


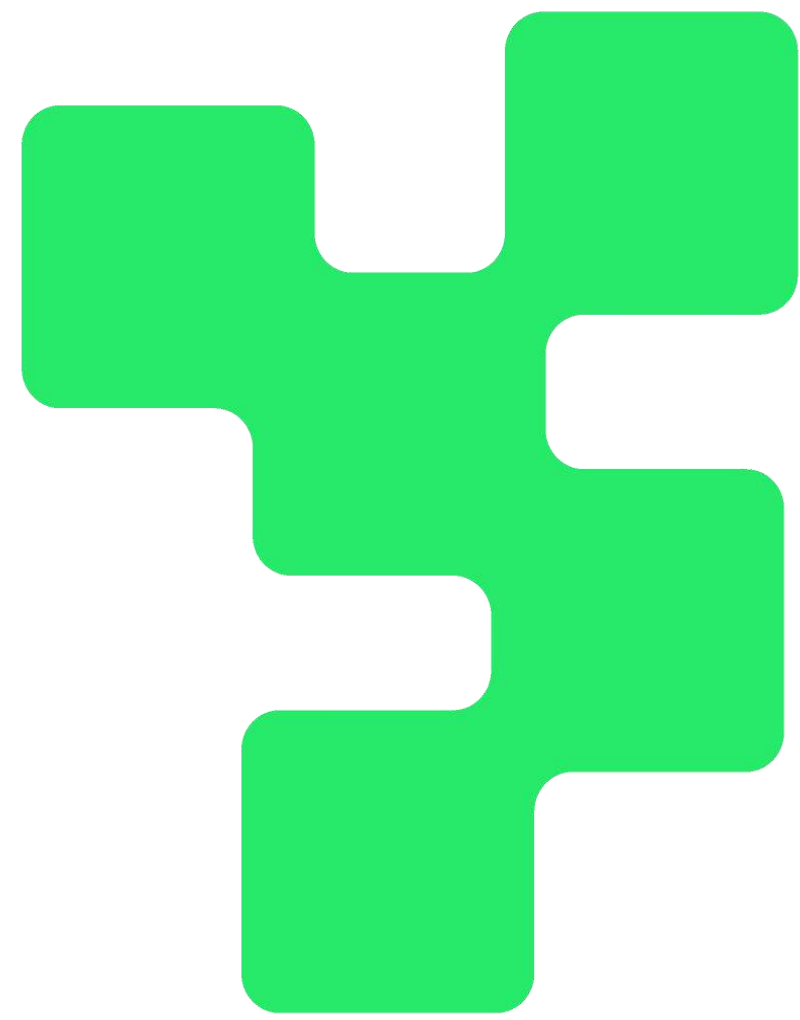


BIENVENIDOS

[BPO] [INHOUSE] 2025

Contenido

-  **ipcom**® Patrocinador oficial
Communication That Makes Sense
- Estudio Nacional de Centros de contacto edición 30
- Operaciones
- Perfil del talento
- Gestión de talento
- Tecnología
- Retos y Tendencias



ipcom[®]
Communication That Makes Sense

Lilian Somohano Silva

Country Manager

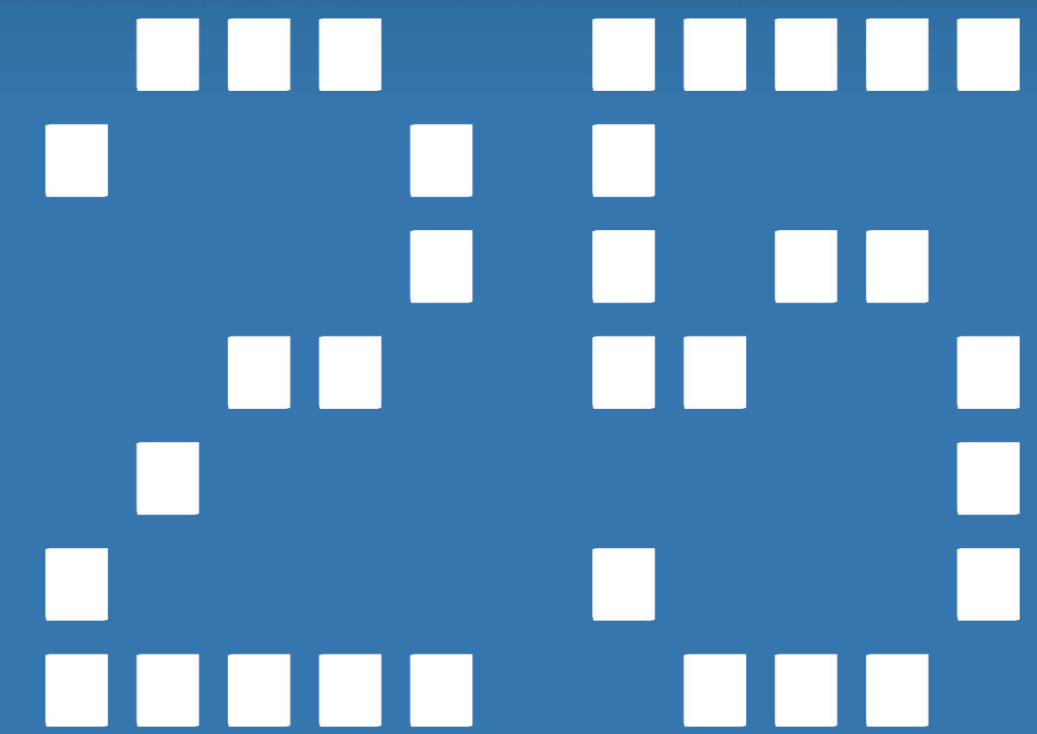


La comunicación empresarial



Estudio Nacional de Centros de Contacto

Edición 30



[BPO] [INHOUSE] 2025

Objetivo del Estudio

- Proveer información estratégica
- Evaluar su posicionamiento relativo dentro del sector a nivel nacional
- Tendencias, retos y condiciones de mercado
- Proporcionar una visión integral
- Toma de decisiones estratégicas
- Fortalecimiento de los centros de contacto

Alcance del estudio

Tamaño de la muestra

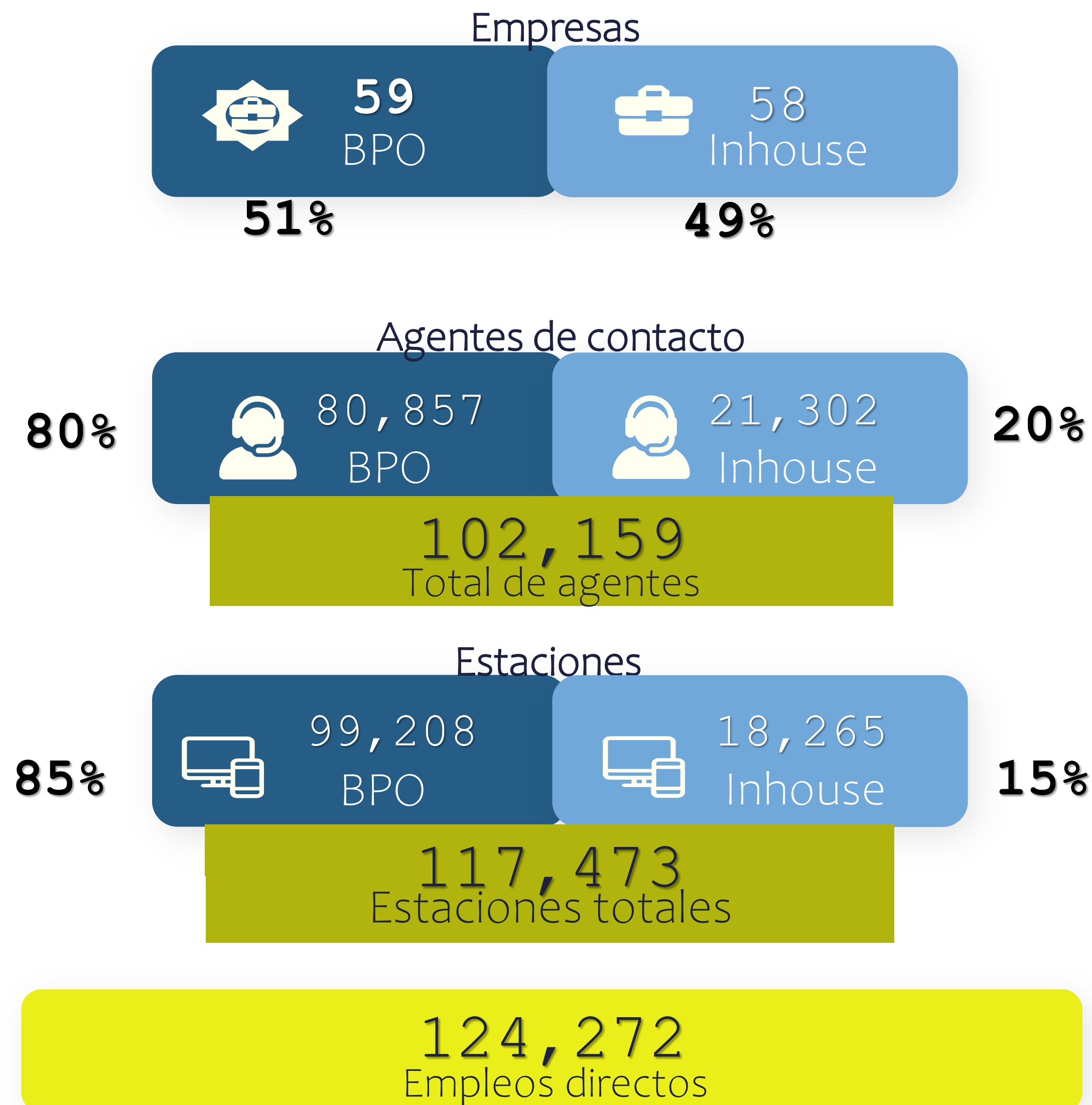
117 centros de contacto encuestados

Universo de referencia

~335 BPO en México

IMT estima en México

- 850 mil empleos directos
- 605 mil estaciones totales
 - 380 mil estaciones en Inhouse
 - 225 mil estaciones en BPO



Distribución por tamaño de empresa - BPO

Características	Tamaño	Cantidad de empresas	Número de empleados	%*
> 10,000 estaciones	Macro	2	32,479	32%
≥ 1,000 estaciones	Grandes	22	50,872	52%
> 501 estaciones	Medianas	17	9,709	10%
Hasta 500 estaciones	Pequeñas	18	4,498	6%
TOTAL		59	97,558	

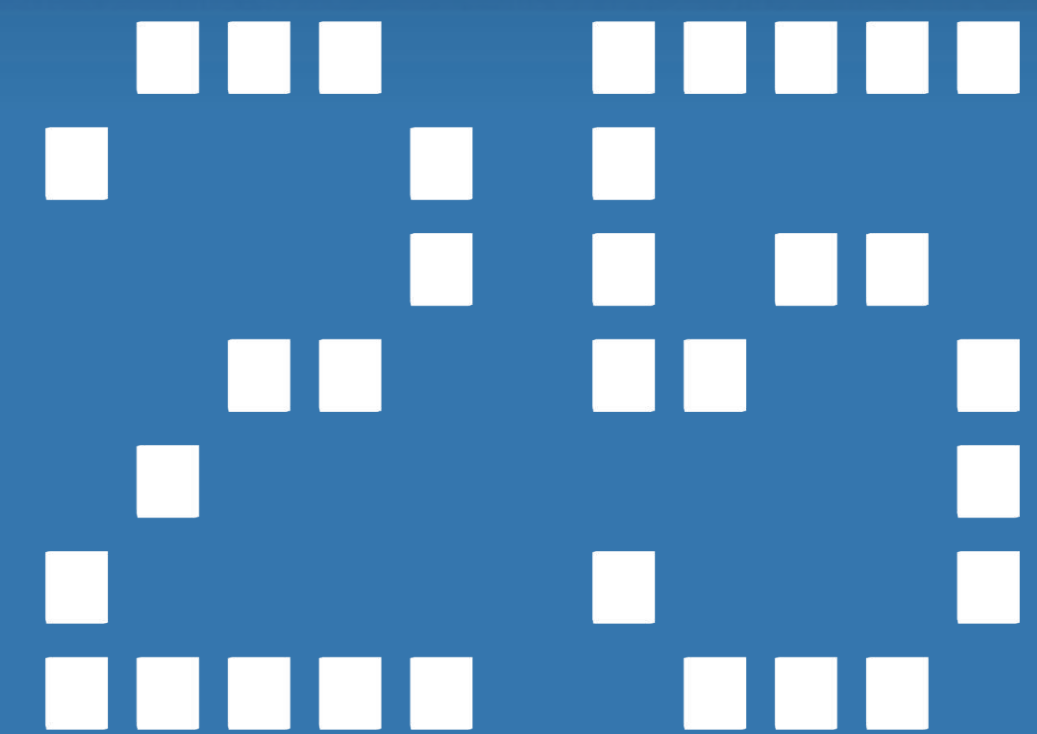
*porcentaje sobre el número de empleados

Muestra Inhouse por sector

Sector	Cantidad de empresas	Número de empleados	Número total de agentes
Financiero	13	10,149	8,199
Salud, farmacéutica, laboratorios, asistencia social y nutrición	12	2,147	1,854
Telecomunicaciones	7	6,790	5,639
Seguros	3	766	542
Hostelería	3	571	443
Retail y bienes de consumo masivo	2	798	676
Transporte, logística, mensajería y peajes	2	157	157
Otro	16	5,336	3,792
TOTAL	58	26,714	21,302

Otro: Automotriz, Gobierno, Servicios educativos.....

IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto 2025
N= 58



Operaciones

30° Estudios
Nacionales

Ocupación

79% BPO

89% Inhouse

Transformación de Contact Center

Disminución de agentes

Durante el último año se observó que el número de agentes **disminuyó en un 7%**.

Relacionado a la adopción de nuevas tecnologías.

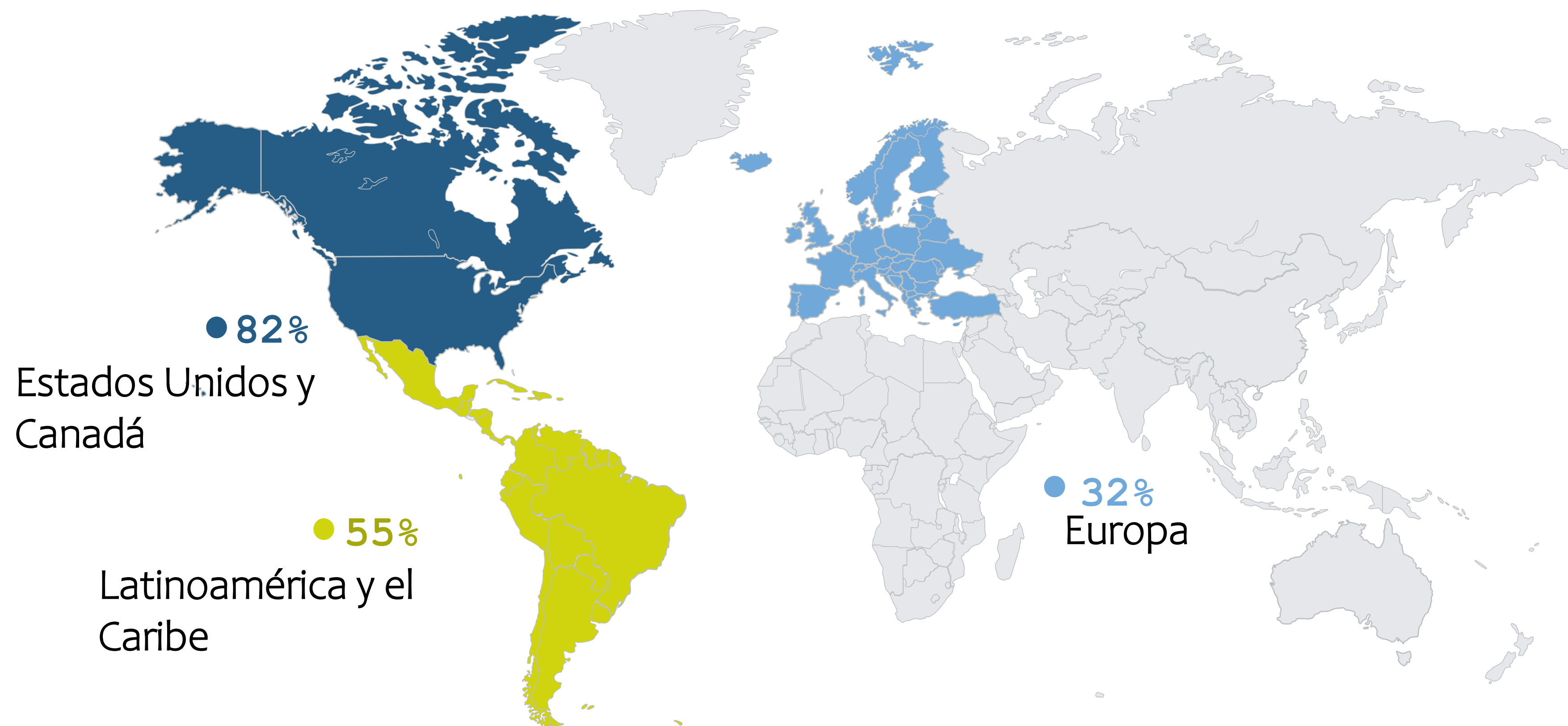
Antes:

Más estaciones
Más agentes
Más volumen

Ahora:

Más automatización
Más productividad
Más especialización

49% de las empresas **BPO** participantes ofrecen servicios al **mercado extranjero**
Que representa el **14%** de las **operaciones totales**

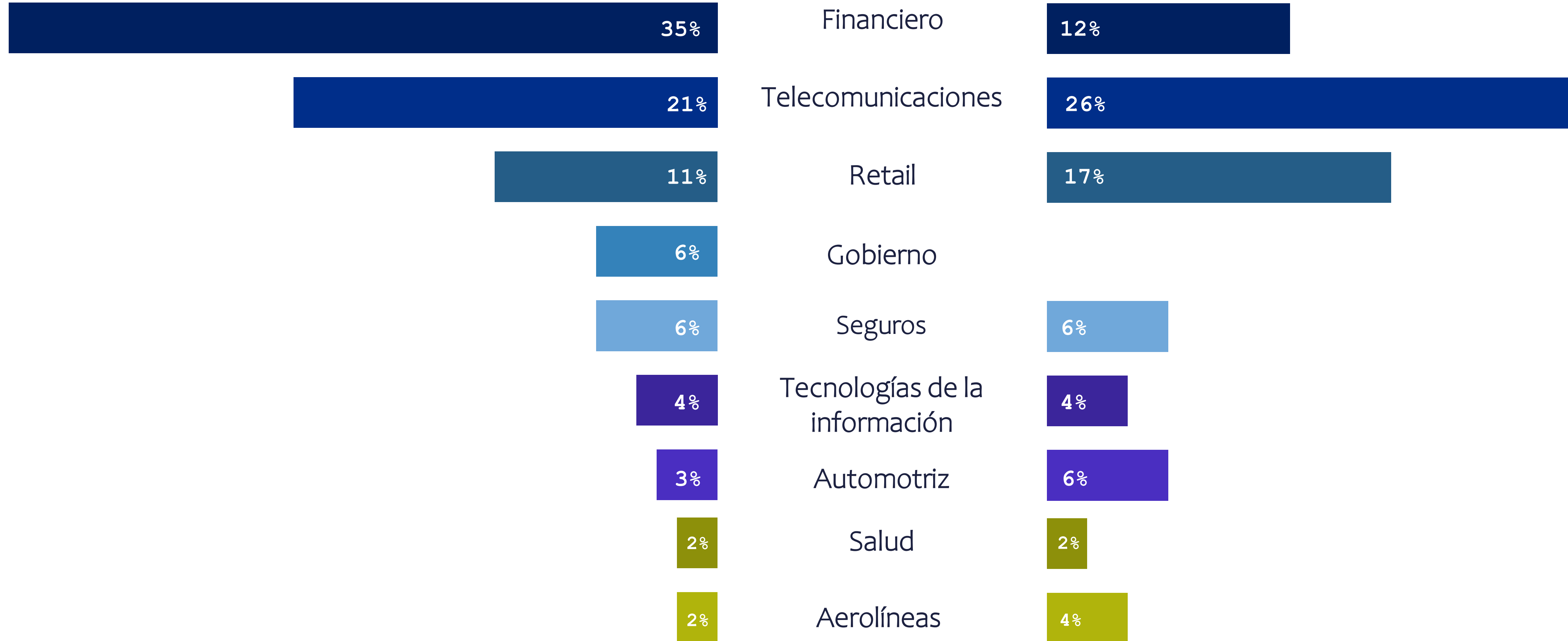


Sectores atendidos en volumen total - BPO

¿A qué sectores brinda servicios su empresa y en qué porcentajes?

