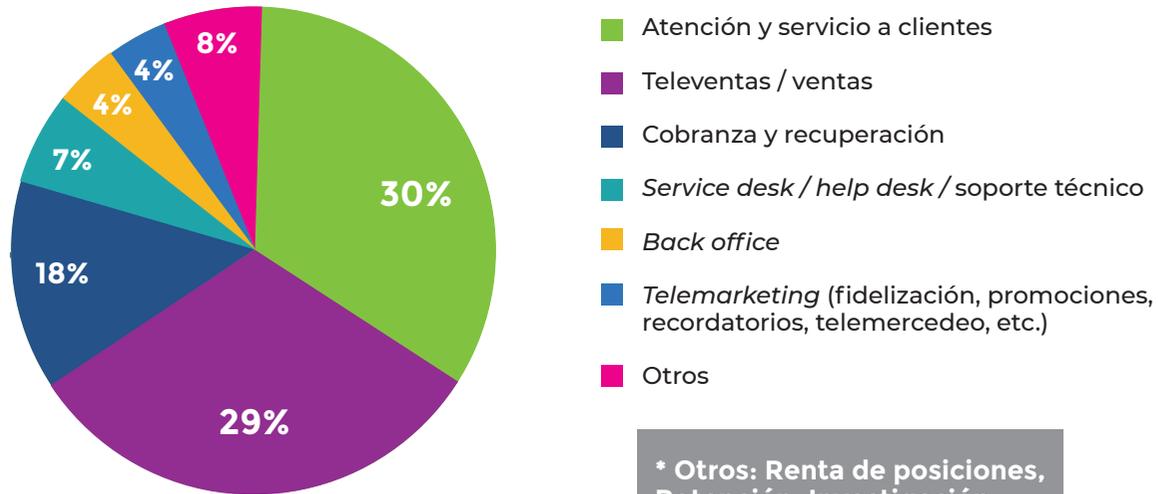
IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto BPO 2024
 Business Process Outsourcing
 Offshore N= 30
 Nacional N = 54



CAMPAÑAS / FUNCIONES MÁS REPRESENTATIVAS EN LOS CONTACT CENTERS BPO

Nuestro estudio revela que la industria mexicana de Centros de Contacto se caracteriza por una marcada orientación hacia la Atención al Cliente y Ventas, representando el 59% de la operación para el mercado nacional y 73% para el mercado extranjero.

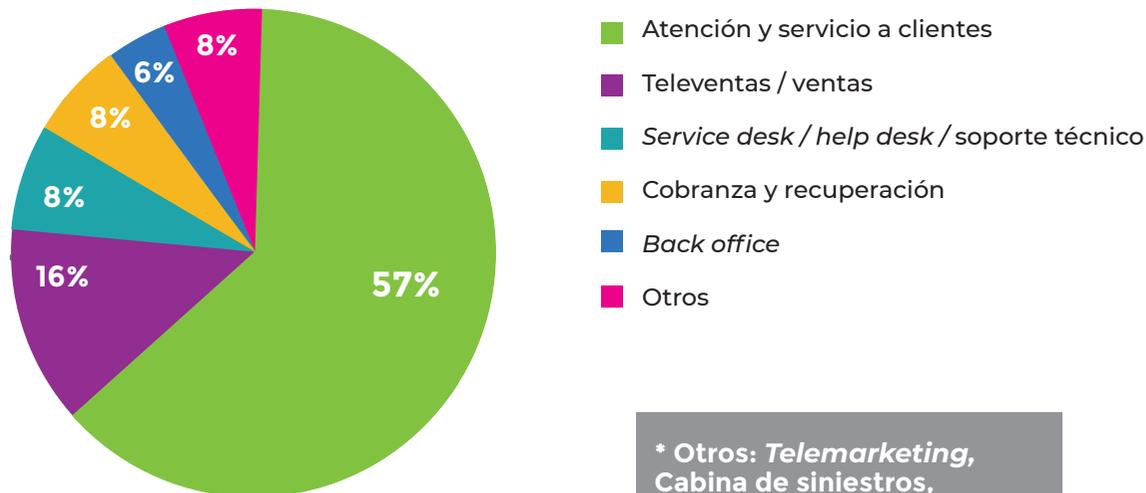
Tipo de servicios proporcionados por el BPO al Mercado Nacional



* Otros: Renta de posiciones, Retención, Investigación de mercados, Cabina de siniestros, Monitoreo de calidad, Tercero verificador.

IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto BPO 2024
Business Process Outsourcing
Nacional N= 54

Tipo de servicios proporcionados por el BPO al Mercado Extranjero



* Otros: Telemarketing, Cabina de siniestros, Investigación de mercados, Monitoreo de calidad y tercero verificador, Remnta de posiciones, Retención.

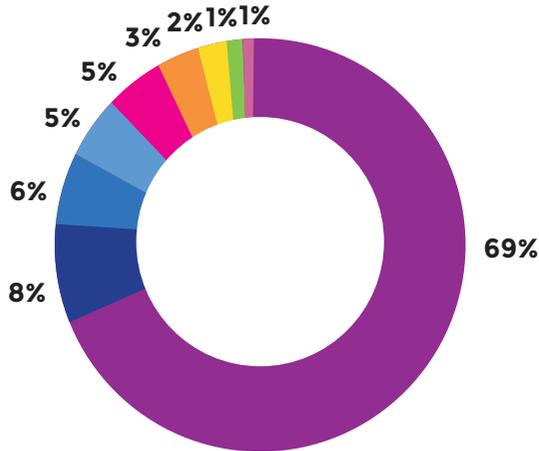
IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto BPO 2024
Business Process Outsourcing
Offshore N= 30

CANALES DE INTERACCIÓN EN CENTROS DE CONTACTO BPO

A pesar del auge de nuevos canales impulsados por tecnologías digitales y de inteligencia artificial, los resultados de este estudio confirman que el canal telefónico tradicional sigue siendo el principal medio de atención en los Centros de Contacto, concentrando el mayor porcentaje de uso en el mercado nacional y extranjero.

En contraste, el porcentaje de la atención se realiza a través de tecnologías emergentes como: redes sociales, mensajería instantánea y agentes virtuales, aún se encuentran en etapas tempranas de adopción.

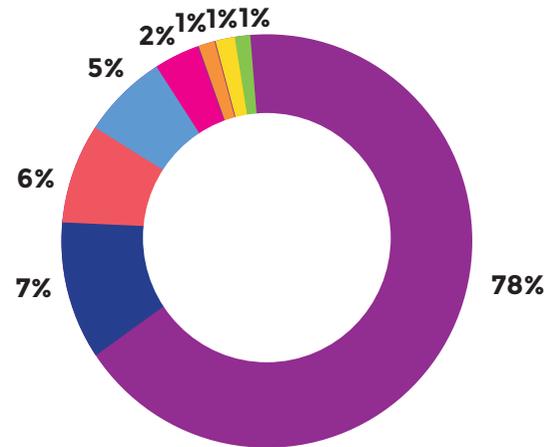
Canales de Interacción Mercado Nacional-BPO



- Llamadas telefónicas con agentes en vivo
- Redes sociales y mensajería instantánea
- E-mail
- Chat online (activo)
- Chat Bot (chat pasivo datos)
- IVR dinámico y de autoatención
- Agente virtual - voice bot
- Videollamadas
- Otro

IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto BPO 2024
Business Process Outsourcing
Nacional N= 54

Canales de Interacción Mercado Extranjero-BPO



Volumen total de Interacciones

- Llamadas telefónicas (in/out)
- Chat online (activo)
- E-mail
- Redes sociales y mensajería instantánea
- Agente virtual - voice bot
- IVR dinámico y de autoatención
- Chat Bot (chat pasivo datos)
- Otro

IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto BPO 2024
Business Process Outsourcing
Offshore N= 30

Estos hallazgos refuerzan lo señalado por estudios internacionales que advierten que, aunque los consumidores muestran un creciente interés por soluciones omnicanal y automatizadas, muchas organizaciones enfrentan retos en la integración efectiva de estos canales; ya sea por limitaciones tecnológicas, resistencia al cambio o falta de una estrategia centrada en la experiencia del cliente. La oportunidad está clara: quienes logren equilibrar la eficiencia del canal telefónico con la agilidad y personalización que ofrecen los canales digitales, podrán avanzar hacia un modelo verdaderamente híbrido y centrado en el usuario.

CERTIFICACIONES DE LAS EMPRESAS BPO

El 81% de las empresas participantes cuenta con alguna certificación, lo que refleja un alto nivel de compromiso, con la calidad operativa y el cumplimiento de estándares reconocidos en la industria. Estas certificaciones no solo respaldan la profesionalización de los servicios, sino que también fortalecen la reputación corporativa y generan mayor confianza entre los clientes.



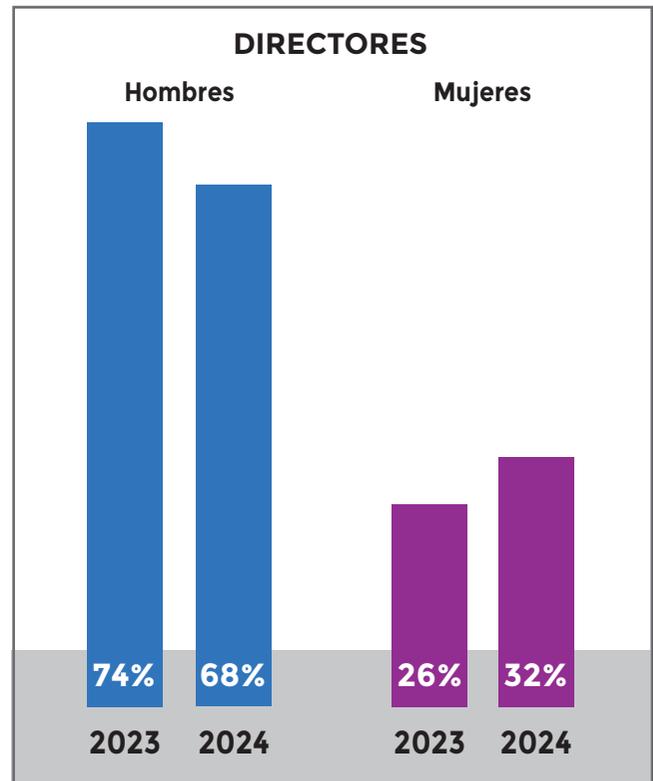
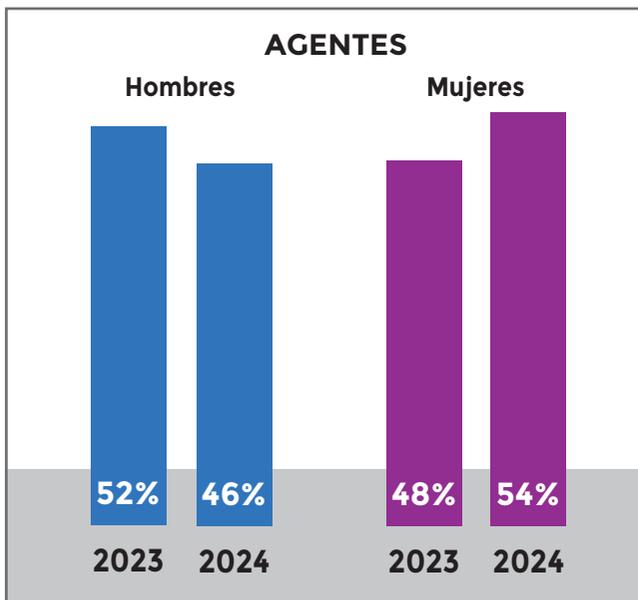
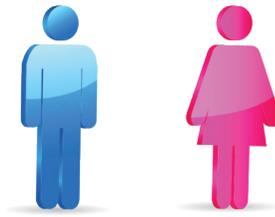
El 81% de las empresas cuenta con certificaciones