Mercado Nacional

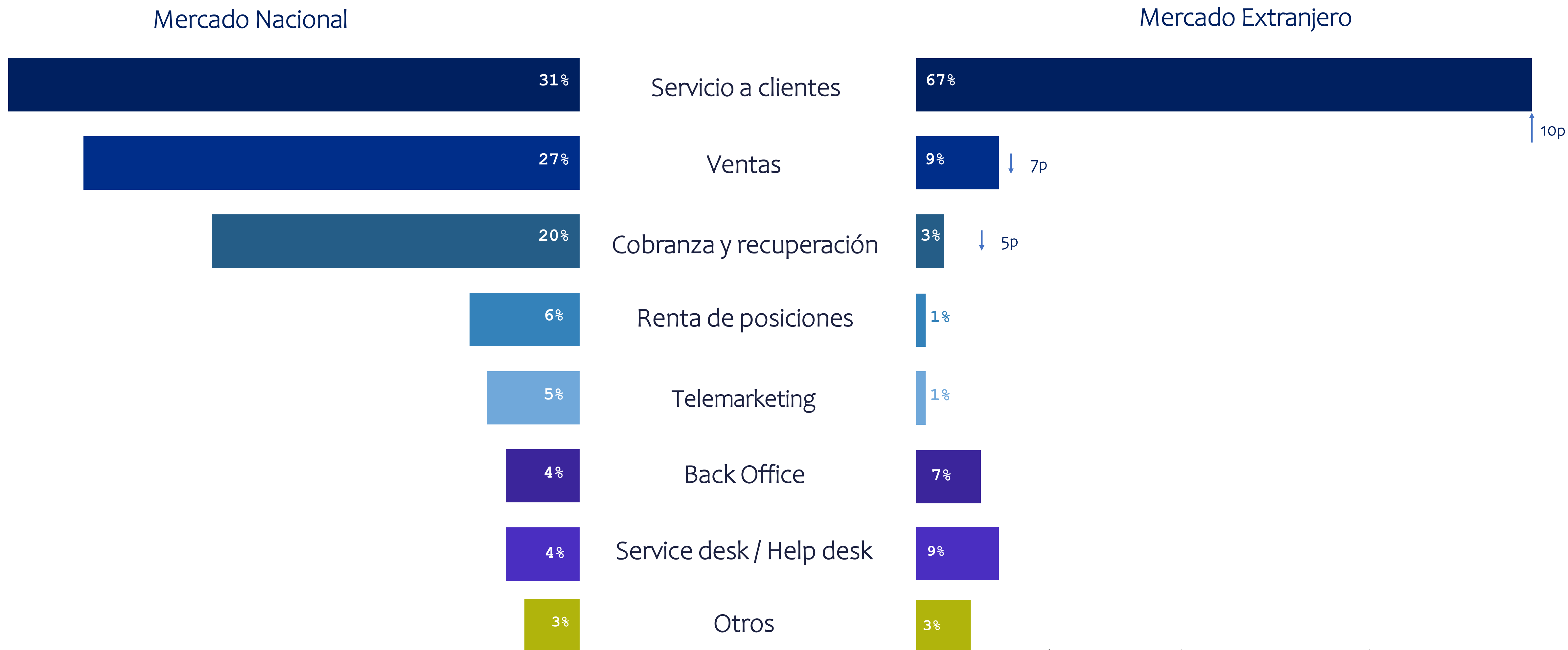
Mercado Extranjero



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto 2025
N= 57 Nacional
N =29 Extranjero

Tipo de servicios proporcionados por el BPO

¿Qué tipo de servicios opera su empresa y en qué porcentaje?



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto 2025
 N= 57 Nacional
 N =29 Extranjero

*Otros: Investigación de mercados, Retención, Cabina de siniestros, Monitoreo de calidad

Tipo de servicios proporcionados por el Inhouse

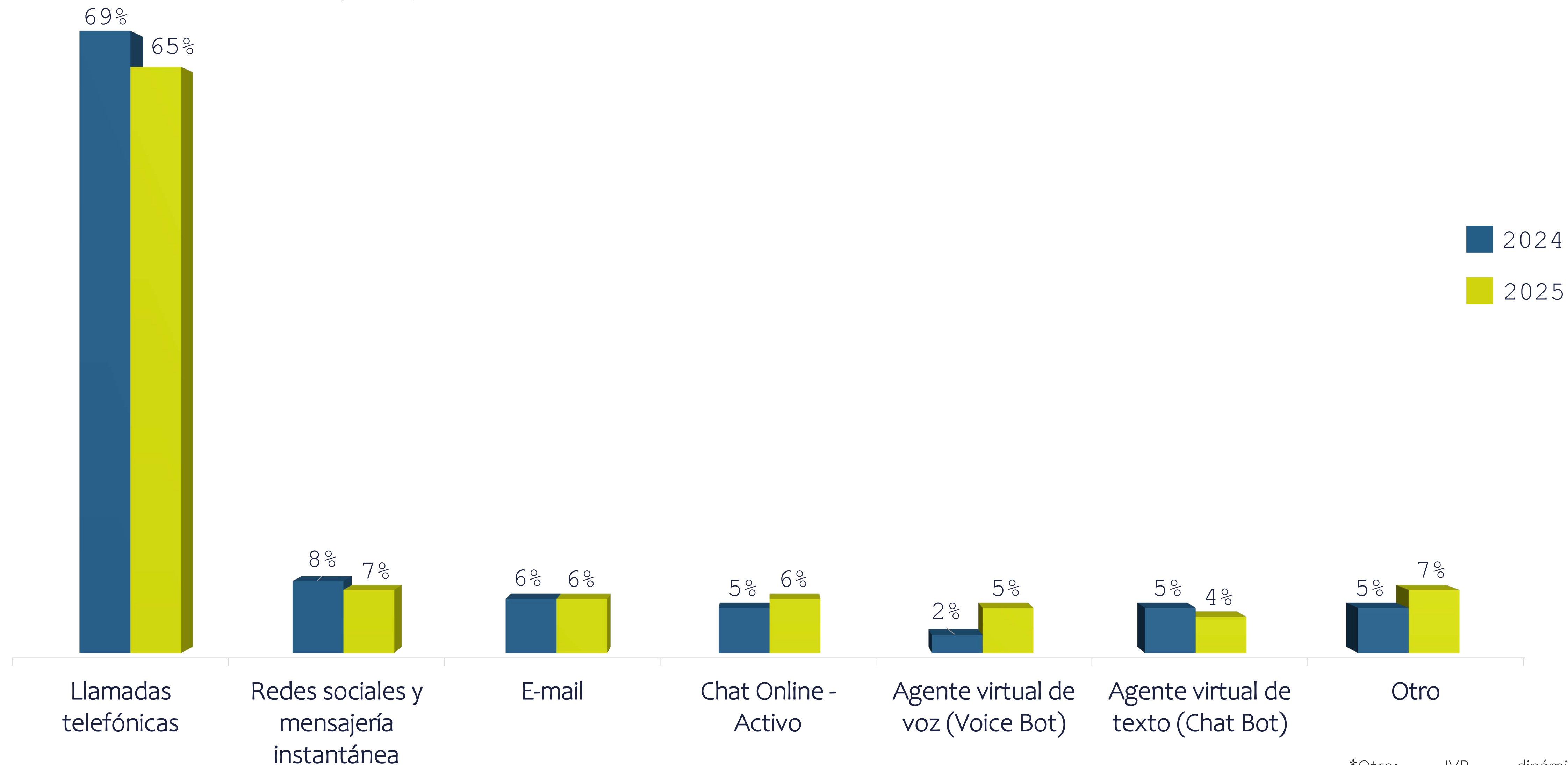
¿Qué tipo de servicios opera su empresa y en qué porcentaje?



*Otro: Service desk / help desk / soporte técnico, Retención, Investigación de mercados.

Canales de Interacción Mercado Nacional- BPO

Del volumen total de sus interacciones, ¿Cuál es el porcentaje de uso de los canales de contacto?

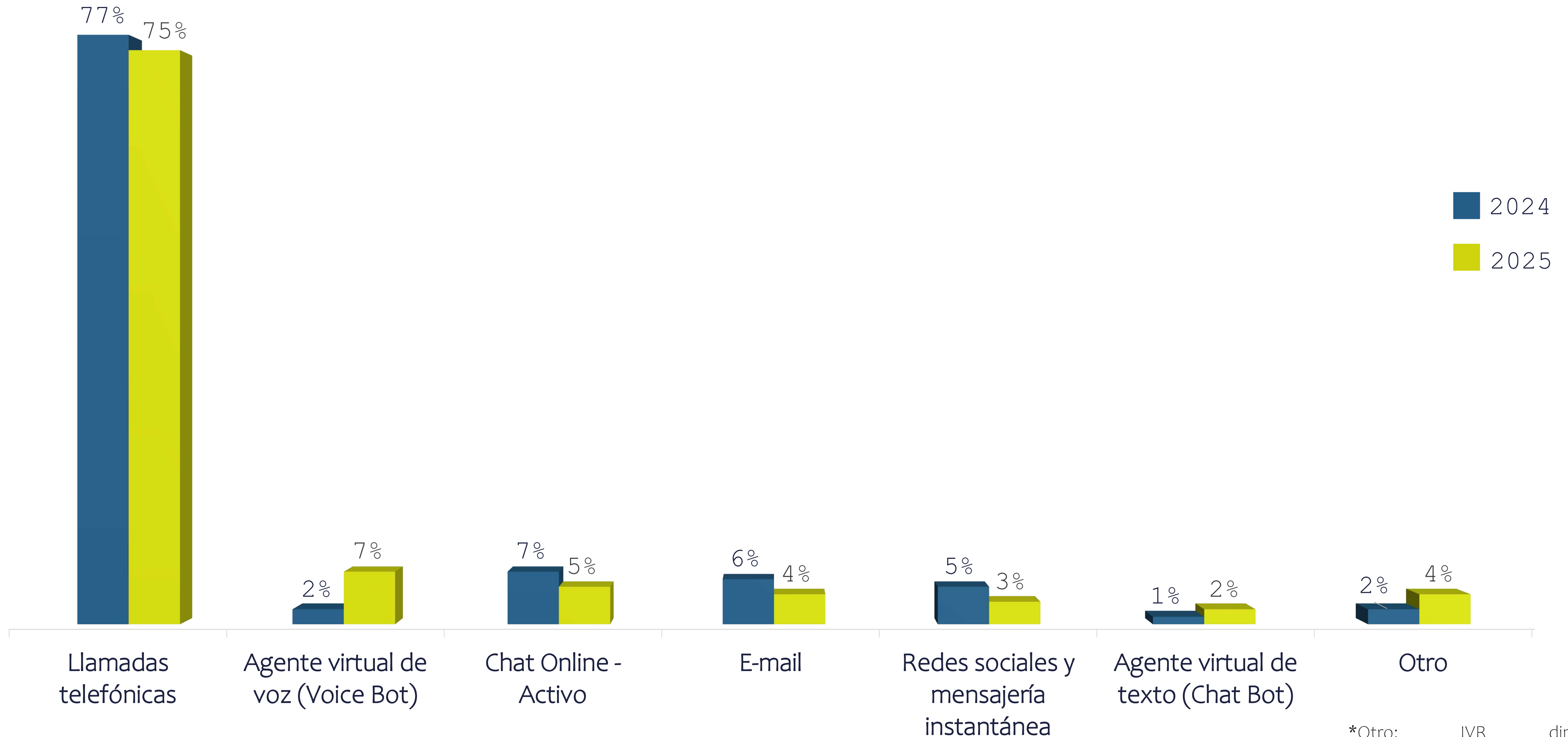


IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto 2025
N= 59 2025
N= 58 2024

*Otro: IVR dinámico, Videollamadas, RCS, Aplicación móvil

Canales de Interacción Mercado Extranjero - BPO

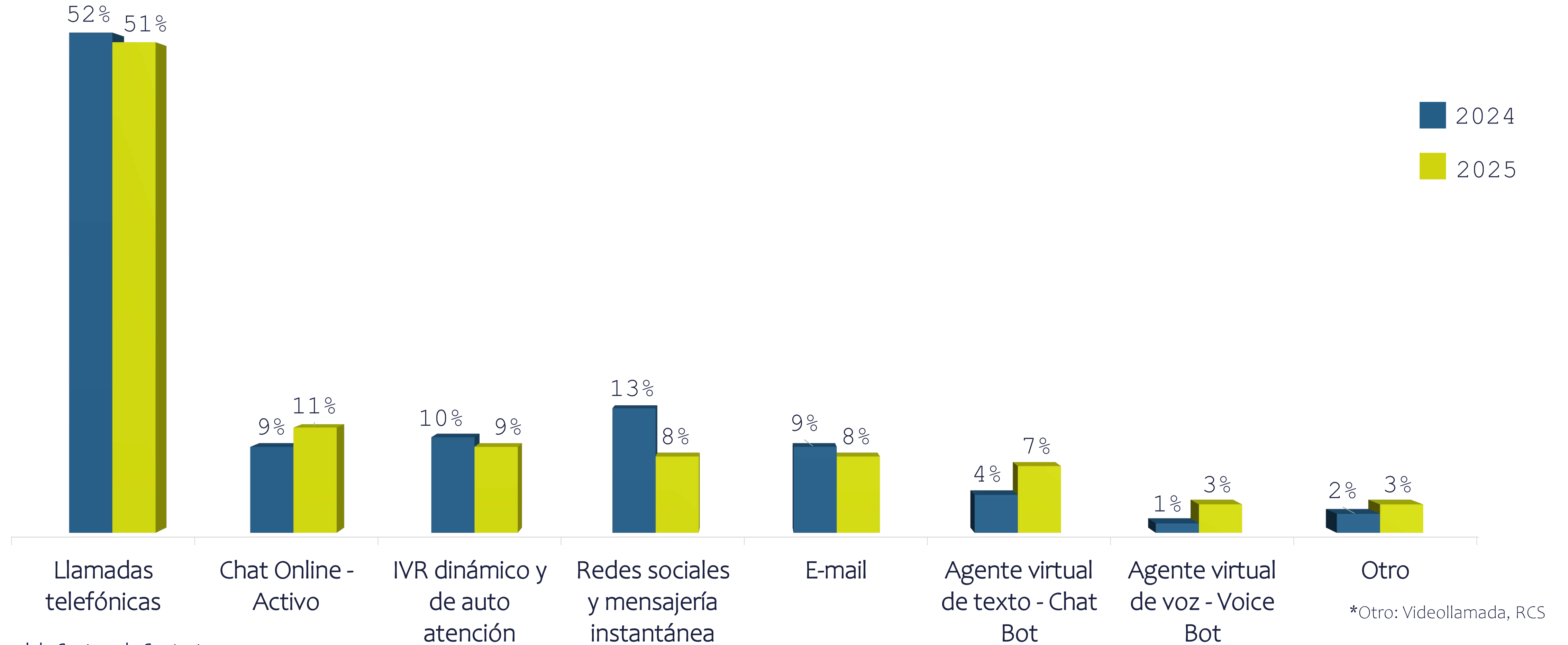
Del volumen total de sus interacciones, ¿Cuál es el porcentaje de uso de los canales de contacto?



*Otro: IVR dinámico, Videollamadas, RCS, Aplicación móvil

Canales de Interacción Mercado Nacional - Inhouse

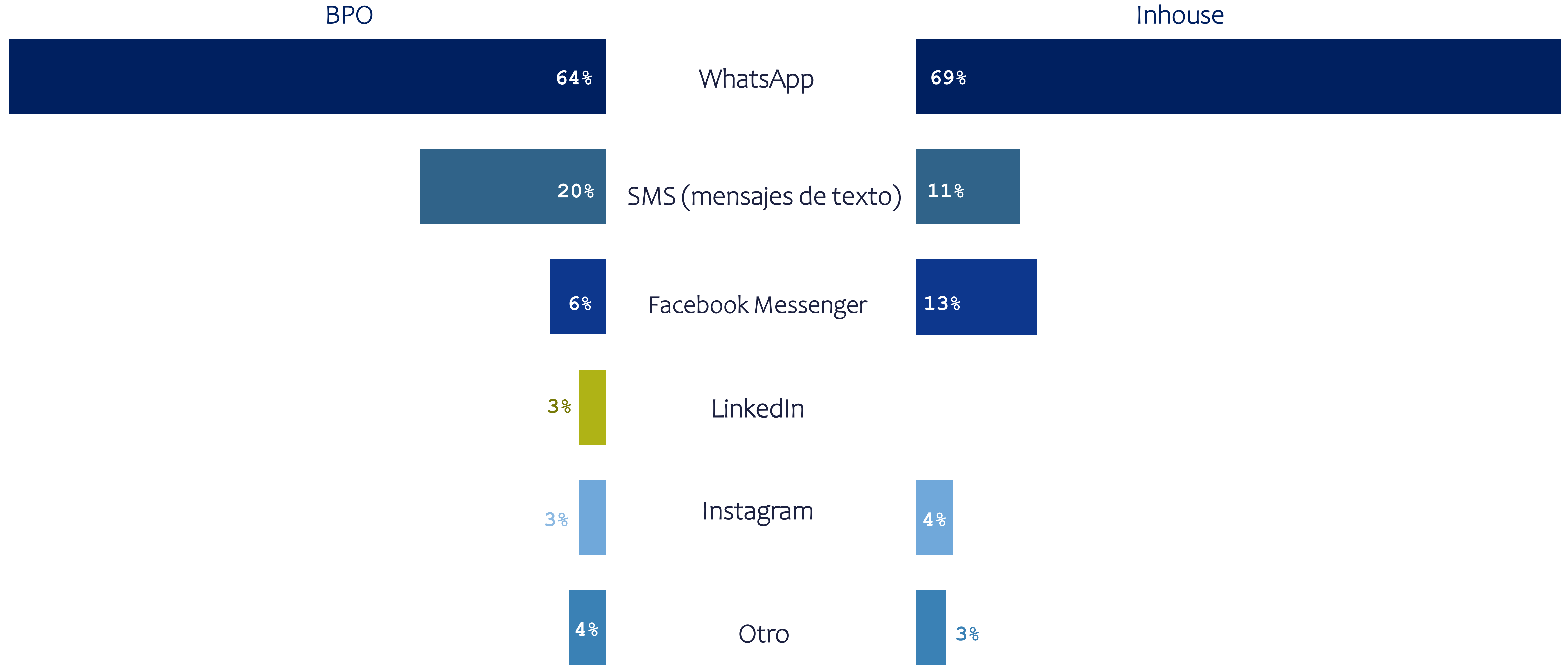
Del volumen total de sus interacciones, ¿Cuál es el porcentaje de uso de los canales de contacto?



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto 2025
 N= 58 2024
 N= 44 2025

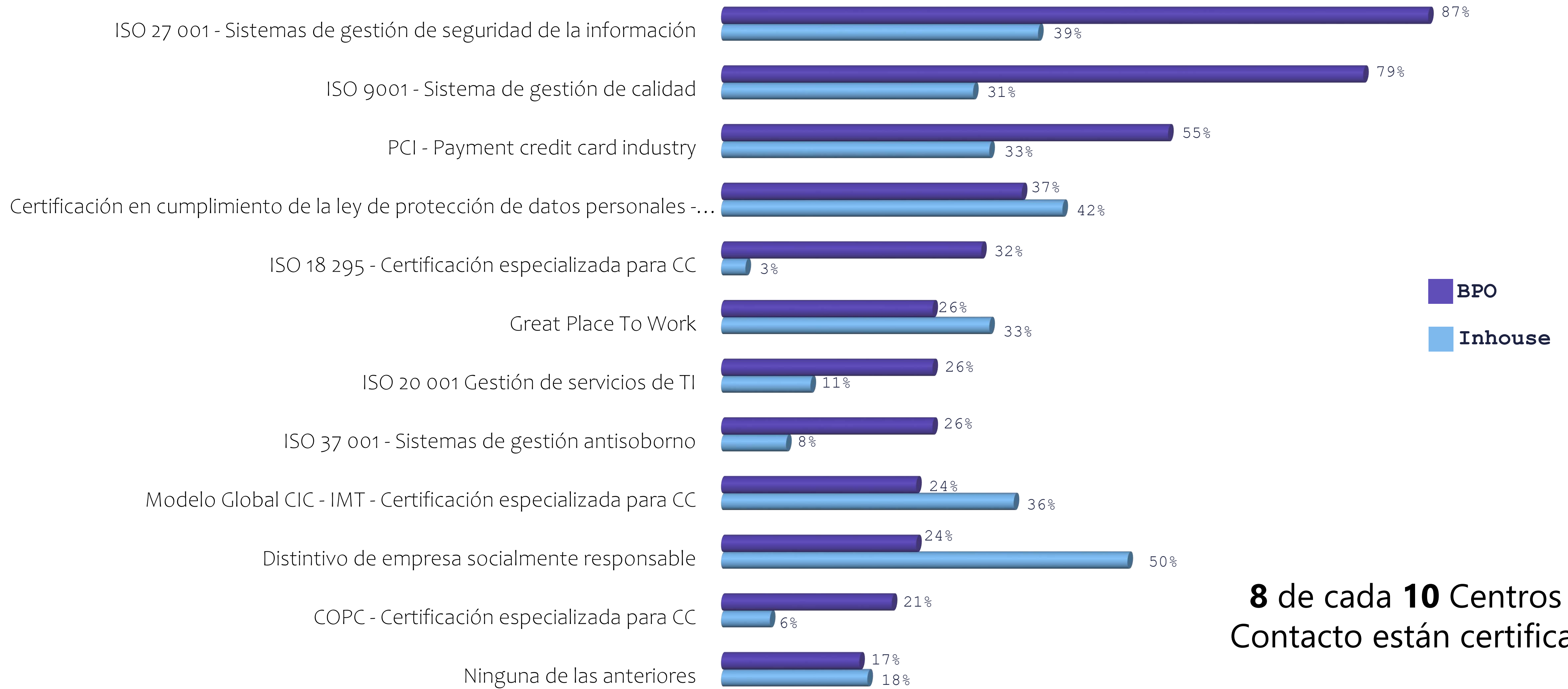
Redes Sociales y Mensajería Instantánea – BPO / Inhouse

¿Cuáles son las plataformas de mensajería instantánea y redes sociales a través de las cuales brinda servicios?

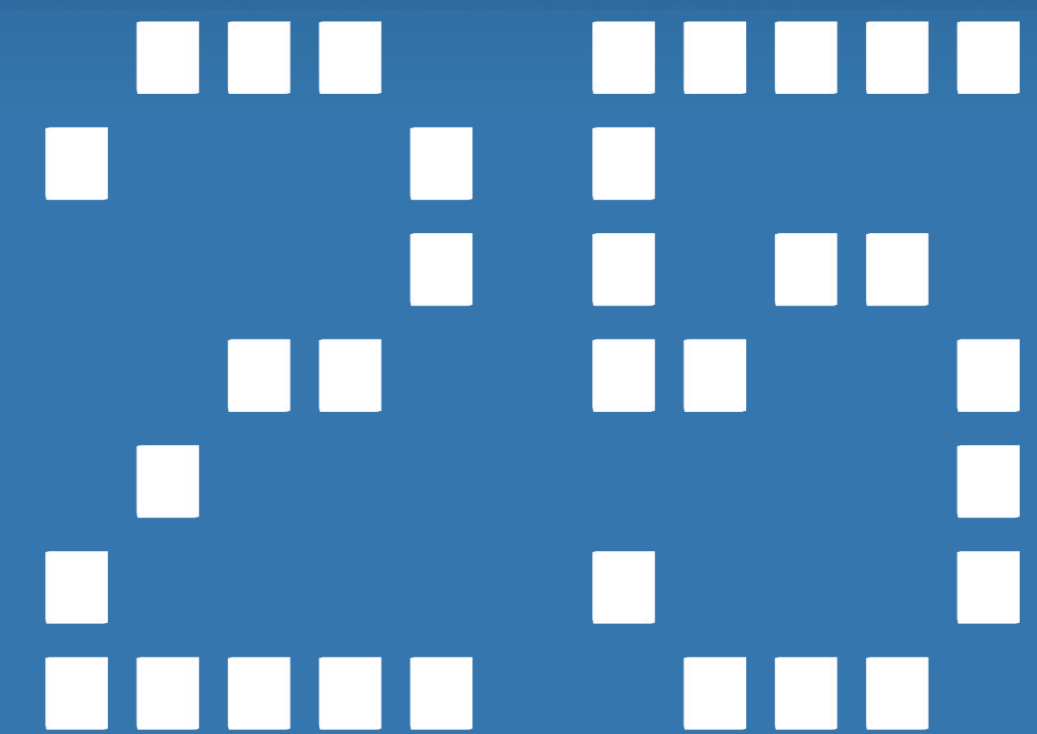


*Otro: Telegram, X, TikTok, Teams.

Certificaciones de las Empresas



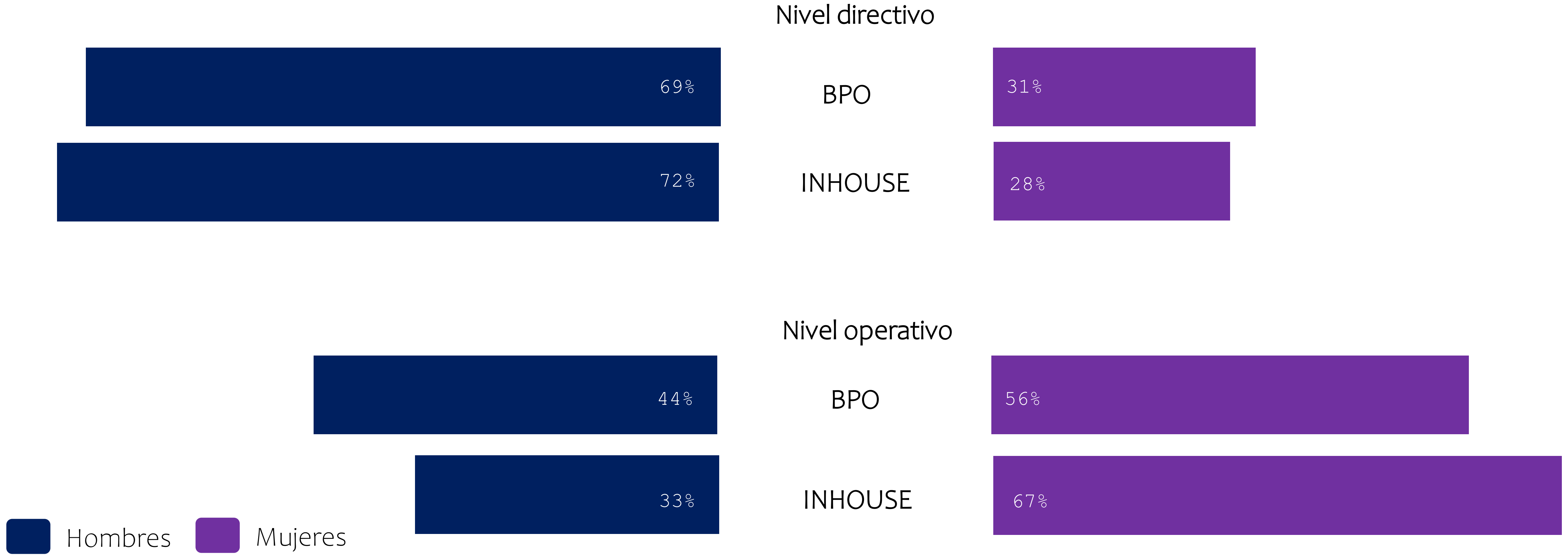
8 de cada 10 Centros de Contacto están certificados



Perfil del talento

30° Estudios
Nacionales

Distribución por género y nivel de puesto en BPO e Inhouse



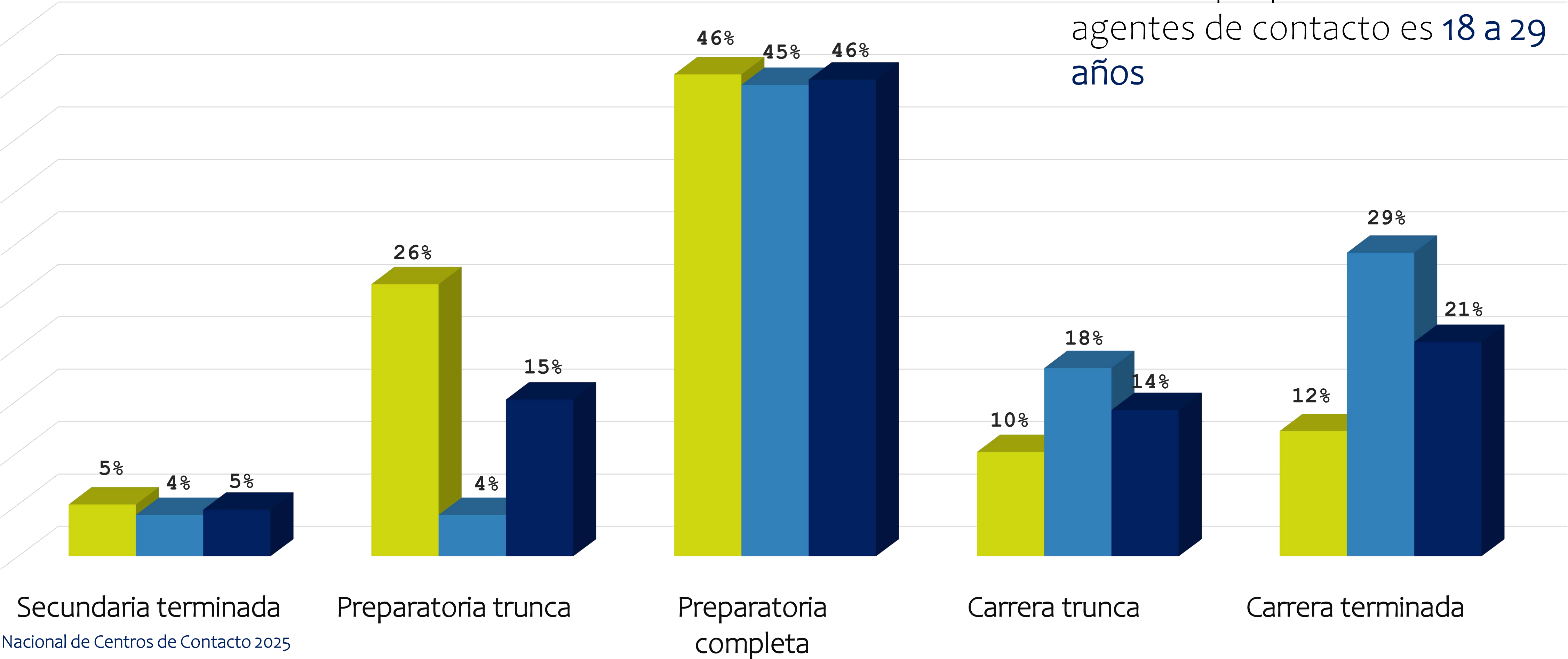
IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto 2025
 N= 59 BPO
 N= 58 Inhouse

Escolaridad agentes de contacto

Porcentaje del nivel de estudios

■ BPO ■ Inhouse ■ General

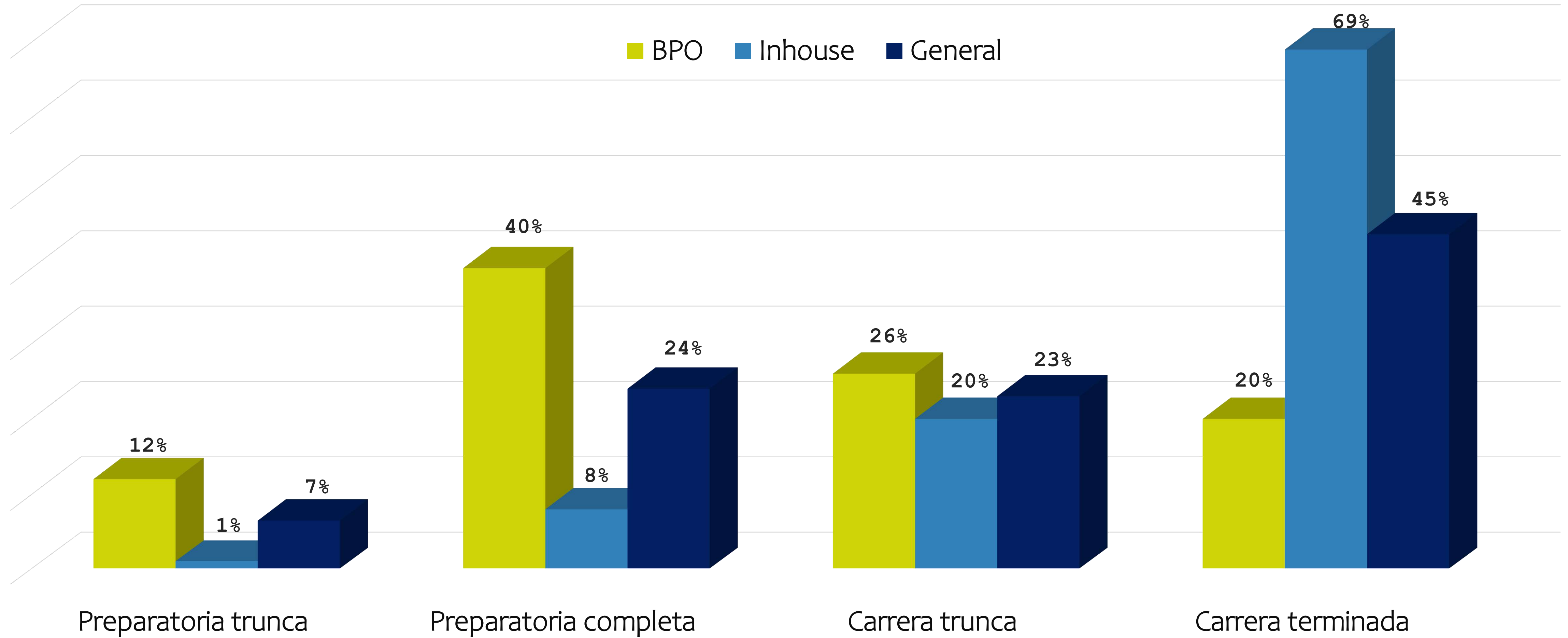
La edad que predomina en los agentes de contacto es **18 a 29 años**



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto 2025
 N= 59 BPO
 N= 58 Inhouse

Escolaridad supervisores

Porcentaje del nivel de estudios



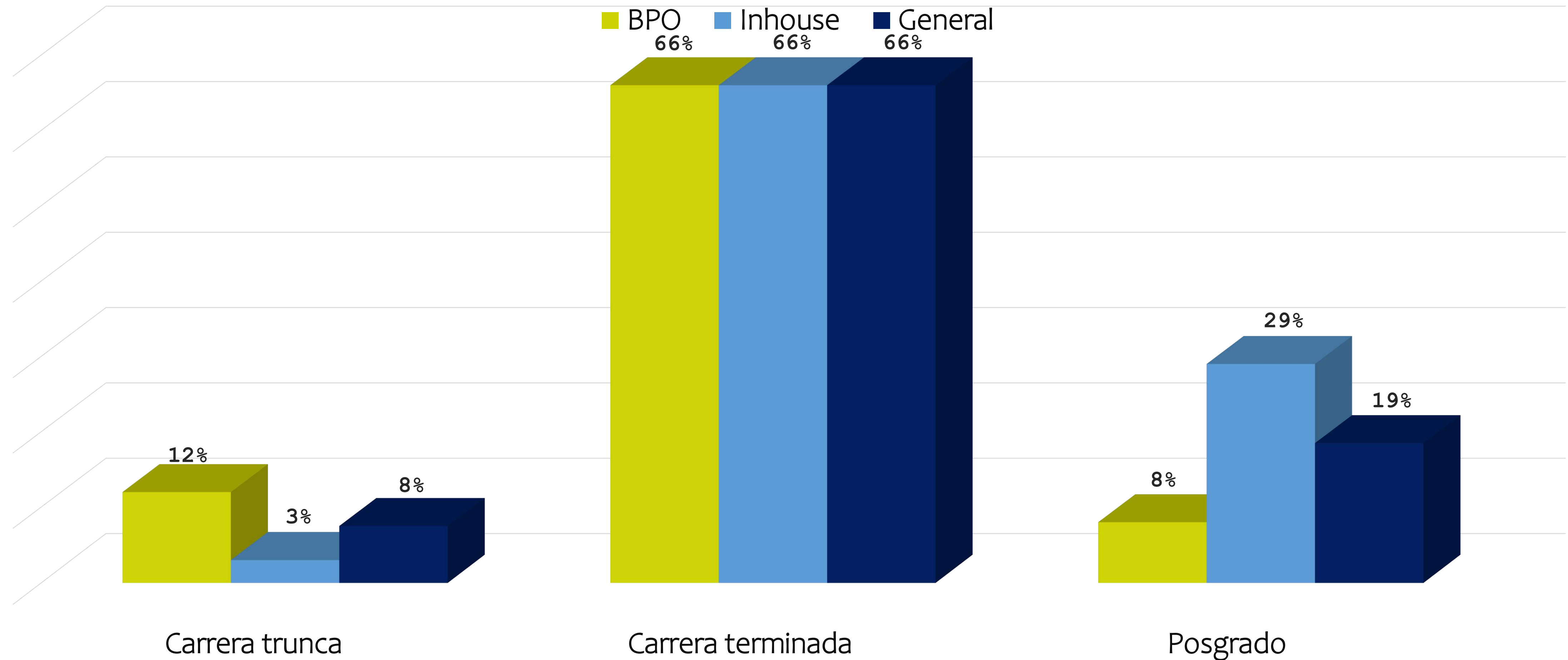
IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto 2025