GESTIÓN DE TALENTO

GÉNERO

A pesar de algunos avances en el último año, la desigualdad entre hombres y mujeres dentro de la estructura organizacional de los Centros de Contacto persiste sin mejoras sustanciales.

Las mujeres siguen concentradas en funciones operativas, donde representan el 54%, mientras que su participación en niveles directivos apenas alcanza el 32%. Aunque estos datos muestran ligeras mejoras respecto a años anteriores, el desequilibrio continúa siendo evidente.



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto BPO 2024
Business Process Outsourcing
N= 58

EDAD

Una característica distintiva de los Centros de Contacto es la juventud de su fuerza laboral. El 55% del personal operativo oscila entre 18 y 29 años, lo que posiciona a nuestra industria como una de las principales puertas de entrada al mercado laboral formal para las nuevas generaciones, probablemente gracias a los esquemas flexibles de horario y las oportunidades de crecimiento a corto plazo.

- 18 a 19 años
- 40 a 49 años
- 20 a 29 años
- 50 a 59 años
- 30 a 39 años
- 60 o más



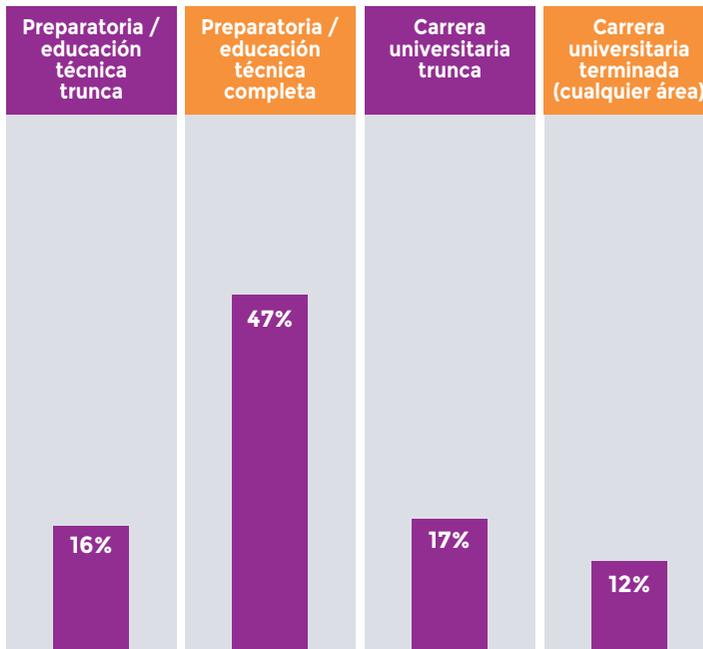
IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto BPO 2024
Business Process Outsourcing
N= 58



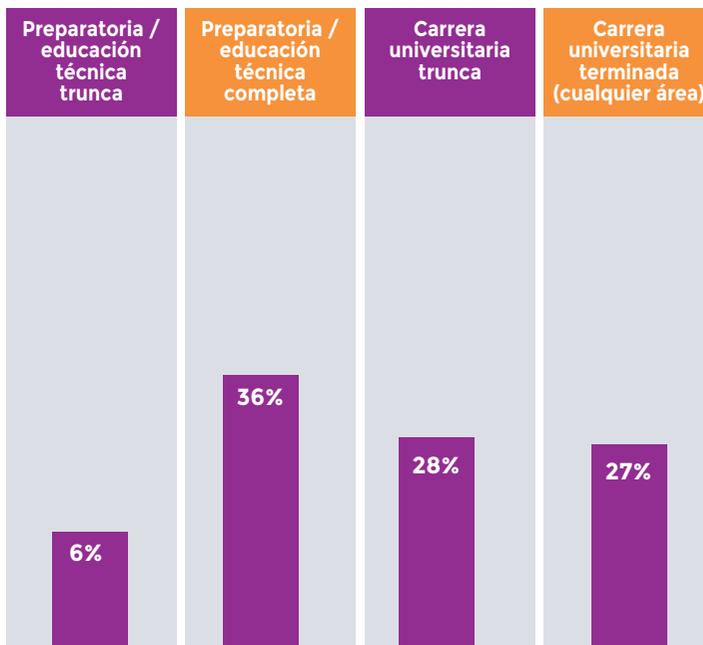
ESCOLARIDAD

El nivel educativo de los colaboradores está directamente relacionado con el tipo de puesto que ocupan. La escolaridad no solo incide en el desempeño operativo, sino también en el cumplimiento de objetivos y la profesionalización de los equipos.