N= 59 BPO

N= 58 Inhouse

Escolaridad gerentes

Porcentaje del nivel de estudios



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto 2025

N= 59 BPO

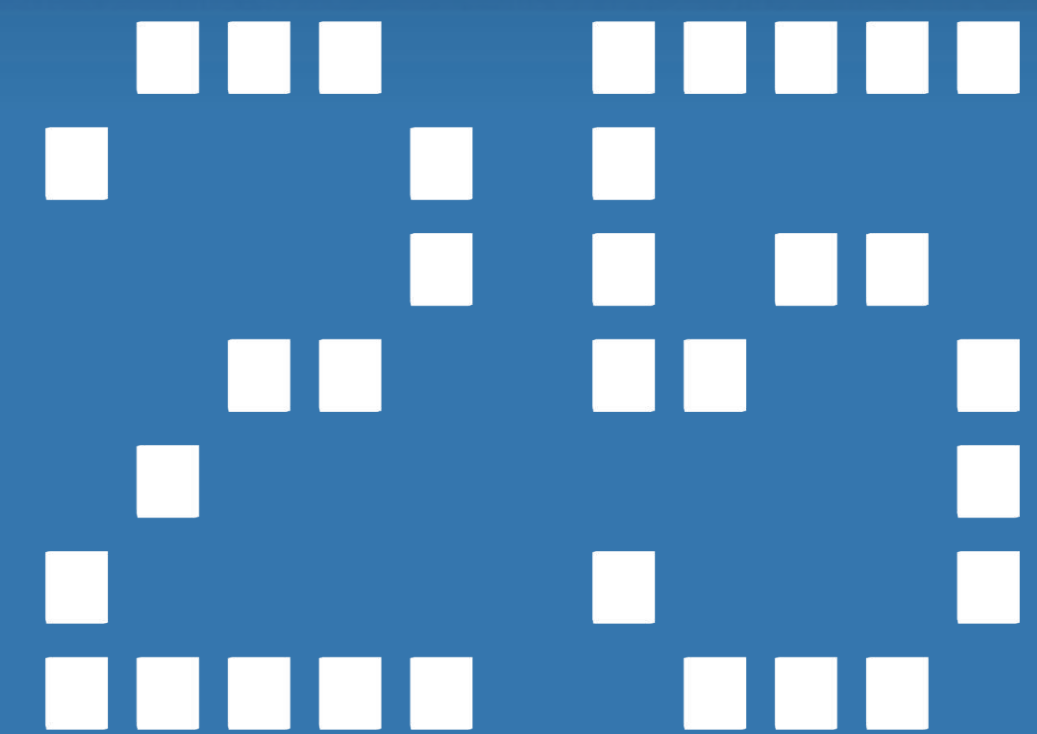
N= 58 Inhouse

Profesionalización del sector



Derivado del uso de nuevos canales digitales y el uso de inteligencia artificial han surgido nuevas especialidades y profesiones, tales como:

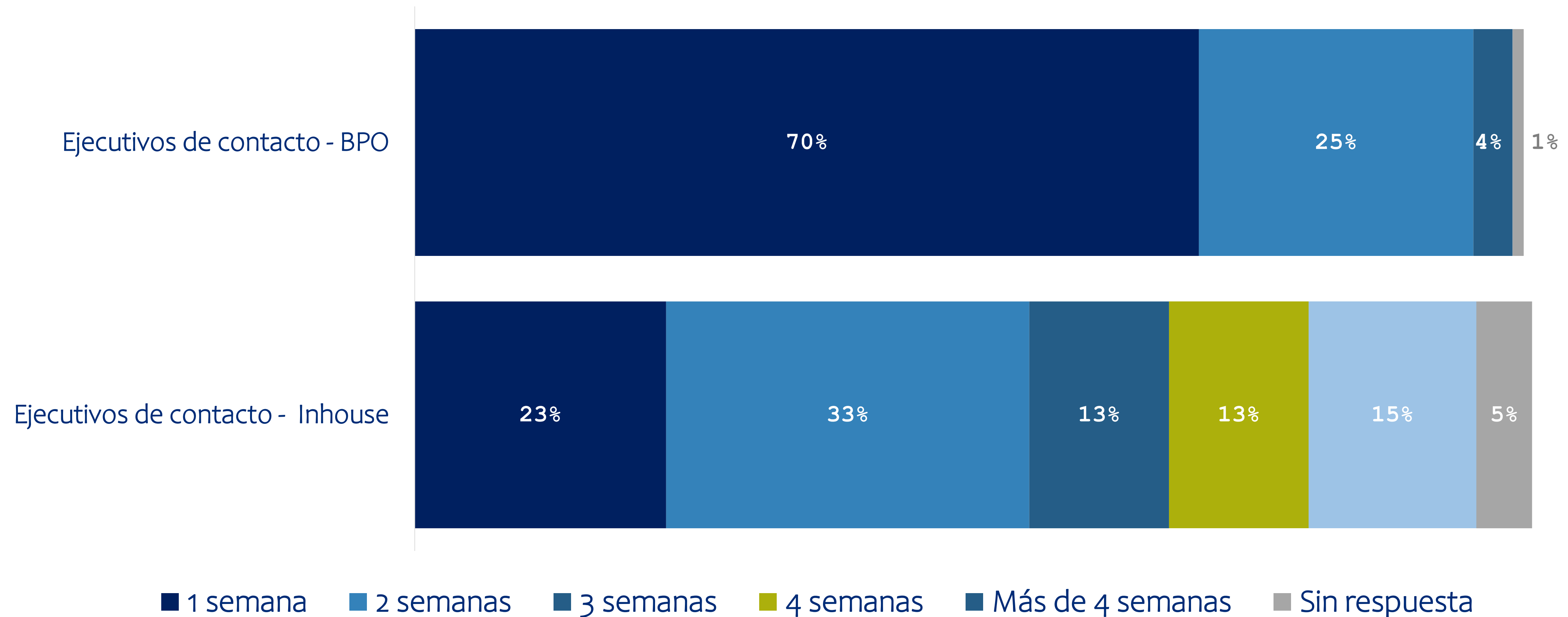
- Coordinadores de procesos de experiencia
- Ingenieros de procesos de CX
- Gerentes y asesores de medios digitales
- Analistas de transformación de canales
- Desarrolladores de software y de aplicaciones móviles
- Data scientist
- Desarrolladores de IA
- Ingenieros de prompts



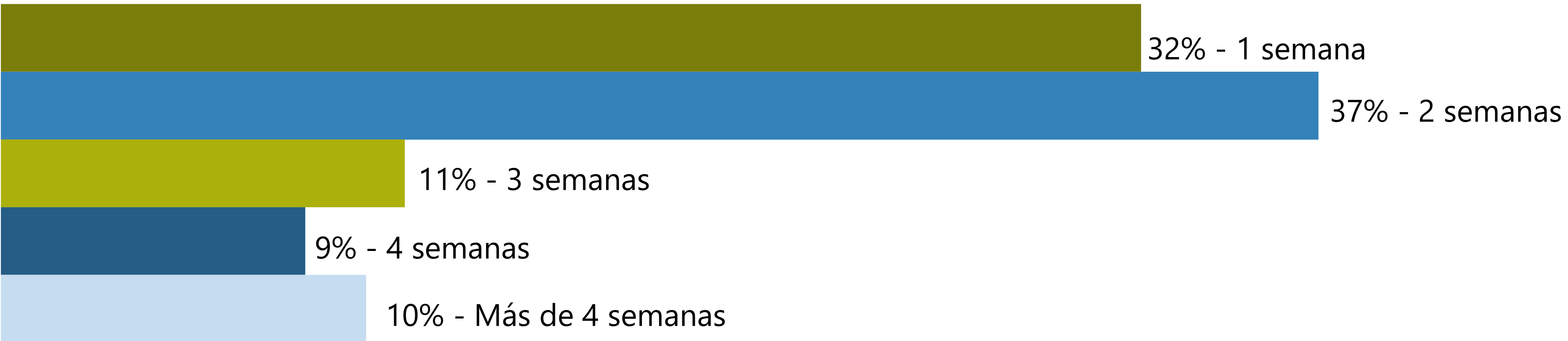
Gestión del Talento

30° Estudios Nacionales

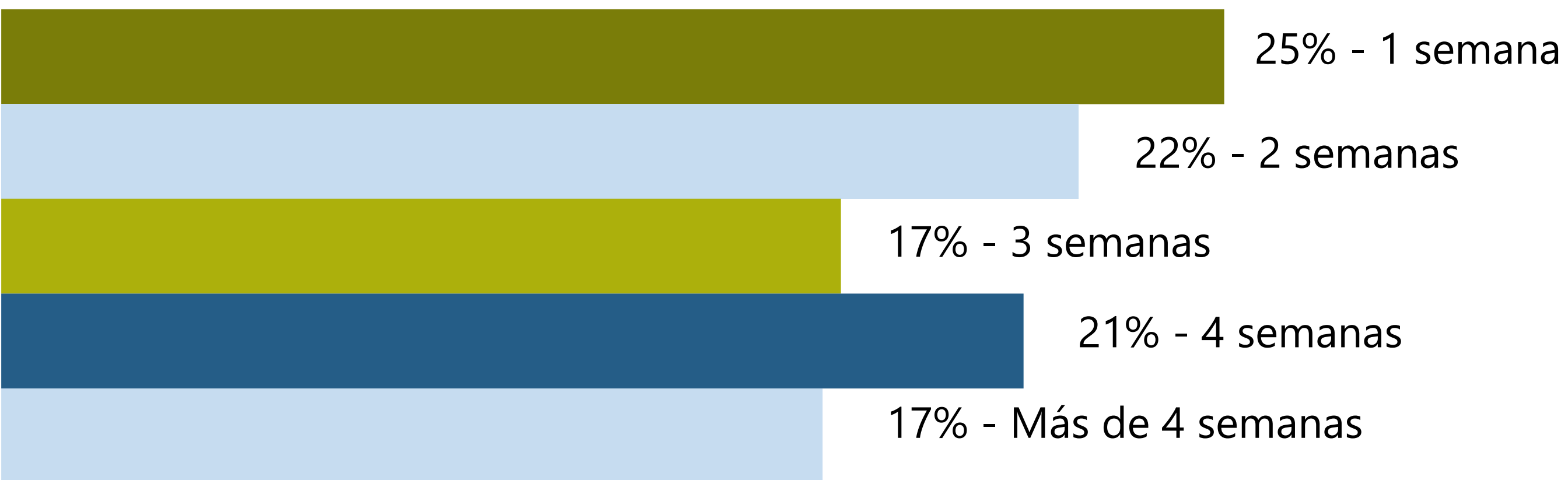
Tiempo que tarda el proceso de atracción y selección de talento, una vez que realizan la solicitud al departamento de Gestión de Talento



Duración de capacitación inicial de los agentes de contacto en BPO e Inhouse



BPO



Inhouse

IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto 2025

N= 59 BPO

N= 58 Inhouse

67% de los centros de contacto BPO usan inteligencia artificial en sus procesos de gestión de talento, solo el **23%** de los centros de contacto Inhouse hacen uso de la IA

¿En qué parte del proceso utiliza la inteligencia artificial?

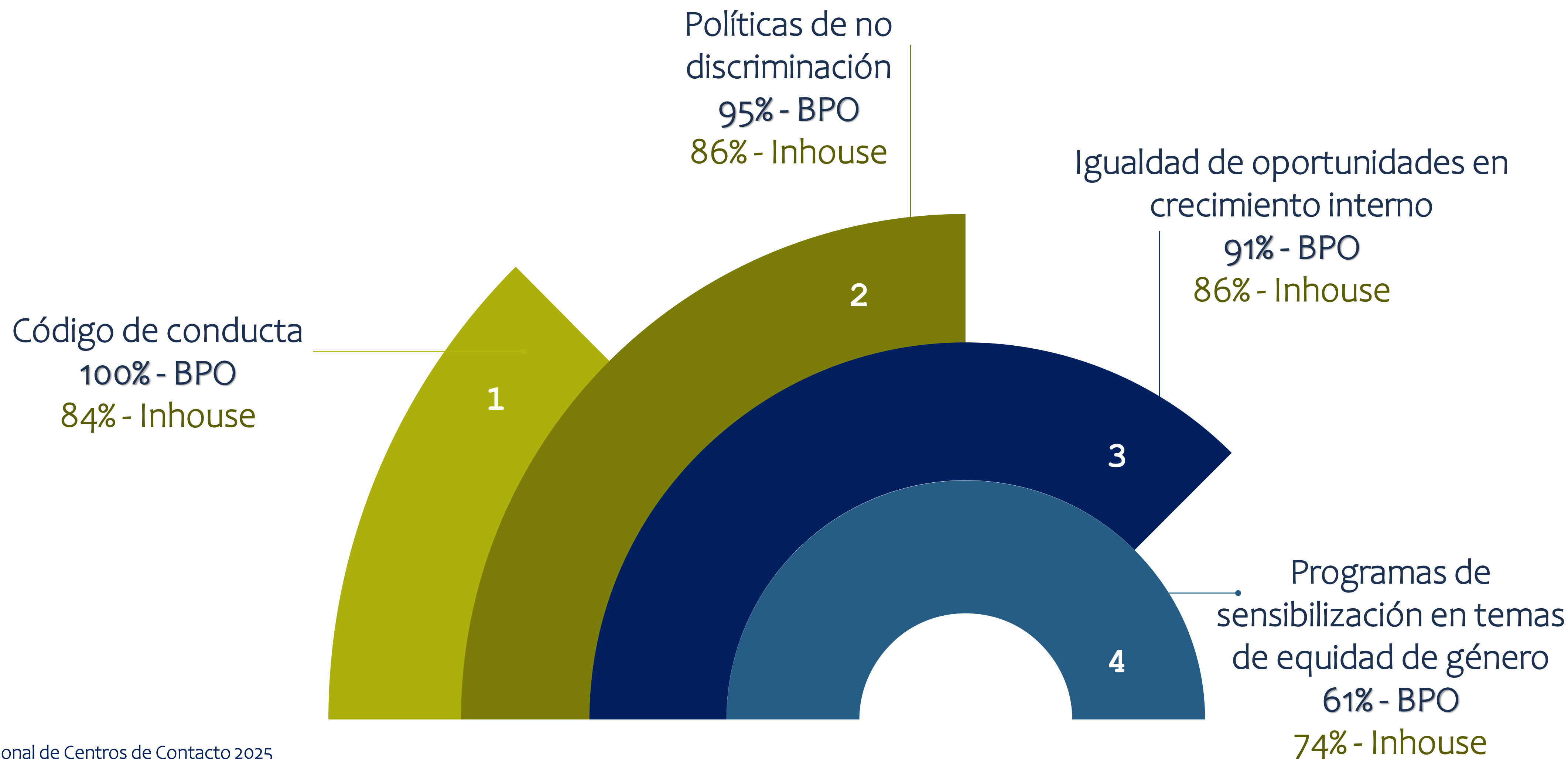
BPO

- 60% Chatbot o asistentes para entrevistas iniciales
- 57% Para realizar filtro automático de CV
- 47% Publicaciones de vacantes en portales
- 40% Plataformas de e-learning
- 37% Modelos predictivos para evaluar candidatos

Inhouse

- 80% Para realizar filtro automático de CV
- 50% Publicaciones de vacantes en portales
- 40% Chatbot para entrevistas iniciales
- 40% Evaluación de competencias con simuladores
- 30% Gestión de documentación

Acciones de responsabilidad social que han adoptado los centros de contacto - BPO / Inhouse

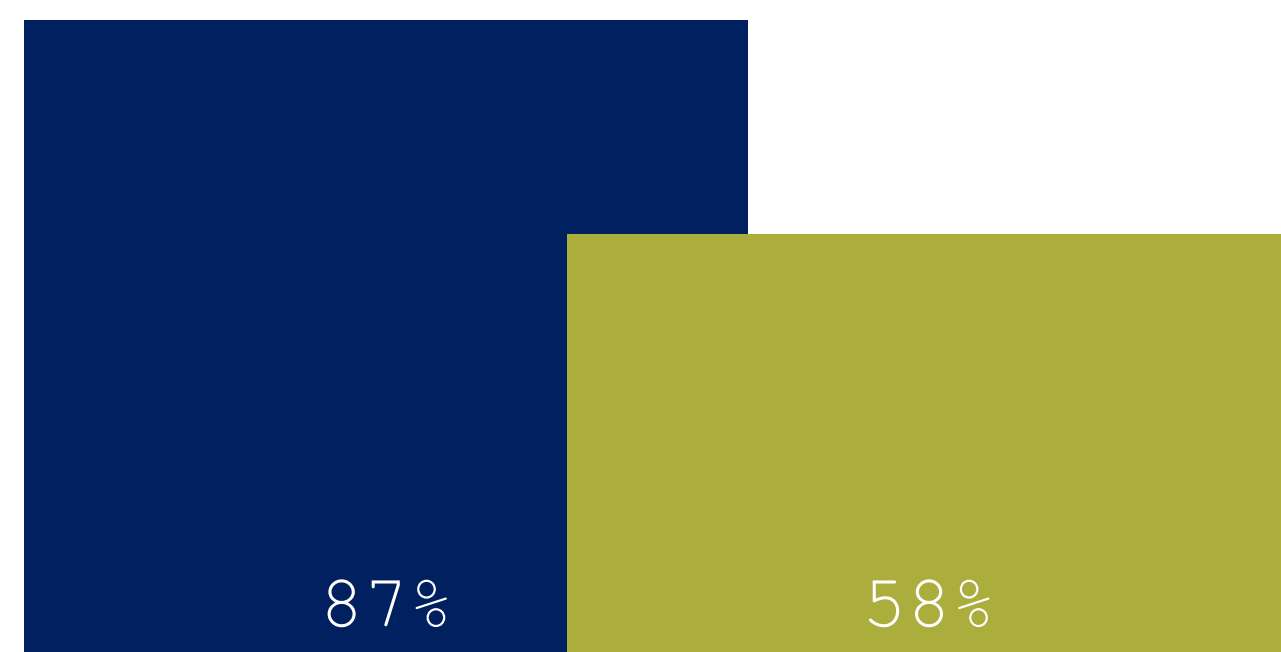


Promedio de Rotación y Ausentismo mensual en BPO / Inhouse

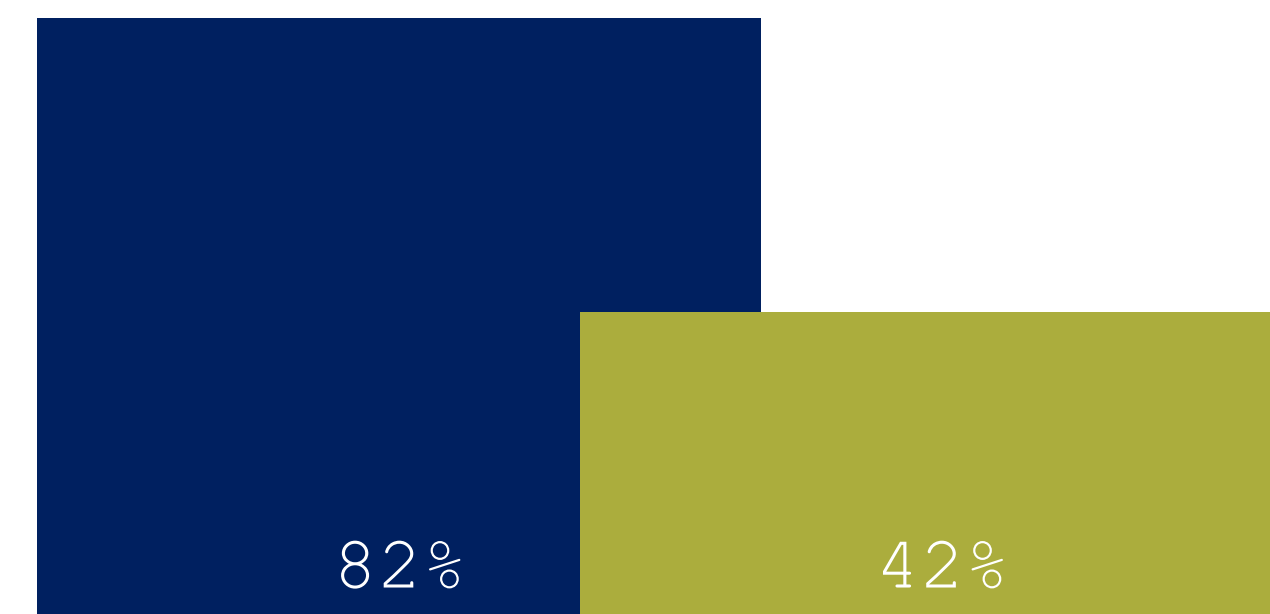


Estrategias de contención para la fidelización de los agentes de contacto – BPO / Inhouse

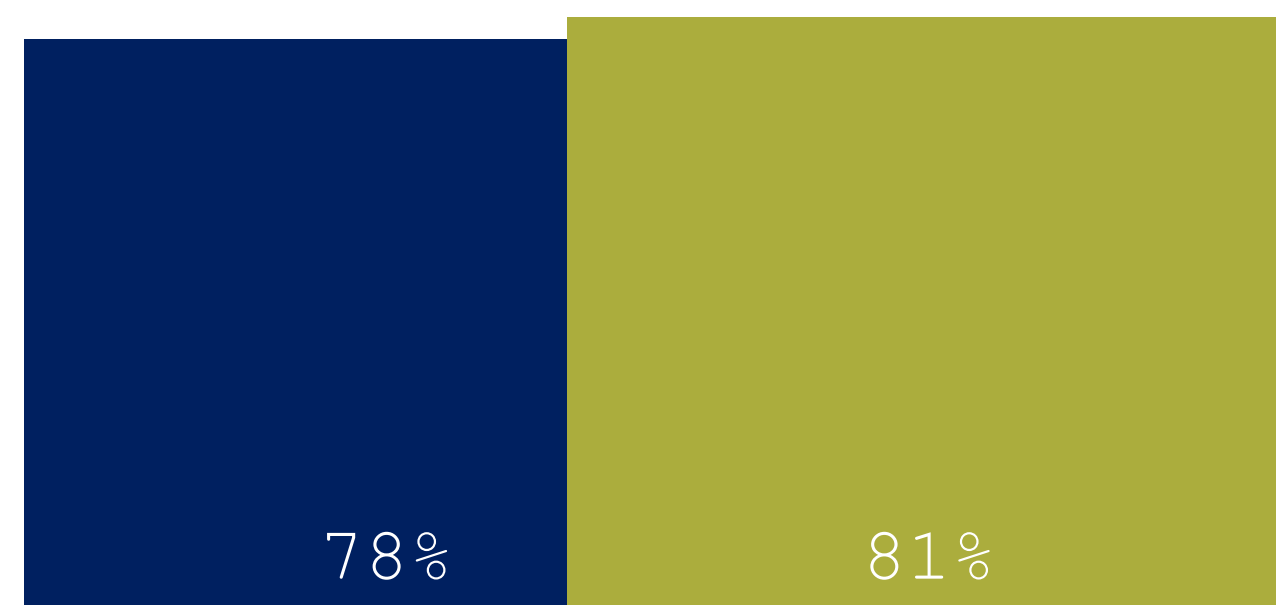
Cambios de campaña/línea de negocio



Bono por referidos



Cambios de horarios



Bonos por asistencia



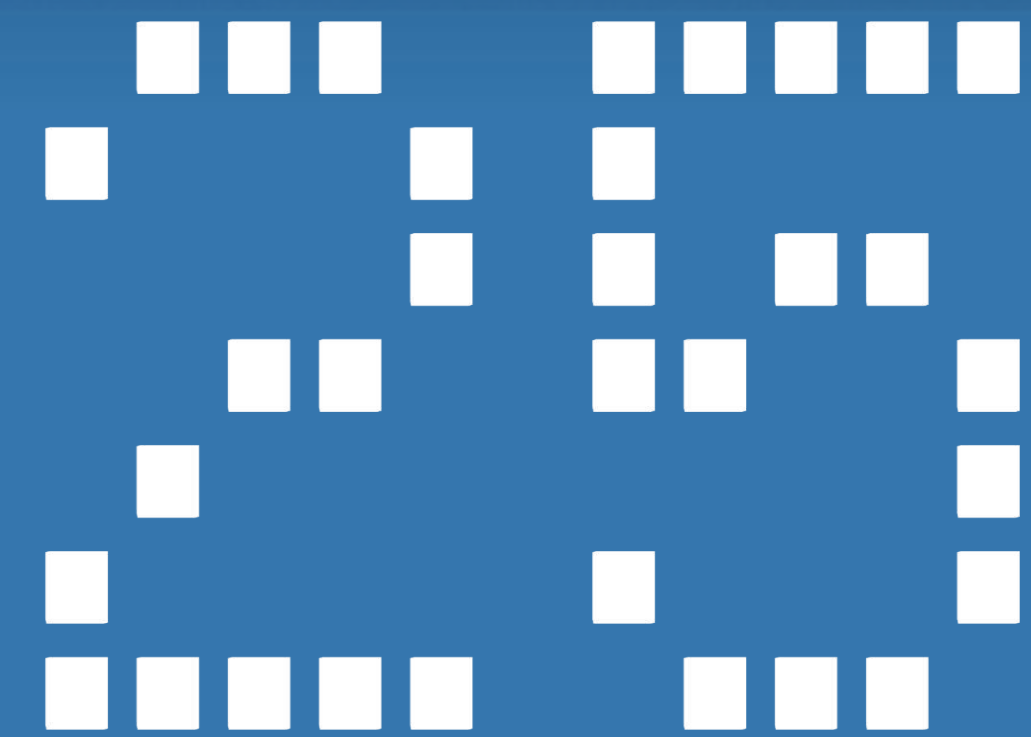
IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto 2025
N= 59 BPO
N= 58 Inhouse

 BPO  Inhouse

Teletrabajo



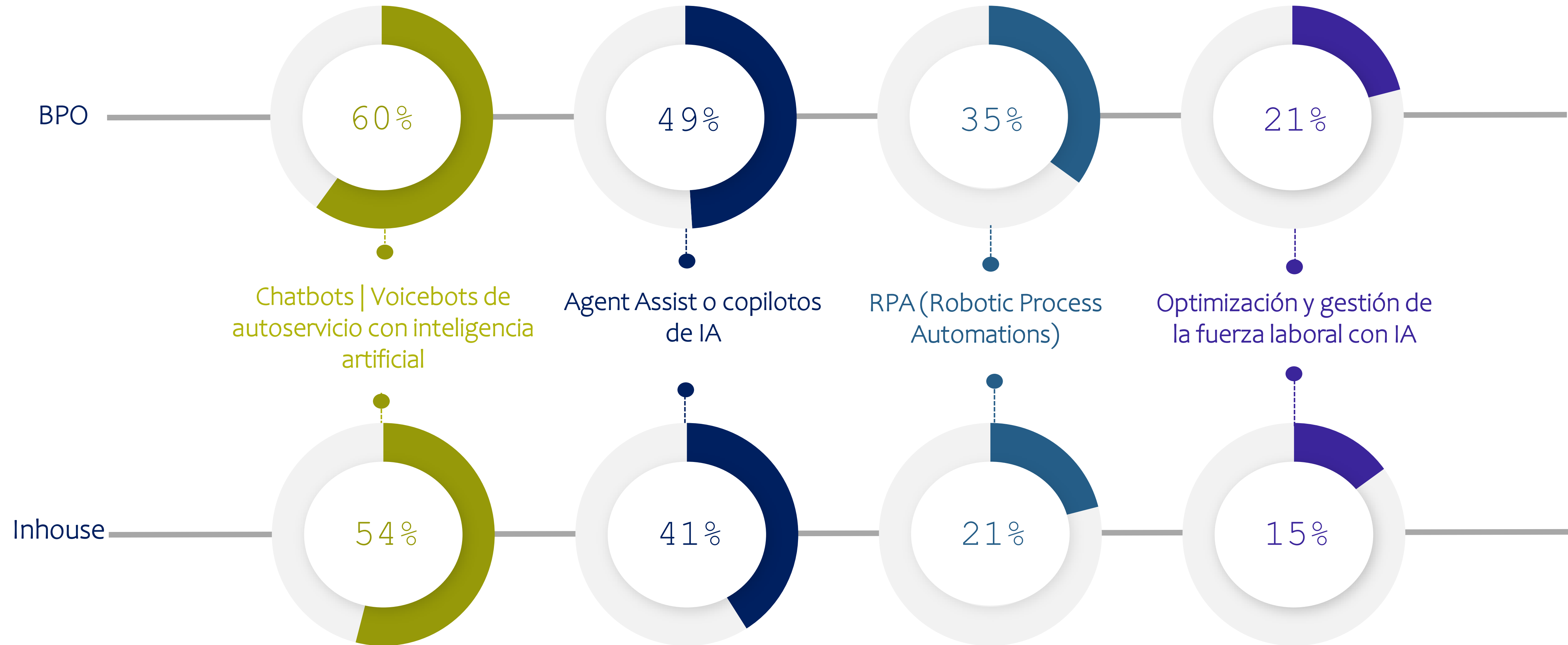
- **56% de los BPO** cuentan con estaciones en **teletrabajo**, que representan el **14% de la operación total**.
- En los centros de contacto **Inhouse**, **53% tienen teletrabajo** el cual solo representa el **18% de las operaciones totales**



Tecnología

30° Estudios
Nacionales

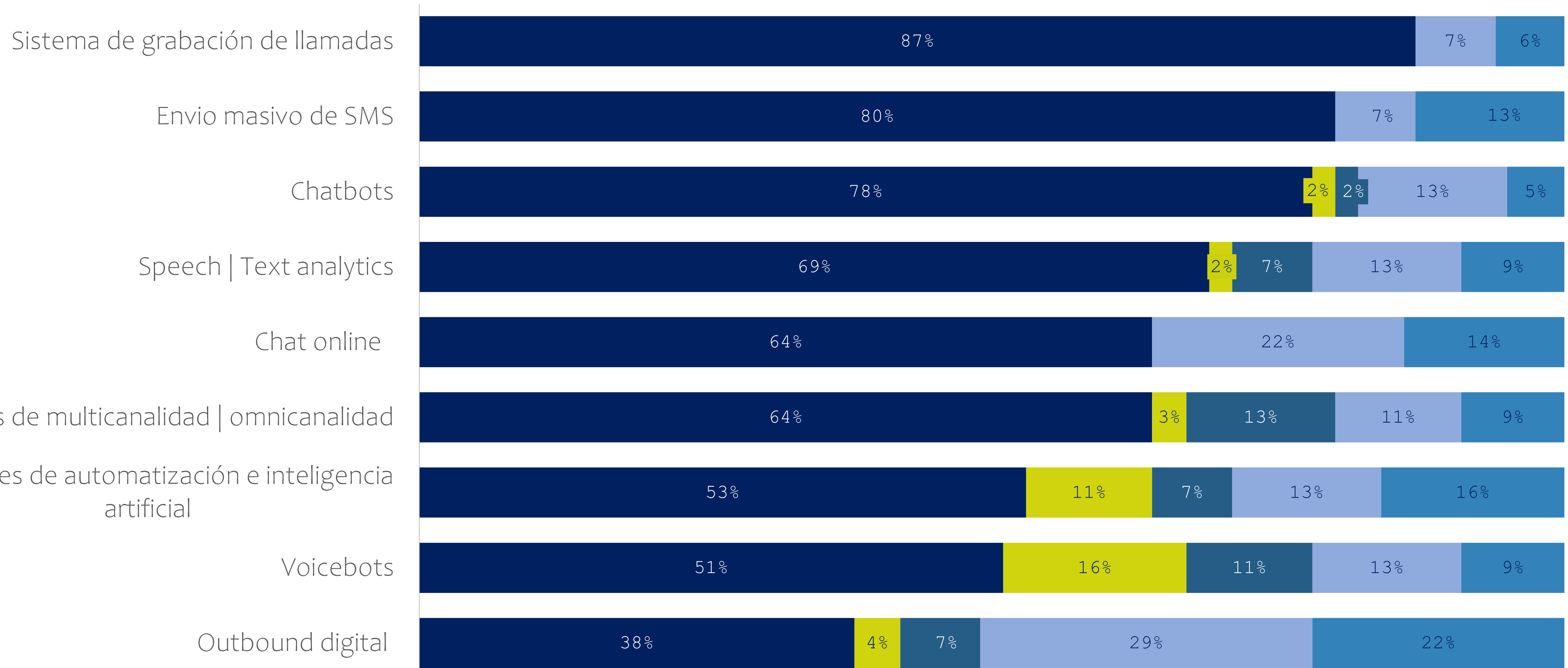
Principales prioridades de inversión en tecnología BPO / Inhouse



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto 2025
N= 59 BPO
N= 58 Inhouse

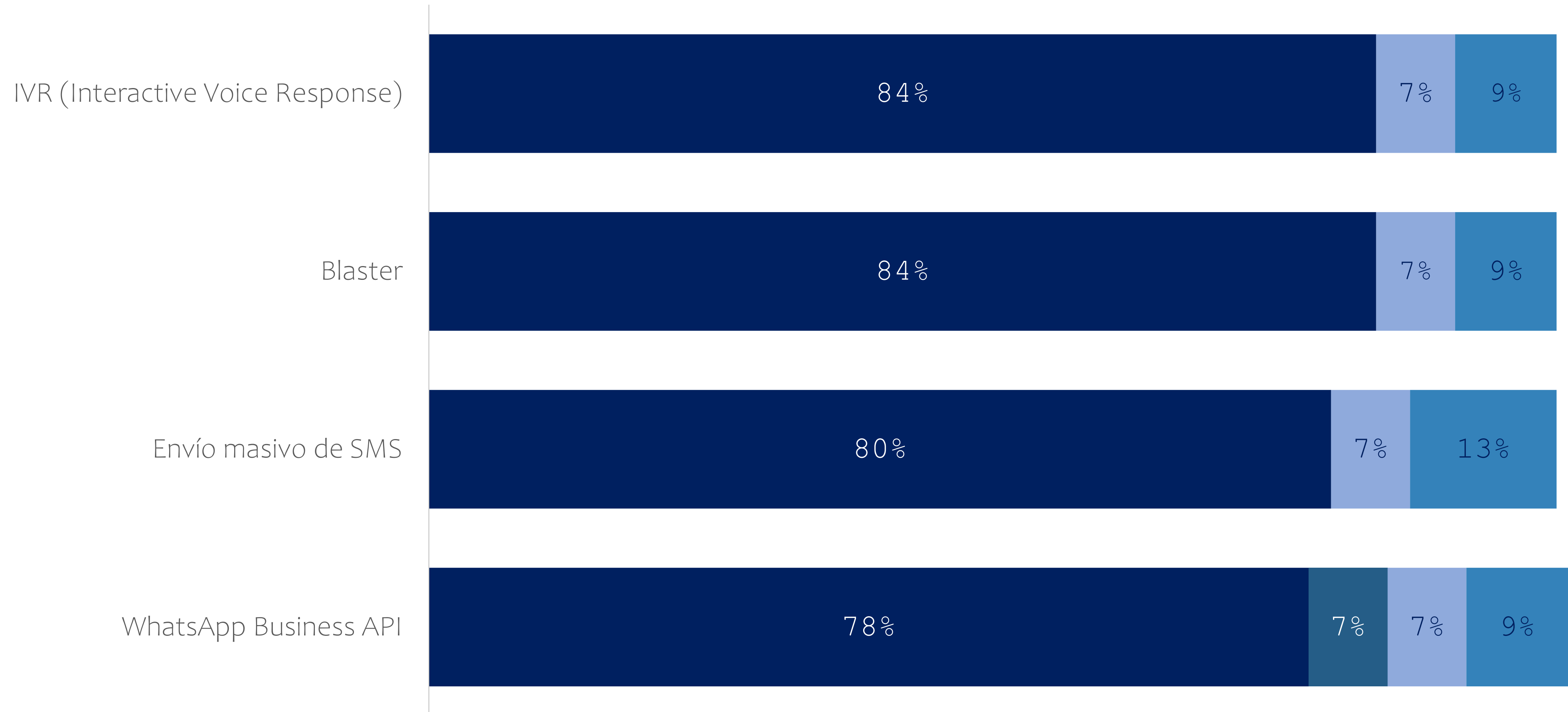
Infraestructura tecnológica - BPO

- Actualmente cuento con la plataforma
- En proyecto de implementación
- En proyecto de evaluación
- Mi operación no lo requiere
- No cuento con la plataforma