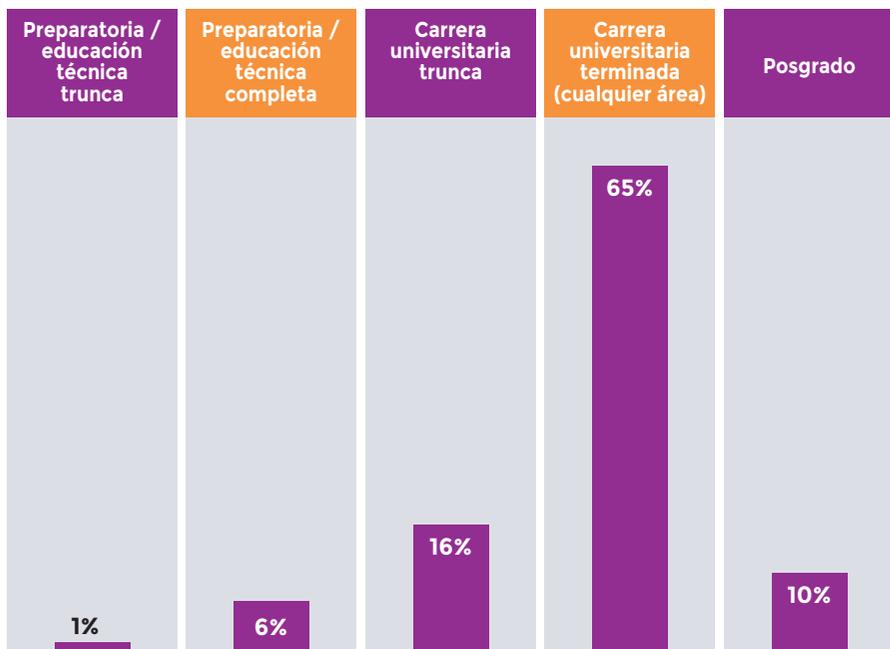
ESCOLARIDAD DE EJECUTIVOS DE CONTACTO 2024



ESCOLARIDAD SUPERVISORES 2024

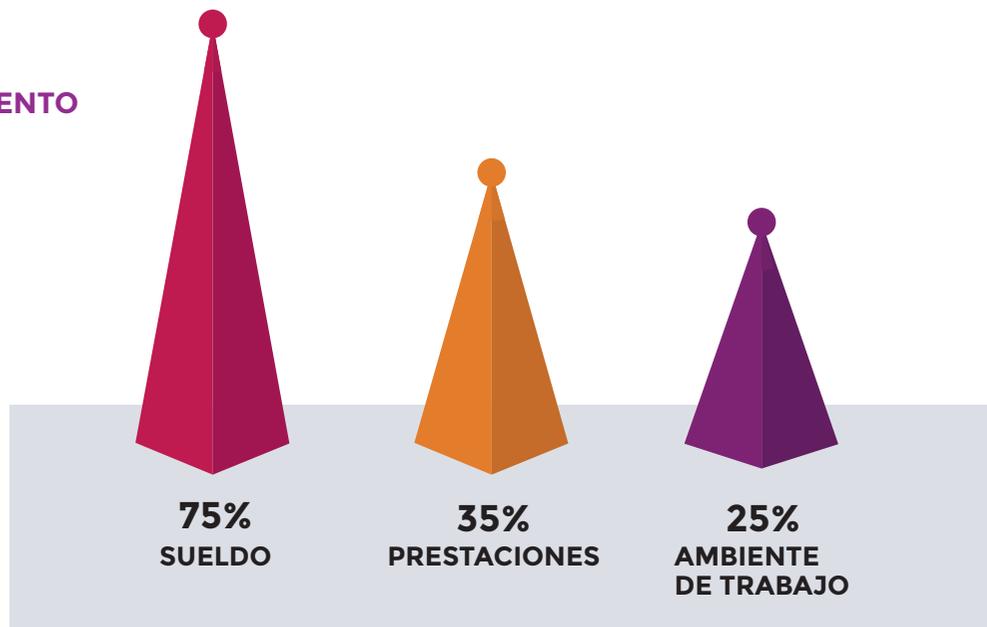


ESCOLARIDAD GERENTES 2024



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto BPO 2024
Business Process Outsourcing
N= 58