Infraestructura tecnológica - BPO

- Actualmente cuento con la plataforma
- En proyecto de implementación
- En proyecto de evaluación
- Mi operación no lo requiere
- No cuento con la plataforma



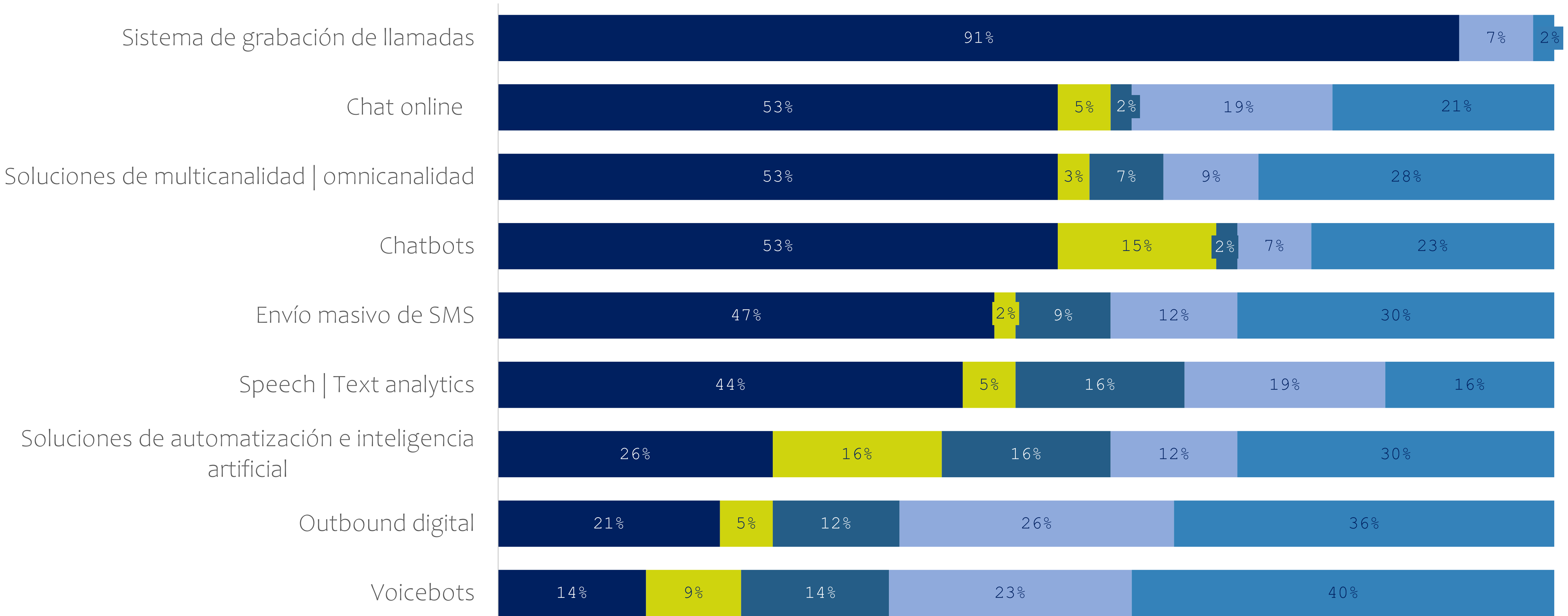
Infraestructura tecnológica - BPO

- Actualmente cuento con la plataforma
- En proyecto de implementación
- En proyecto de evaluación
- Mi operación no lo requiere



Infraestructura tecnológica - Inhouse

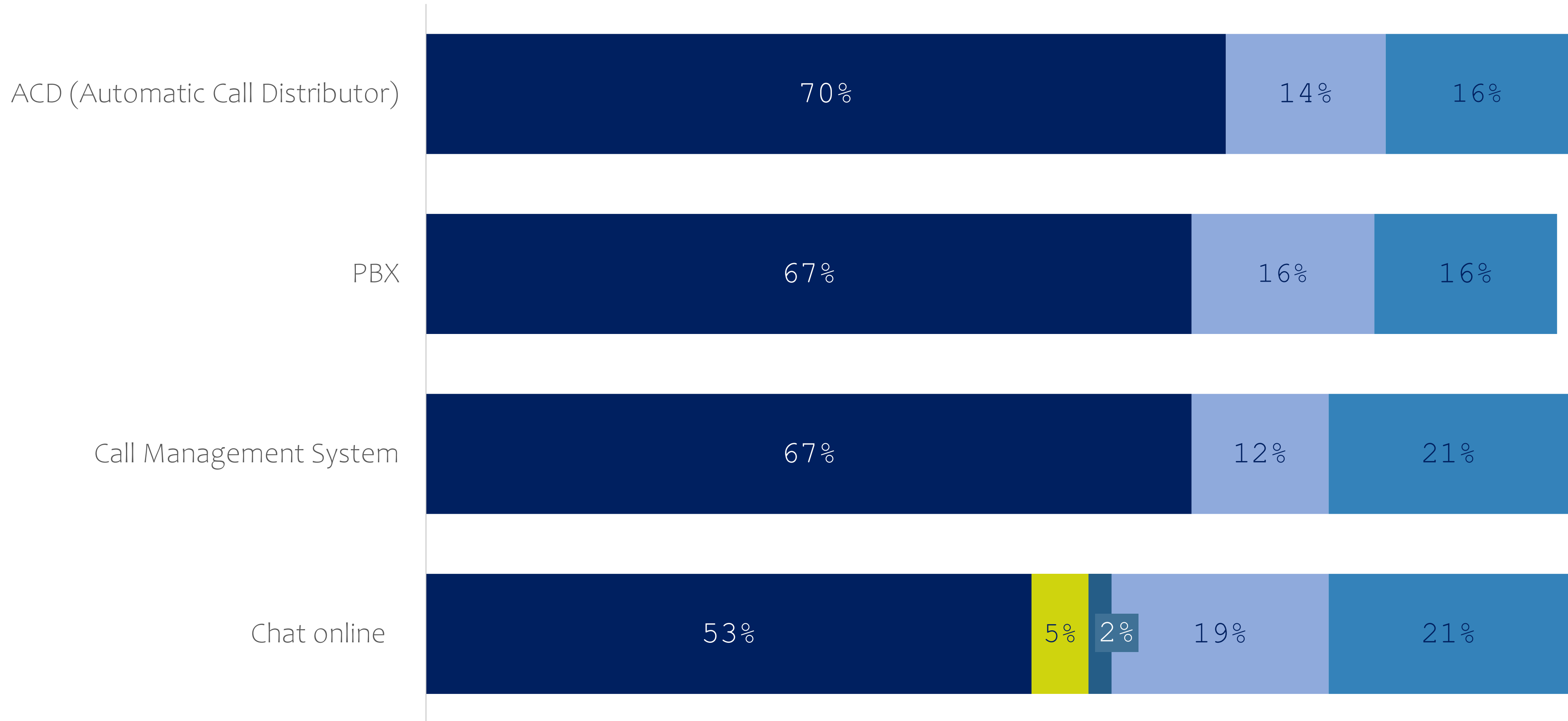
- Actualmente cuento con la plataforma
- En proyecto de implementación
- En proyecto de evaluación
- Mi operación no lo requiere
- No cuento con la plataforma



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto 2025
N= 58

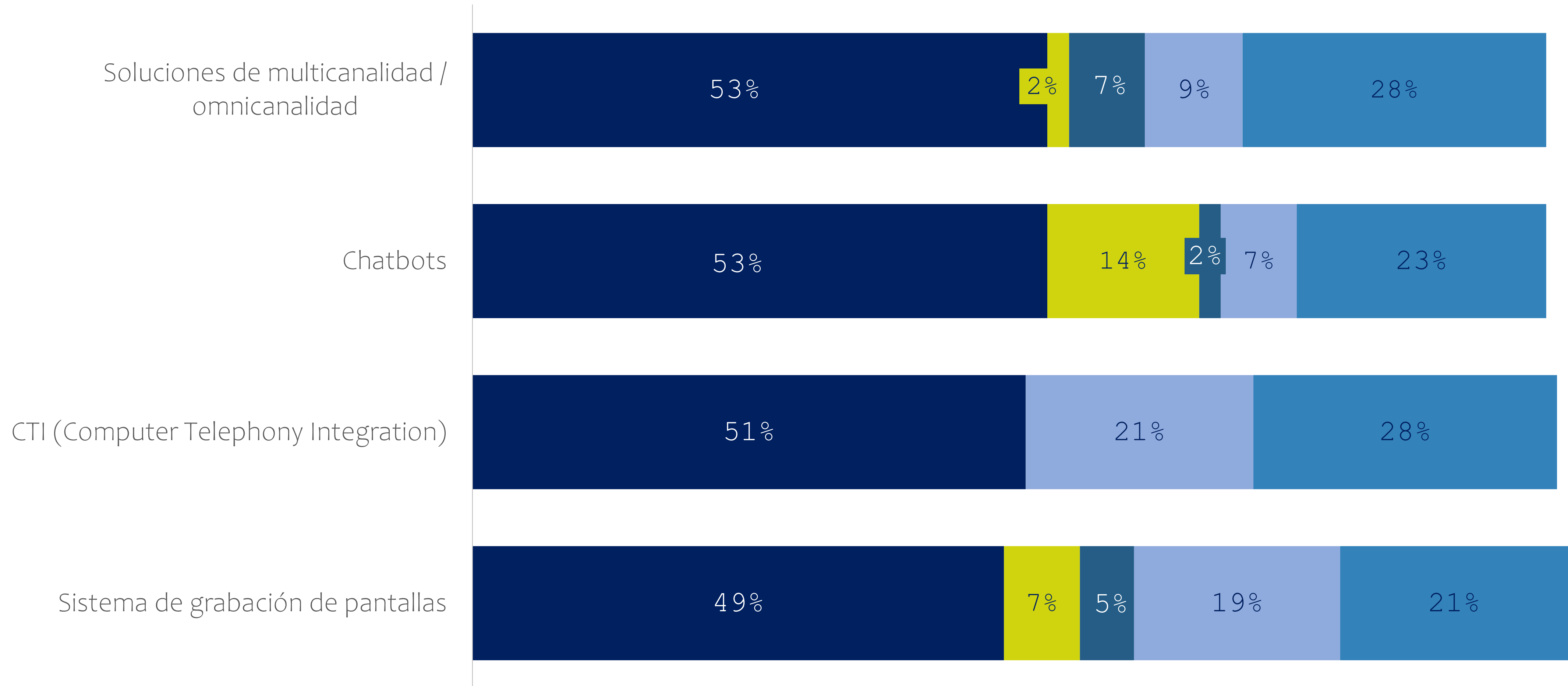
Infraestructura tecnológica - Inhouse

- Actualmente cuento con la plataforma
- En proyecto de implementación
- En proyecto de evaluación
- Mi operación no lo requiere
- No cuento con la plataforma



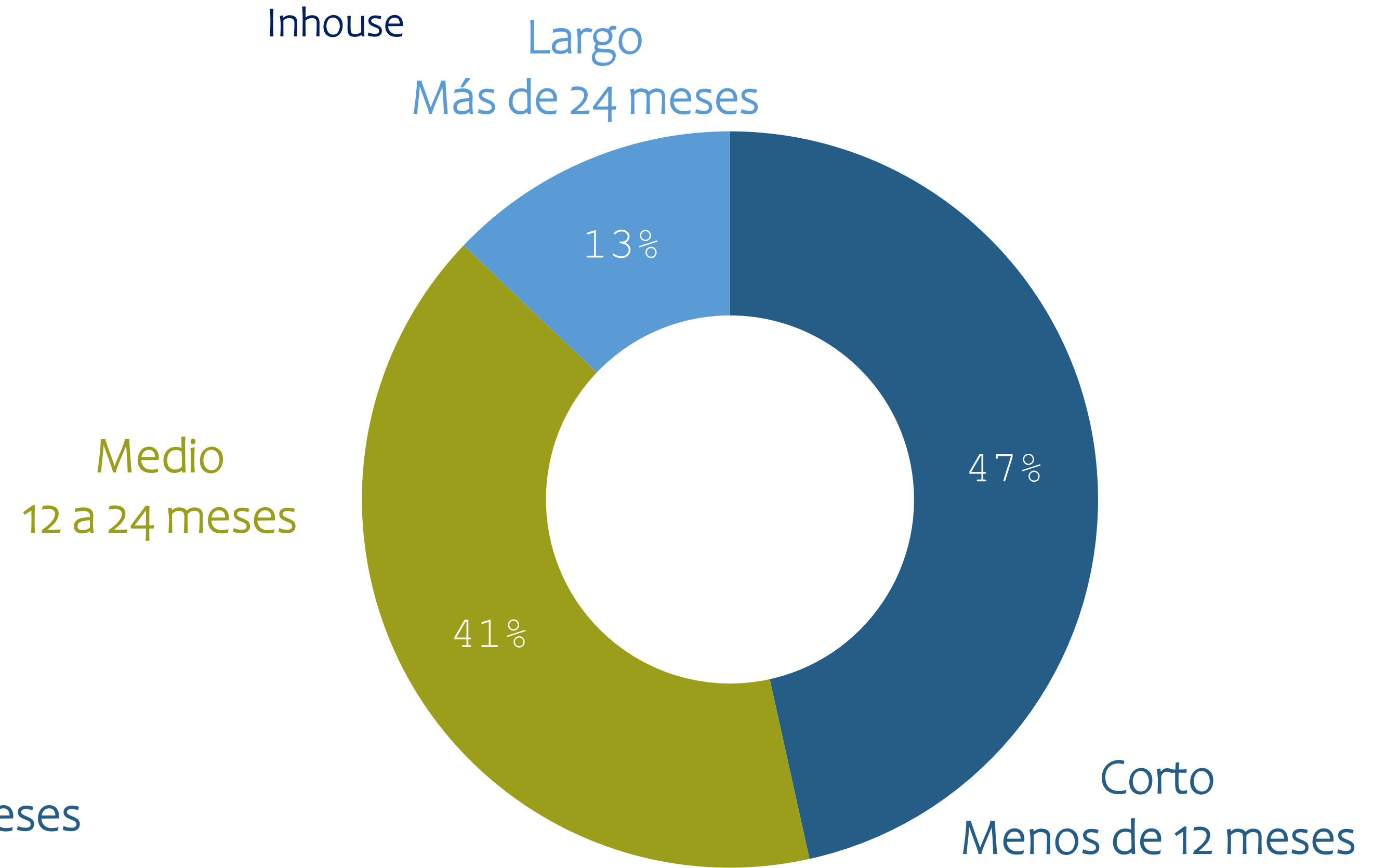
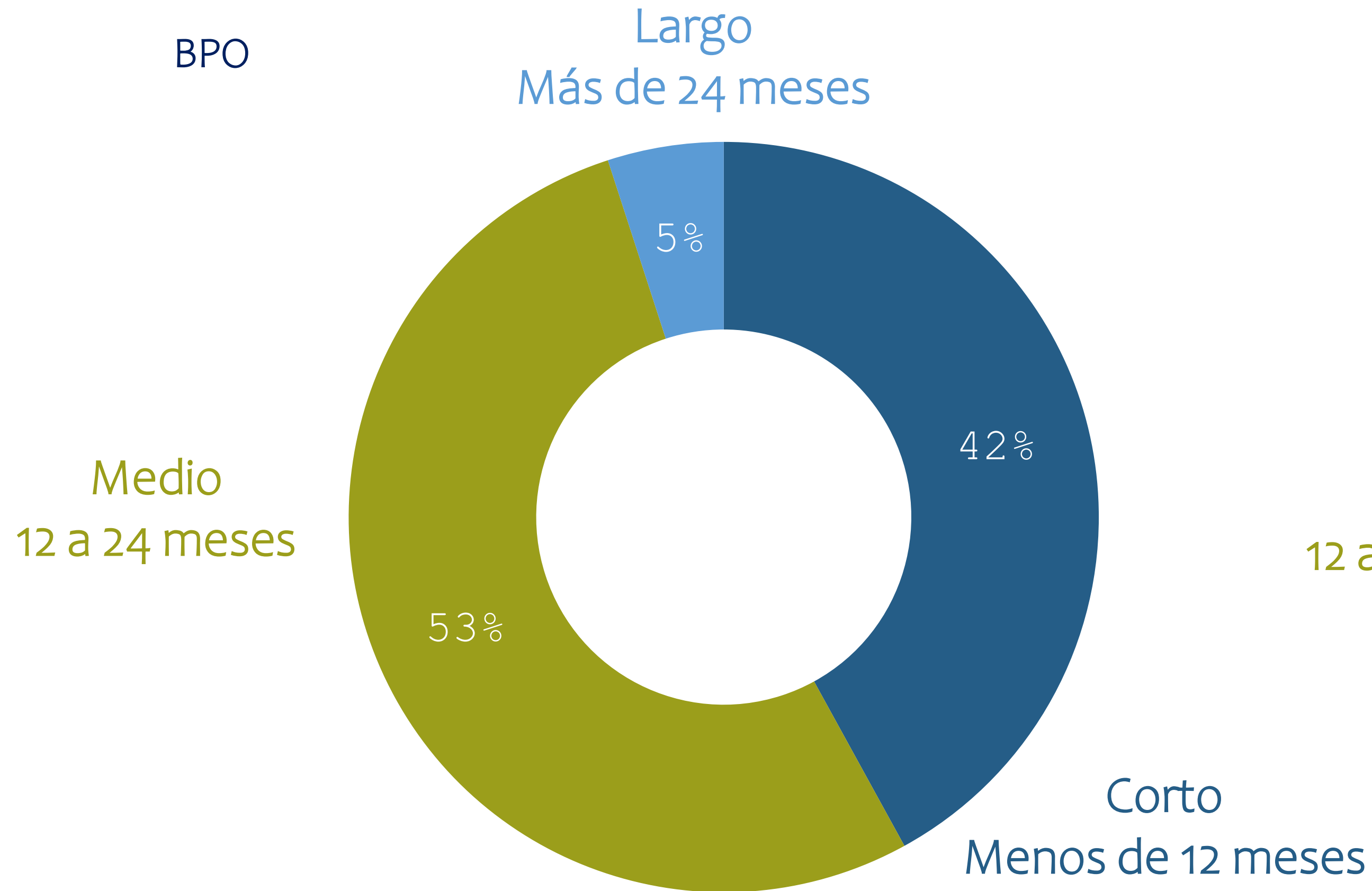
Infraestructura tecnológica - Inhouse

- Actualmente cuento con la plataforma
- En proyecto de implementación
- En proyecto de evaluación
- Mi operación no lo requiere
- No cuento con la plataforma



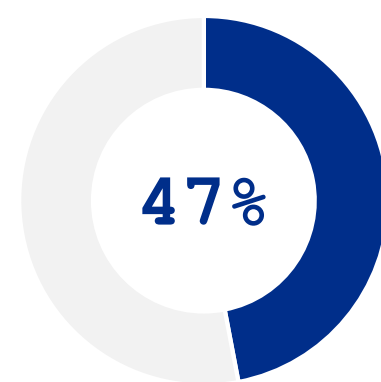
¿En qué plazo espera el retorno de inversión en IA?