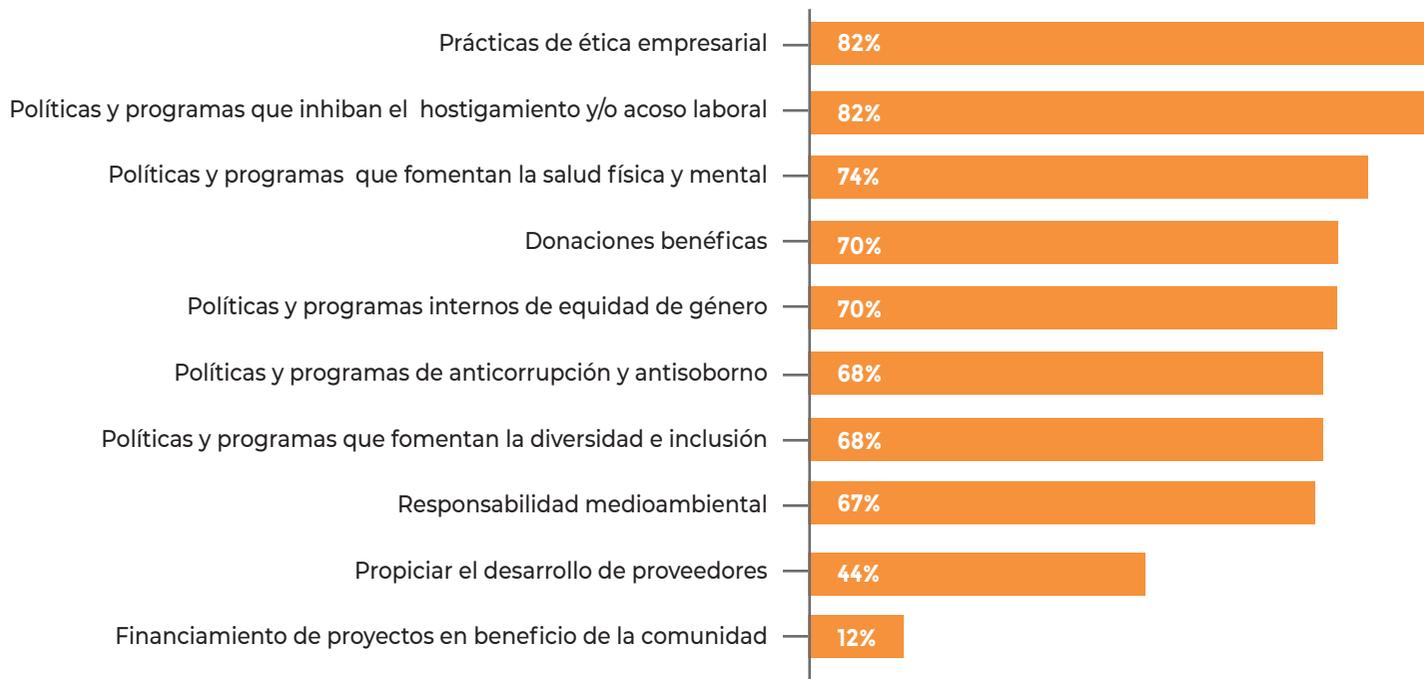
ELEMENTOS QUE CONTRIBUYEN A LA RETENCIÓN DEL TALENTO



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto BPO 2024
Business Process Outsourcing
N= 58

RESPONSABILIDAD SOCIAL

La participación en iniciativas de responsabilidad social se ha consolidado como una estrategia que va más allá del cumplimiento institucional. Estas acciones permiten a los Centros de Contacto generar un impacto positivo en su entorno, mejorar su imagen ante clientes y colaboradores, y fortalecer su capacidad para atraer y retener talento. Una cultura organizacional orientada al bienestar social también contribuye a construir un sentido de propósito compartido entre el personal.



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto BPO 2024
 Business Process Outsourcing
 N= 58



5º ESTUDIO DE SUELDOS Y COMPENSACIONES

2 0 2 5

¡Contribuye a construir el futuro laboral de la industria!

Mercer | IMT

¡Revoluciona tus estrategias salariales con insights exclusivos!

El **IMT**, en alianza con **Mercer**, te ofrece el único Estudio Nacional de Sueldos y Compensaciones con enfoque en Contact Centers, el cual te permitirá saber tu posición competitiva en materia compensatoria.

En este Estudio conocerás:

 Información estratégica en materia de compensaciones que permitirá retener y atraer talento clave a las organizaciones.

Indicadores de talento más relevantes por perfil del puesto.

 Tendencias y prácticas de la industria sobre las políticas de remuneración total.

 Posición competitiva de la organización frente al mercado general y el específico.

Más información



+52 55 5340 2290 Ext. 5000 / 5100

www.imt.com.mx

estudios@imt.com.mx

[/imtcontactforum](https://www.facebook.com/imtcontactforum)

[in Instituto Mexicano de Teleservicios](https://www.linkedin.com/company/instituto-mexicano-de-teleservicios)

[@imt_](https://twitter.com/imt_)

[IMTContactForum](https://www.youtube.com/channel/UCIMTContactForum)

[imt_cx](https://www.instagram.com/imt_cx)

Retos 2025

Los centros de contacto enfrentan un entorno altamente competitivo y en transformación, donde destacan seis ejes clave de desafíos:



1. RETOS ESTRATÉGICOS Y COMERCIALES

Las organizaciones buscan diversificar y crecer, enfrentando el reto de expandirse a mercados internacionales (*offshore/nearshore*), captar nuevos clientes y redefinir sus modelos de negocio con estrategias de valor para clientes actuales, además de evolucionar sus esquemas de *pricing*.



2. RETOS OPERATIVOS

El cumplimiento de KPI y la mejora continua de productividad siguen siendo prioridades. A esto se suma el fortalecimiento del liderazgo en mandos medios, la reducción del ausentismo y rotación, así como la mejora del NPS como indicador clave de experiencia del cliente.



3. RETOS DE TALENTO

La experiencia del colaborador se vuelve central, ante una alta rotación operativa y la creciente dificultad para atraer talento. Además, las organizaciones deben adaptarse a regulaciones laborales cada vez más estrictas.



4. RETOS TECNOLÓGICOS

La estabilidad tecnológica, la seguridad de la información y la automatización son imperativos. Las áreas de TI enfrentan presión para asegurar plataformas disponibles y responder con agilidad ante incidentes críticos.



5. RETOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS

La planeación financiera debe considerar incrementos salariales, inflación y una gestión eficiente del flujo de efectivo. El control del OPEX, CAPEX y EBITDA será clave para mantener rentabilidad.



6. RETOS REGULATORIOS

Cambios en la legislación laboral (como la reducción de la jornada laboral a 40 horas), ajustes al salario mínimo y nuevas normas de privacidad y salud laboral, obligan a las empresas a mantenerse actualizadas y adaptables para cumplir con el marco legal.

Este análisis es solo una muestra del panorama completo. El estudio completo ofrece una visión profunda de las tendencias, desafíos y oportunidades en los centros de contacto, respaldada por datos actualizados y análisis comparativo.

Descubre los *insights* clave de la industria de Centros de Contacto. Una herramienta imprescindible para líderes y tomadores de decisiones.

Adquiere el estudio completo, contáctanos a estudios@imt.com.mx

Estudio Nacional de Centros de Contacto BPO 2024-2025

Ranking por número
de estaciones y
cuadro comparativo



Empresas de Centros de Contacto BPO

2024

Business Process Outsourcing

	Nombre Comercial	Página Web	Número de Estaciones
1	Teleperformance	 www.teleperformance.com/	15,600
2	Atento	 atento.com/es/	11,811
3	Corporativo Muñoz	 /www.mca.com.mx/	6,123
4	Grupo Vanguardia	 gpovanguardia.com.mx/	5,950
5	Grupo Gabssa	 www.gabssa.com.mx/inicio	5,230
6	GTI Bufete Empresarial	 www.gti.com.mx/	5,100
7	Concentrix Services Mexico	 www.concentrix.com/es/	5,000

Financiero	Telecomunicaciones	Retail y bienes de consumo	Seguros	Automotriz	Gobierno	Salud, farmacéutica, laboratorios, asistencia social y nutrición	Tecnologías de la Información	Hostelería (hospitalidad, restaurantes, viajes y turismo)	Artes, deportes, medios y entretenimiento	Servicios educativos	Servicios públicos (agua, luz, gas, etc.)	Transporte, logística, mensajería y peajes	Aerolíneas	Construcción y bienes raíces	Seguridad
▲	▲	▲	▲	▲		▲		▲	▲		▲		▲		
▲	▲	▲	▲	▲		▲		▲				▲		▲	
▲		▲			▲										
▲					▲										
▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲			▲	▲				
▲					▲										
▲		▲		▲									▲		

Empresas de Centros de Contacto BPO

2024

Business Process Outsourcing

	Nombre Comercial	Página Web	Número de Estaciones
8	Telvista	 www.telvista.com/	4,146
9	Call Center Services International	 ccsi.com/	4,083
10	Foundever	 foundever.com/	3,289
11	Konecta	 www.grupokonecta.com/mexico	3,028
12	Amatech	 www.amatech.com.mx	3,020
13	Pentafon	 www.pentafon.com/	3,000
14	Eficasia	 /www.eficasia.com/	2,712

Financiero	Telecomunicaciones	Retail y bienes de consumo	Seguros	Automotriz	Gobierno	Salud, farmacéutica, laboratorios, asistencia social y nutrición	Tecnologías de la Información	Hostelería (hospitalidad, restaurantes, viajes y turismo)	Artes, deportes, medios y entretenimiento	Servicios educativos	Servicios públicos (agua, luz, gas, etc.)	Transporte, logística, mensajería y peajes	Aerolíneas	Construcción y bienes raíces	Seguridad
▲	▲	▲		▲		▲		▲							
▲	▲	▲	▲	▲											
▲	▲	▲	▲			▲			▲		▲				
▲	▲	▲	▲		▲	▲									
▲	▲	▲		▲				▲	▲	▲		▲		▲	
▲		▲	▲												
▲		▲	▲		▲					▲					

UBICACIÓN

SERVICIOS

IDIOMAS

CANALES



Atención y servicio a clientes
Televentas / ventas
Back office
Cobranza y recuperación
Service desk / help desk / soporte técnico
Retención
Telemarketing (fidelización, promociones, recordatorios, telemarketing, etc.)
Investigación de mercados (actualización de base de datos, encuestas, otros)
Monitoreo de calidad y tercero verificador
Cabina de siniestros
Renta de infraestructura

Llamadas telefónicas (in/out)
Agente virtual - voice bot
E-mail
Chat Bot
Redes sociales y mensajería instantánea
IVR dinámico y de autoatención
Videollamadas

Baja California, CDMX

▲	▲	▲	▲	▲								
---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--

▲		▲	▲			▲						
---	--	---	---	--	--	---	--	--	--	--	--	--

Baja California, CDMX, Jalisco

▲	▲	▲	▲	▲								
---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--

▲	▲	▲	▲									
---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Estado de México

▲	▲	▲										
---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

--	--	--	--

▲		▲		▲								
---	--	---	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

CDMX, Durango

▲	▲	▲	▲	▲		▲				▲		
---	---	---	---	---	--	---	--	--	--	---	--	--

--	--	--	--

▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲					
---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--