– BPO

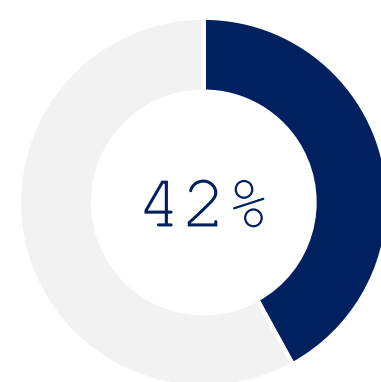


La incorporación de inteligencia artificial está incluida explícitamente en el plan estratégico de su centro de contacto?

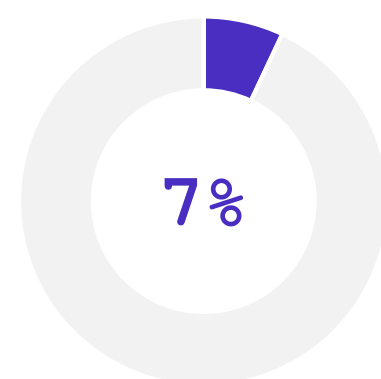
BPO



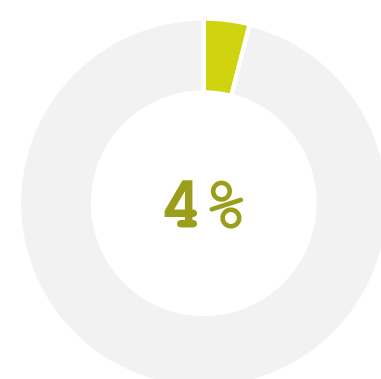
Sí, pero de forma complementaria o marginal



Sí, como eje central de transformación

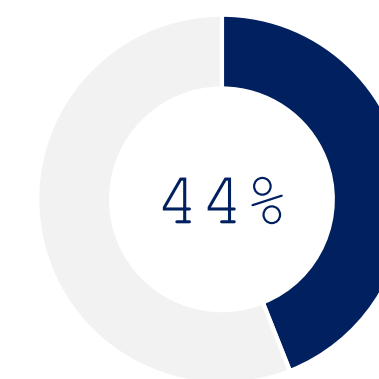


No, pero se está considerando

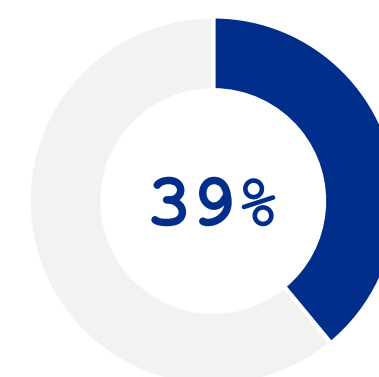


No está considerada

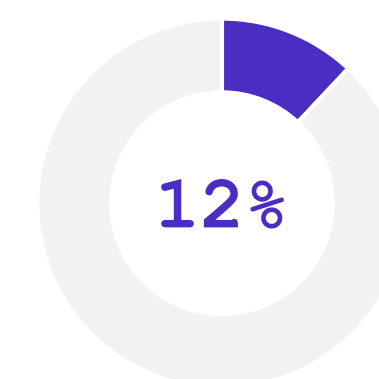
Inhouse



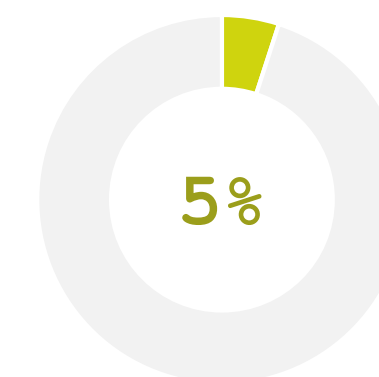
Sí, como eje central de transformación



Sí, pero de forma complementaria o marginal



No, pero se está considerando

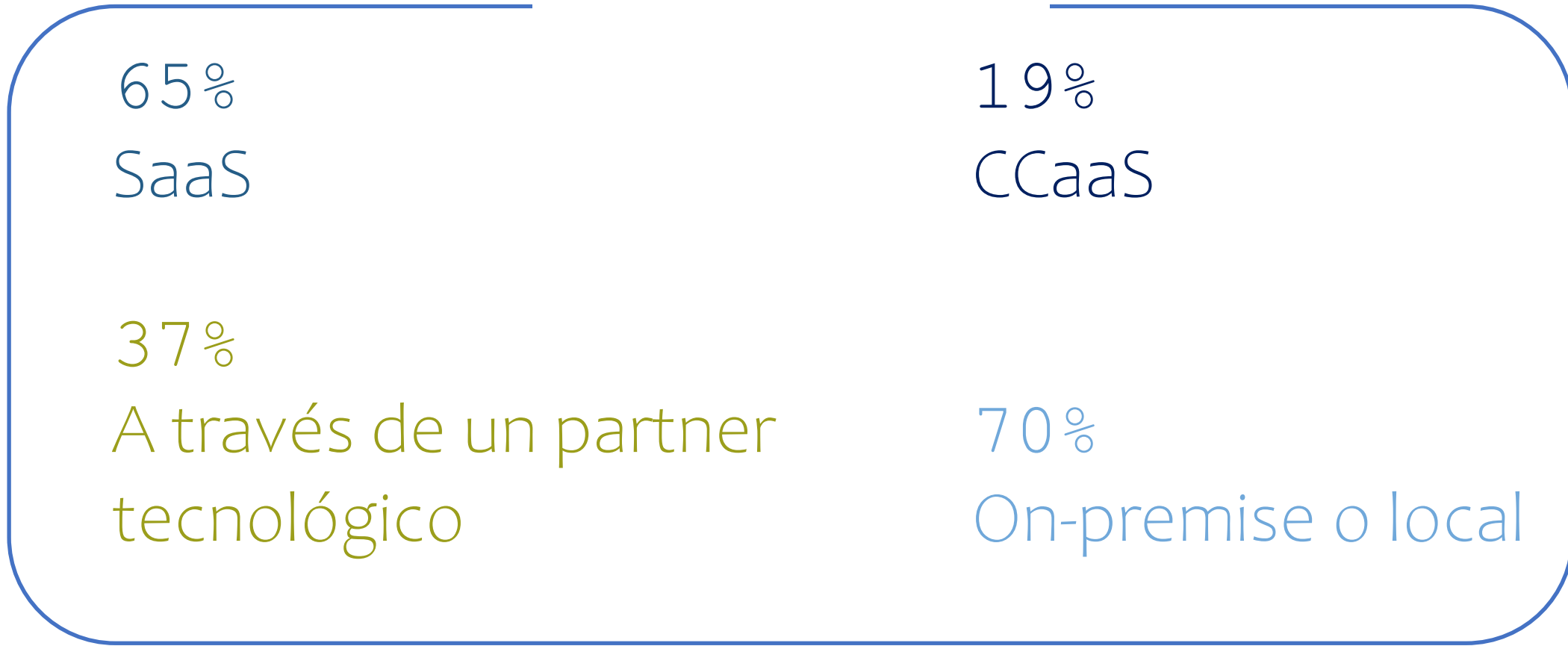


No está considerada

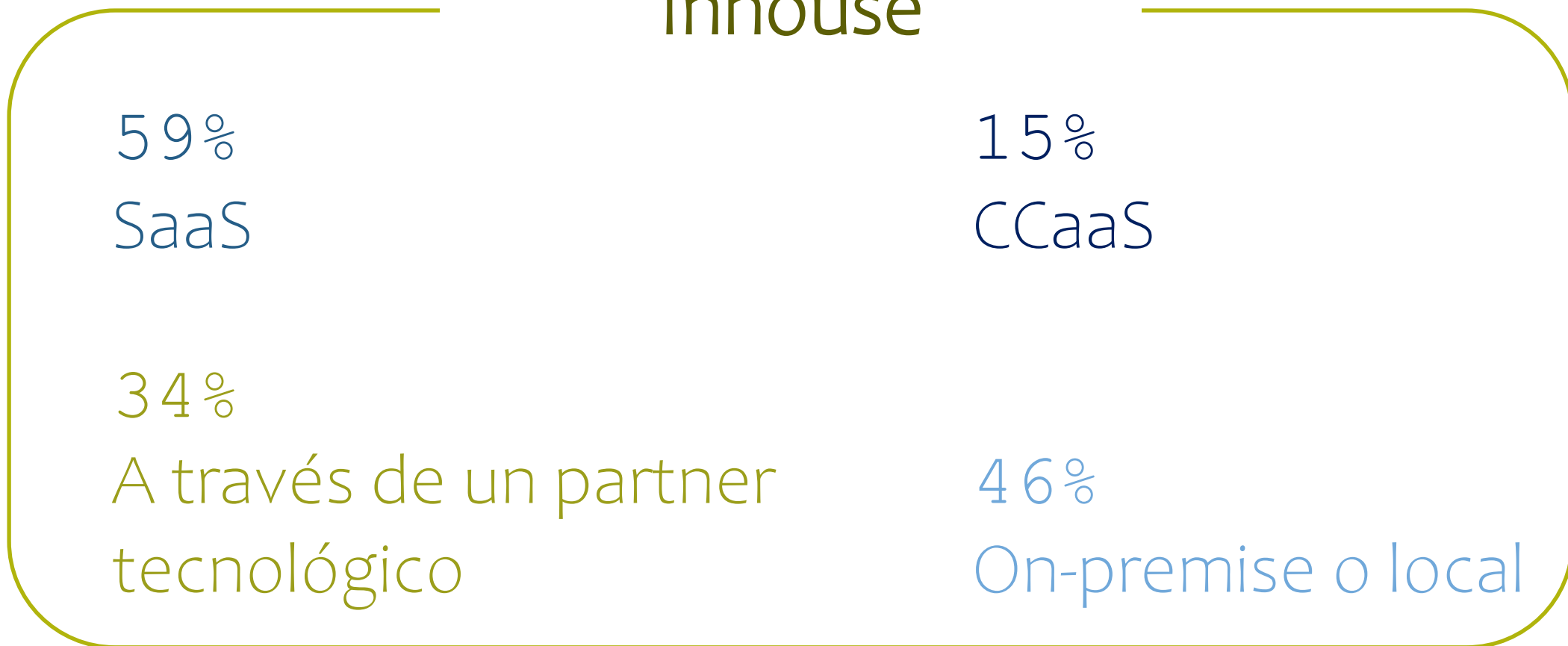
Esquemas de infraestructura de los BPO e Inhouse



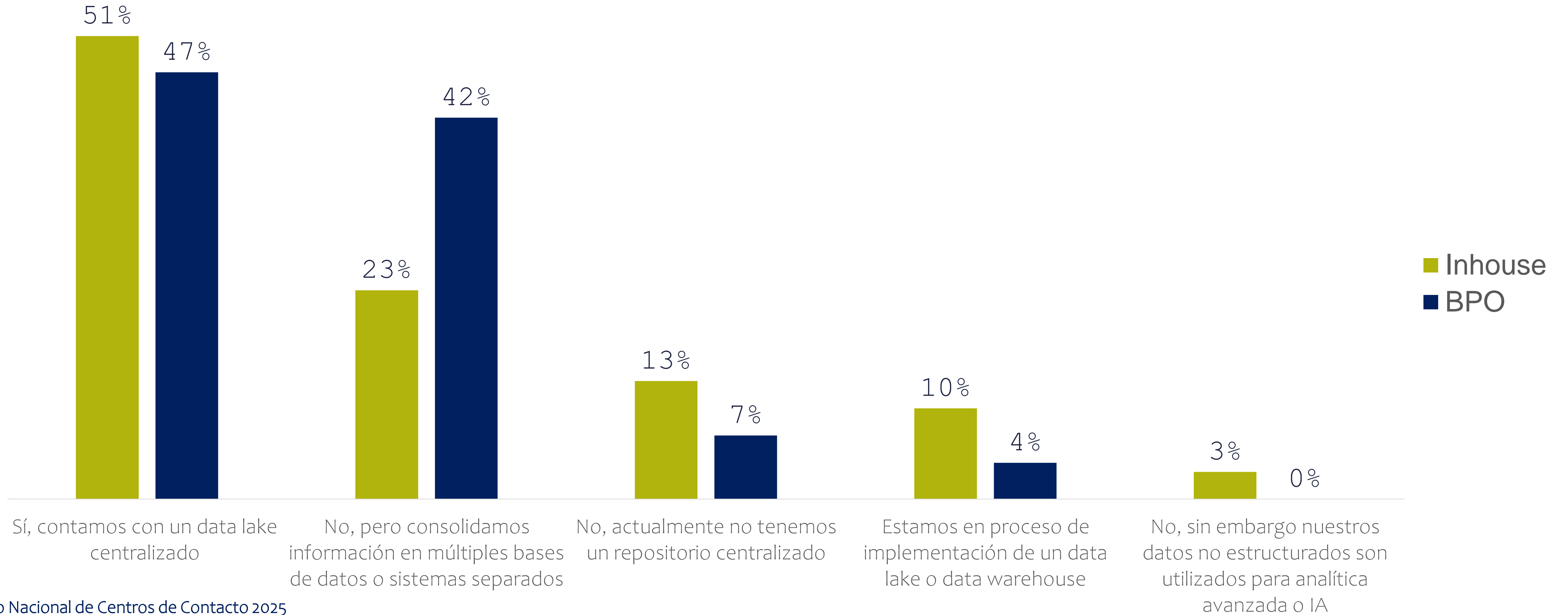
BPO



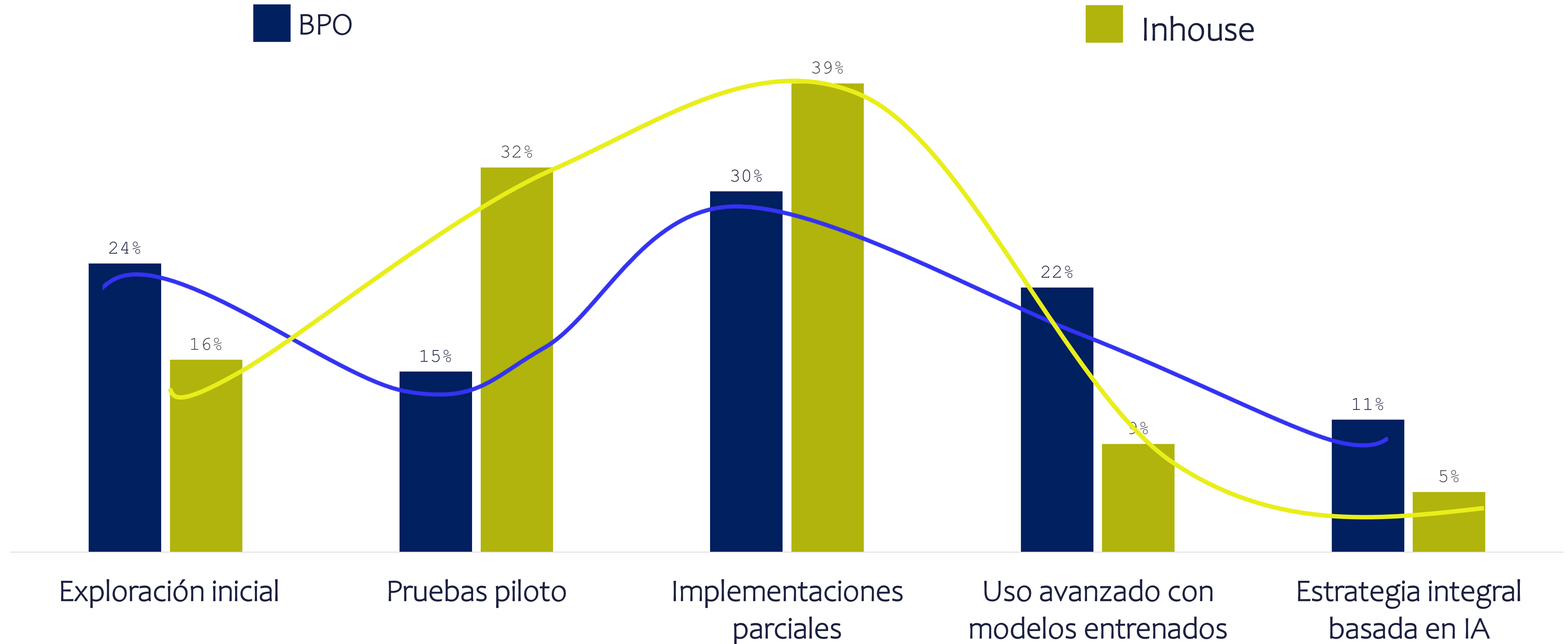
Inhouse



¿Cuenta con un data lake o data warehouse centralizado para consolidar información de su centro de contacto?



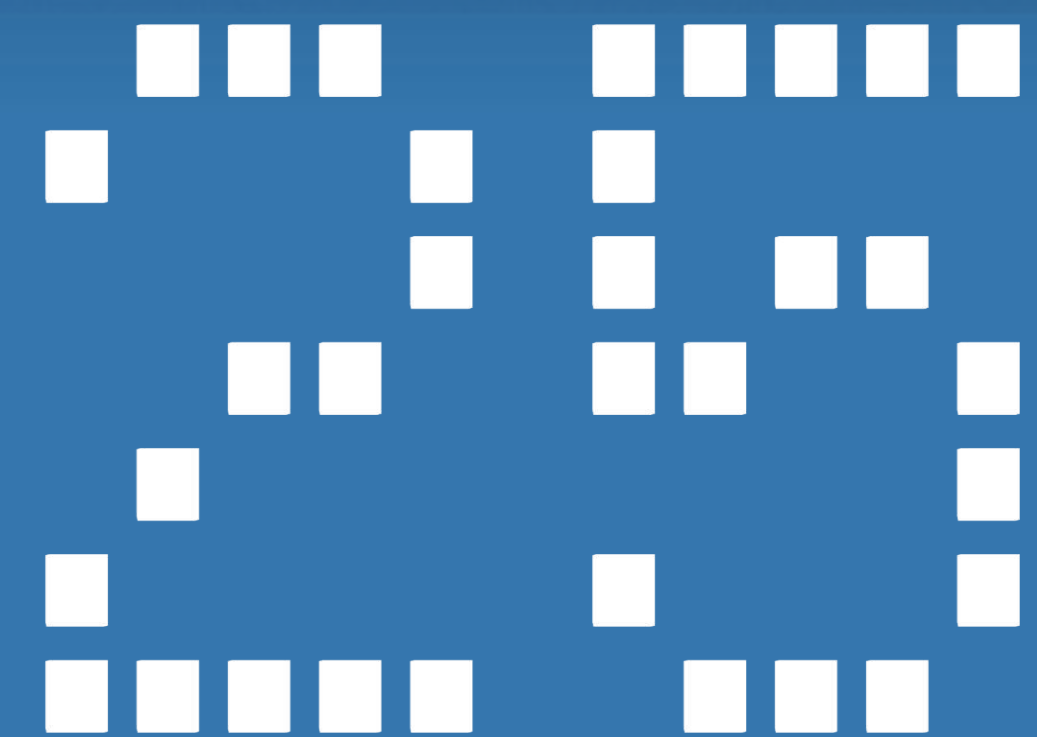
Nivel de adopción de inteligencia artificial en el contact center – BPO / Inhouse



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto 2025

N= 59 BPO

N= 58 Inhouse

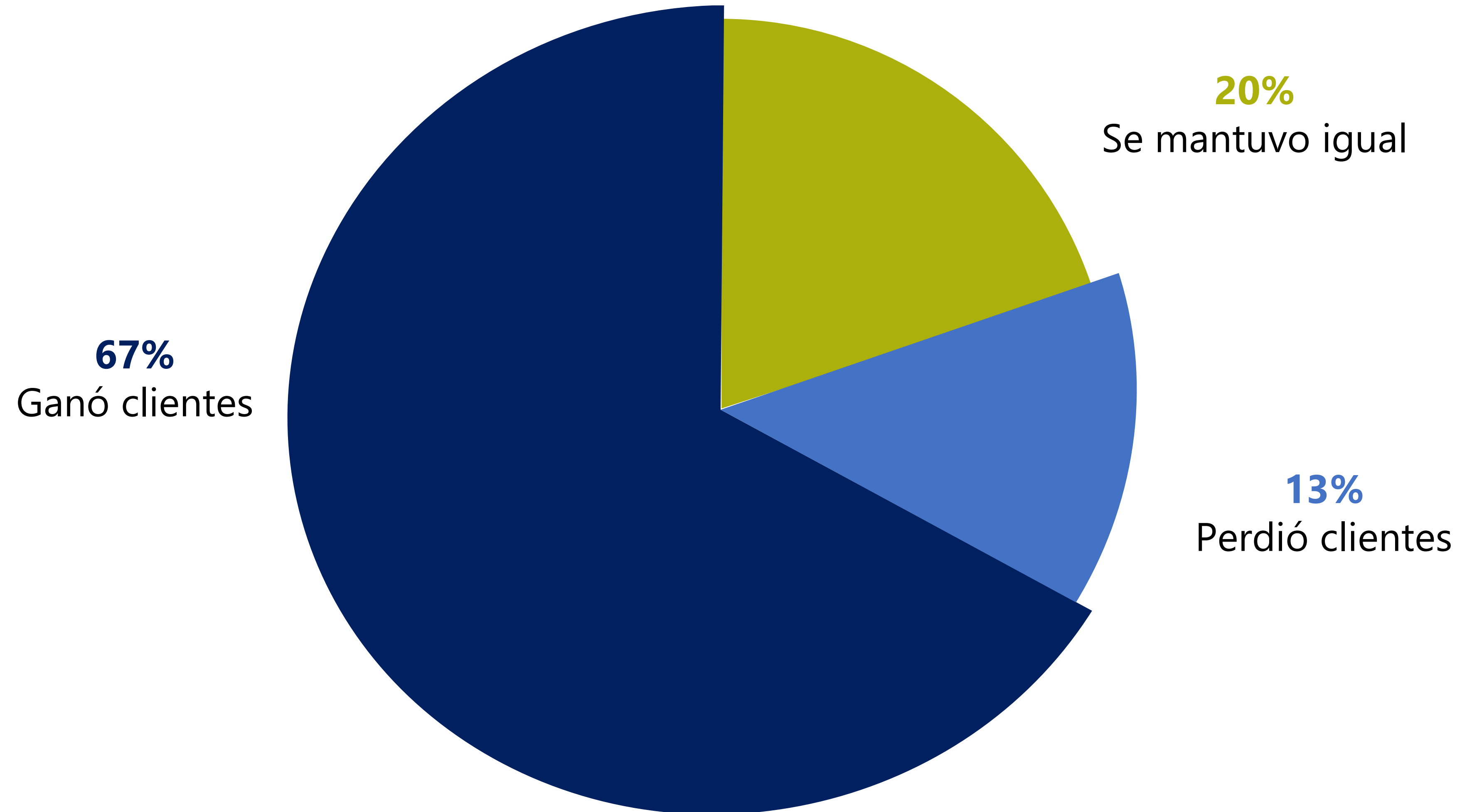


Retos y tendencias

30° Estudios
Nacionales

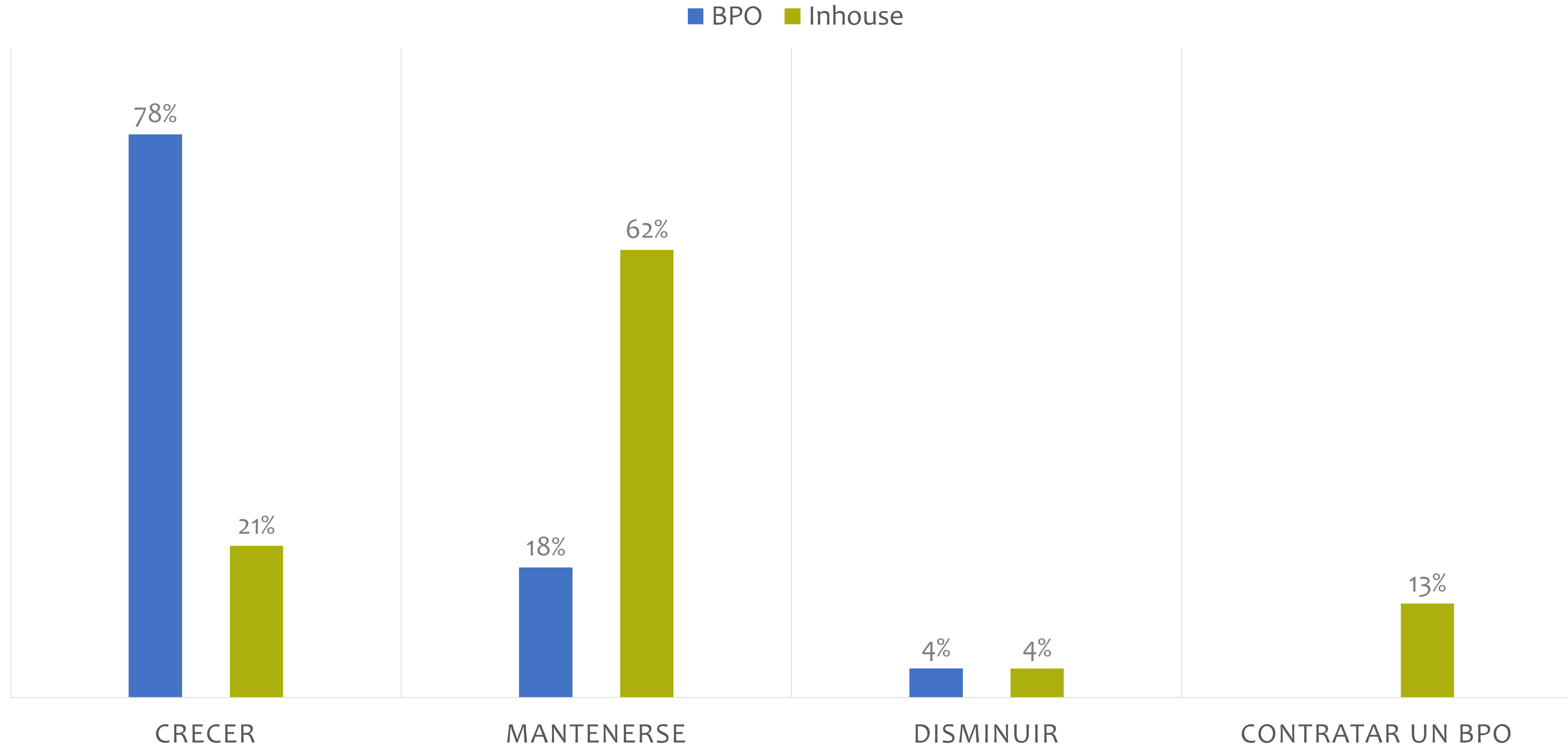
Crecimiento del sector - BPO

Durante el último ejercicio fiscal y en términos comerciales, su empresa



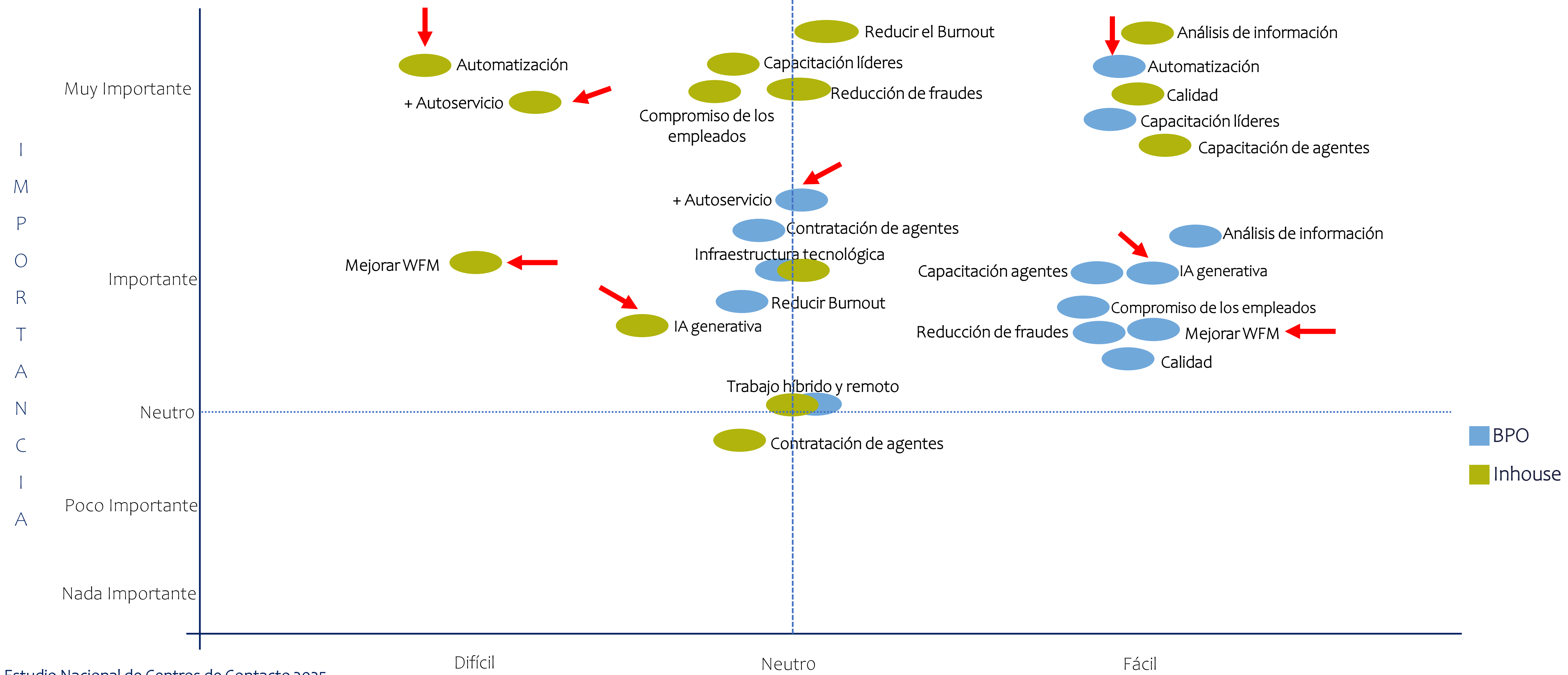
Expectativas de crecimiento – BPO / Inhouse

¿Su empresa tiene contemplado alguno de los siguientes planes?



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto 2025
N= 59 BPO
N= 58 Inhouse

Iniciativas clave para la optimización del centro de contacto:



IMT | Estudio Nacional de Centros de Contacto 2025
N= 59 BPO
N= 58 Inhouse

F A C I L I D A D

Retos Operativos

BPO

36% Costos, márgenes,
rentabilidad y liquidez

33% Reclutamiento | rotación |
ausentismo

29% Innovación y adopción de
estrategias tecnológicas

27% Captación y expansión de
clientes

15% Calidad KPIs y cumplimiento de
servicio



Inhouse

45% Integración de canales y sistemas

40% Calidad y cumplimiento de KPIs

28% Optimización de procesos

19% Formación y desarrollo de los
agentes

12% Productividad y eficiencia del
servicio

BPO

46% Retención y estabilidad del talento

43% Atracción y reclutamiento

37% Desarrollo de habilidades a nuevas tecnologías

32% Cultura organizacional y engagement

28% Fortalecimiento de liderazgo

Inhouse

43% Retención y estabilidad del talento

35% Administración del capital humano

35% Atracción y reclutamiento

19% Desarrollo de habilidades a nuevas tecnologías

13% Cultura organizacional y engagement

Retos Tecnología

BPO

35% Ciberseguridad y seguridad de la información

29% IA y automatización

26% Analítica y uso de datos

16% Integración de plataformas y omnicanalidad

11% Modernización y digitalización (cloud)

Inhouse

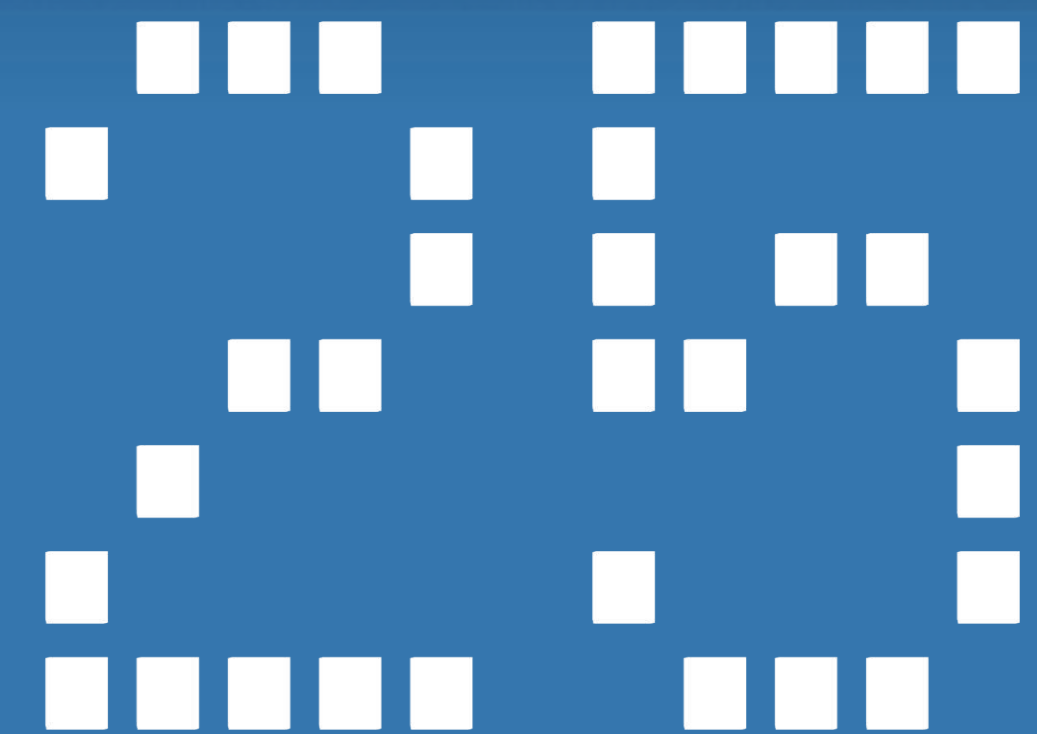
41% IA y automatización

40% Gestión y evolución tecnológica del servicio

32% Ciberseguridad y seguridad de la información

18% Integración de plataformas y sistemas

14% Migración de plataformas



Conclusiones

30° Estudios
Nacionales

Principales hallazgos

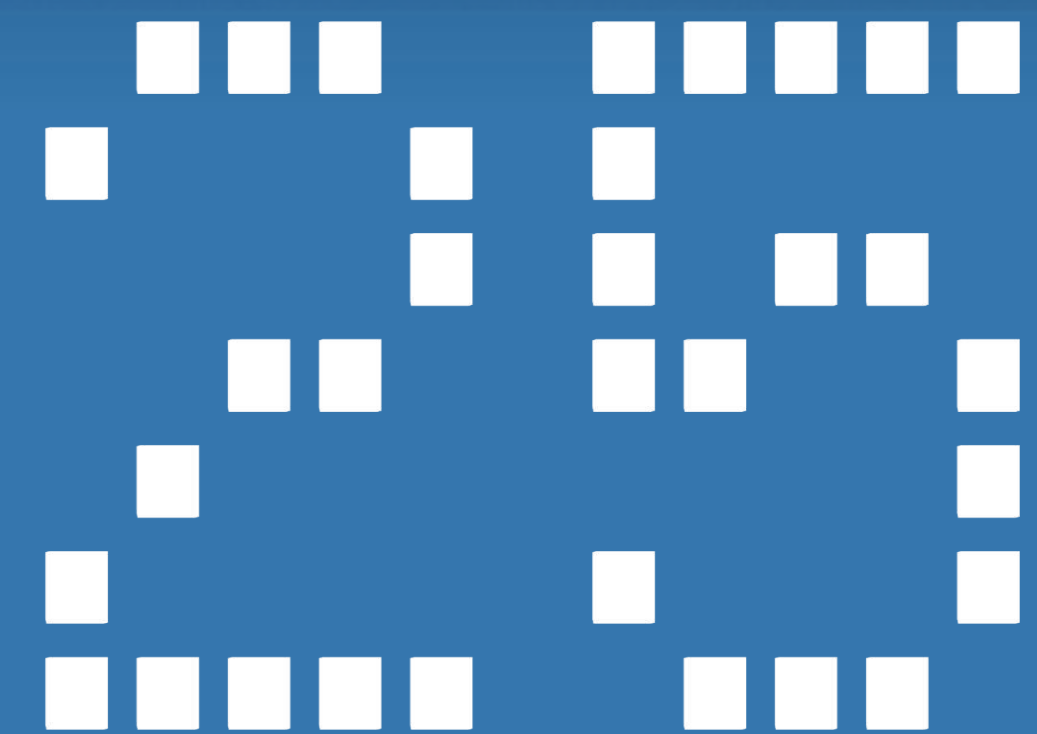
La industria está creciendo en valor y productividad, la próxima ventaja competitiva del sector está en transformar el modelo operativo.

Actualmente la IA está asistiendo y simplificando funciones, aportando mayor productividad y transformación de roles antes de su desaparición.

El BPO lidera en madurez tecnológica, pero también concentra mayor presión en rotación, ausentismo, y estabilidad operativa.

Inhouse reconoce a la IA como prioridad estratégica, pero aún enfrenta una transición tecnológica.

El contact center del futuro no será solo un área operativa. Será un ecosistema tecnológico de experiencia del cliente y se definirá en tres frentes: automatización, talento y uso estratégico de la información.



Gracias!

30° Estudios
Nacionales

Estudio Nacional de
Centros de Contacto
Edición 30
[BPO] [INHOUSE] 2025

Berenice Hernández

Directora de Servicios Profesionales

b.hernandez@imt.com.mx



¡GRACIAS!