Tlaxcala

▲	▲	▲		▲	▲	▲				▲		
---	---	---	--	---	---	---	--	--	--	---	--	--

--	--	--	--

▲		▲	▲	▲								
---	--	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--

CDMX, Michoacán, Nuevo León, Sonora

▲	▲	▲	▲		▲					▲		
---	---	---	---	--	---	--	--	--	--	---	--	--

--	--	--	--

▲	▲	▲	▲	▲	▲							
---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--

CDMX, Estado de México, Michoacán

▲	▲	▲			▲							▲
---	---	---	--	--	---	--	--	--	--	--	--	---

--	--	--	--

▲		▲	▲	▲	▲							
---	--	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--

Empresas de Centros de Contacto BPO 2024

Business Process Outsourcing

	Nombre Comercial	Página Web	Número de Estaciones	Financiero	Telecomunicaciones	Retail y bienes de consumo	Seguros	Automotriz	Gobierno	Salud, farmacéutica, laboratorios, asistencia social y nutrición	Tecnologías de la Información	Hostelería (hospitalidad, restaurantes, viajes y turismo)	Artes, deportes, medios y entretenimiento	Servicios educativos	Servicios públicos (agua, luz, gas, etc.)	Transporte, logística, mensajería y peajes	Aerolíneas	Construcción y bienes raíces	Seguridad	
15	ECD Especialistas Contacto Directo	 ecd.mx/	2,500	▲		▲			▲											
16	Impulse Telecom	 impulse-telecom.com/	2,020	▲			▲													
17	TPS Contact Center	 www.tpscc.com.mx/	1,600	▲			▲			▲	▲		▲		▲					▲
18	Konexo Contact + Solution Center	 www.konexo.mx/	1,547	▲	▲	▲	▲					▲								
19	Econtact	 econtactprofessionalservices.com/	1,456	▲	▲						▲									
20	STO Soluciones Telefónicas de Occidente	 sto.com.mx/	1,340	▲			▲													
21	Concentra BPO	 /concentrabpo.com.mx/	1,310	▲	▲		▲							▲						

Empresas de Centros de Contacto BPO

2024

Business Process Outsourcing

	Nombre Comercial	Página Web	Número de Estaciones
22	Coperva	 www.coperva.com	1,175
23	2BGlobal	 www.2bglobal.com.mx/	1,140
24	Contactus Contact Center	 secontactus.com.mx/	1,000
25	NDM	 ndm.group/	1,000
26	Call Center de México	 www.callcentermexico.com.mx/	990
27	Telat	 telat-group.com/	864
28	Asecon	 www.asecon2006.com.mx/	800

Financiero	Telecomunicaciones	Retail y bienes de consumo	Seguros	Automotriz	Gobierno	Salud, farmacéutica, laboratorios, asistencia social y nutrición	Tecnologías de la Información	Hostelería (hospitalidad, restaurantes, viajes y turismo)	Artes, deportes, medios y entretenimiento	Servicios educativos	Servicios públicos (agua, luz, gas, etc.)	Transporte, logística, mensajería y peajes	Aerolíneas	Construcción y bienes raíces	Seguridad
▲	▲			▲	▲	▲				▲					
		▲	▲									▲			
					▲										
						▲				▲					
▲	▲	▲		▲		▲	▲		▲						
▲	▲	▲		▲						▲	▲				

UBICACIÓN	SERVICIOS	IDIOMAS	CANALES
	Atención y servicio a clientes Televentas / ventas Back office Cobranza y recuperación Service desk / help desk / soporte técnico Retención Telemarketing (fidelización, promociones, recordatorios, telemarketing, etc.) Investigación de mercados (actualización de base de datos, encuestas, otros) Monitoreo de calidad y tercero verificador Cabina de siniestros Renta de infraestructura	Español  Inglés  Francés  Portugués 	Llamadas telefónicas (in/out) Agente virtual - voice bot E-mail Chat Bot Redes sociales y mensajería instantánea IVR dinámico y de autoatención Videollamadas
Hidalgo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Coahuila, Chihuahua	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
CDMX, Estado de México	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Querétaro, San Luis Potosí	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Nuevo León	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
CDMX	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Baja California	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

UBICACIÓN	SERVICIOS	IDIOMAS	CANALES
	Atención y servicio a clientes Televentas / ventas Back office Cobranza y recuperación Service desk / help desk / soporte técnico Retención Telemarketing (fidelización, promociones, recordatorios, telemarketing, etc.) Investigación de mercados (actualización de base de datos, encuestas, otros) Monitoreo de calidad y tercero verificador Cabina de siniestros Renta de infraestructura	Español  Inglés  Francés  Portugués 	Llamadas telefónicas (in/out) Agente virtual - voice bot E-mail Chat Bot Redes sociales y mensajería instantánea IVR dinámico y de autoatención Videollamadas
Guanajuato, Jalisco, Querétaro	▲ ▲ ▲ ▲ ▲		▲ ▲ ▲
CDMX, Guanajuato, Puebla	▲		▲
CDMX, Guanajuato	▲ ▲ ▲	  	▲ ▲ ▲
CDMX, Hidalgo	▲		▲ ▲ ▲ ▲ ▲
CDMX	▲ ▲ ▲ ▲ ▲ ▲ ▲		▲ ▲ ▲
CDMX	▲ ▲ ▲		▲
CDMX	▲		▲ ▲ ▲ ▲ ▲

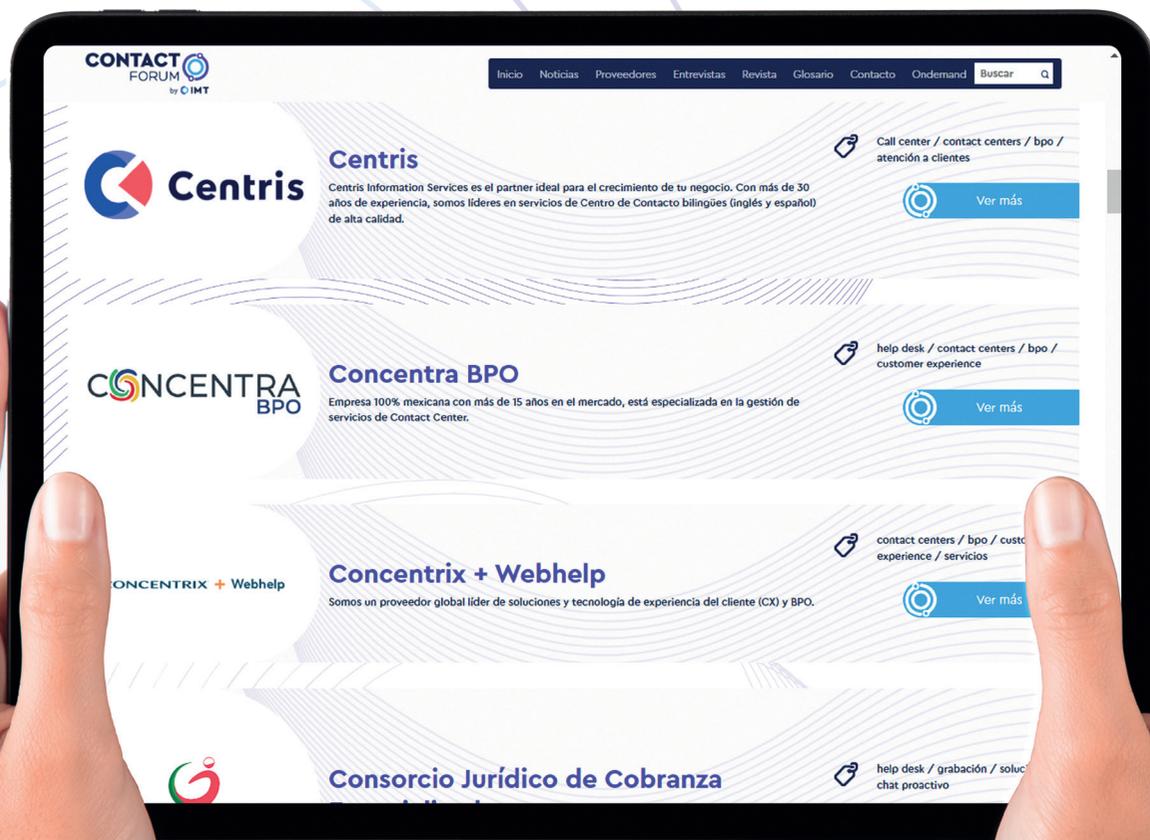
UBICACIÓN	SERVICIOS										IDIOMAS				CANALES							
	Atención y servicio a clientes	Televentas / ventas	Back office	Cobranza y recuperación	Service desk / help desk / soporte técnico	Retención	Telemarketing (fidelización, promociones, recordatorios, telemarketing, etc.)	Investigación de mercados (actualización de base de datos, encuestas, otros)	Monitoreo de calidad y tercero verificador	Cabina de siniestros	Renta de infraestructura	Español	Inglés	Francés	Portugués	Llamadas telefónicas (in/out)	Agente virtual - voice bot	E-mail	Chat Bot	Redes sociales y mensajería instantánea	IVR dinámico y de autoatención	Videollamadas
Aguascalientes, CDMX	▲	▲	▲												▲		▲	▲	▲			
CDMX		▲				▲									▲							
Quintana Roo	▲	▲	▲								▲	▲	▲		▲		▲	▲	▲			
CDMX	▲	▲	▲		▲	▲					▲	▲		▲	▲		▲	▲		▲		
CDMX	▲		▲							▲	▲				▲		▲	▲	▲	▲		
Puebla		▲													▲	▲	▲	▲				
CDMX, Estado de México	▲			▲											▲		▲		▲	▲		

UBICACIÓN	SERVICIOS										IDIOMAS				CANALES							
	Atención y servicio a clientes	Televentas / ventas	Back office	Cobranza y recuperación	Service desk / help desk / soporte técnico	Retención	Telemarketing (fidelización, promociones, recordatorios, telemarketing, etc.)	Investigación de mercados (actualización de base de datos, encuestas, otros)	Monitoreo de calidad y tercero verificador	Cabina de siniestros	Renta de infraestructura	Español	Inglés	Francés	Portugués	Llamadas telefónicas (in/out)	Agente virtual - voice bot	E-mail	Chat Bot	Redes sociales y mensajería instantánea	IVR dinámico y de autoatención	Videollamadas
Jalisco	▲	▲		▲											▲	▲		▲				
Nuevo León	▲			▲	▲	▲									▲	▲	▲					
CDMX	▲	▲					▲			▲					▲		▲		▲			
Estado de México	▲	▲	▲		▲		▲		▲	▲					▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
Estado de México	▲						▲	▲							▲		▲	▲	▲		▲	
Durango		▲													▲							
CDMX		▲			▲										▲				▲			
Estado de México	▲	▲			▲										▲				▲			

Soluciones CX-2025

¡Lo más avanzado en servicios y tecnología!

Descubre la más amplia oferta de servicios y soluciones avanzadas de las empresas líderes especializadas en: **Customer Experience (CX), Contact Centers, Business Intelligence, Chatbots, Inteligencia Artificial, Social Media, Tecnologías en la Nube, Transformación Digital, Soluciones Multicanal, Telecomunicaciones, y más.**



¡Visítanos!

