

INNOVACIÓN, CREATIVIDAD Y CONOCIMIENTO PARA LA NUEVA ECONOMÍA DEL MUNDO

Allus
Global BPO Center

- 1. Panorama General de Argentina**

- 2. Características de la Oferta y Demanda de la Industria**
 - Localización de la Industria
 - Participación de Mercado
 - Pilares de la Industria
 - Evolución de la Industria
 - Recursos Humanos
 - Evolución de las Exportaciones

- 3. Asociaciones**
 - Programas de Empleo
 - Asociaciones Empresarias
 - Asociaciones de Trabajadores
 - CESCT – Logros

- 4. Situación Actual**
 - Principales Problemas
 - Desafíos de la Industria
 - Aportes de la Industria a la Economía

- 1. Panorama General de Argentina**

2. Características de la Oferta y Demanda de la Industria
 - Localización de la Industria
 - Participación de Mercado
 - Pilares de la Industria
 - Evolución de la Industria
 - Recursos Humanos
 - Evolución de las Exportaciones

3. Asociaciones
 - Programas de Empleo
 - Asociaciones Empresarias
 - Asociaciones de Trabajadores
 - CESCT – Logros

4. Situación Actual
 - Principales Problemas
 - Desafíos de la Industria
 - Aportes de la Industria a la Economía

- 3.761.274 km²
- Segundo Estado más extenso de América del Sur
- 44 M de habitantes
- 23 Provincias agrupadas en 4 Regiones
- PBI: + USD 350.000 MM
- PBI per Cápita: + USD 8.000
- 6,80% Crecimiento 2008
- Índices de Desarrollo Humano, Renta per Cápita, Nivel de Crecimiento Económico y Calidad de Vida, que se encuentran entre los más altos de América Latina
- 97,4% de alfabetización



1. Panorama General de Argentina
2. **Características de la Oferta y Demanda de la Industria**
 - Localización de la Industria
 - Participación de Mercado
 - Pilares de la Industria
 - Evolución de la Industria
 - Recursos Humanos
 - Evolución de las Exportaciones
3. Asociaciones
 - Programas de Empleo
 - Asociaciones Empresarias
 - Asociaciones de Trabajadores
 - CESCT – Logros
4. Situación Actual
 - Principales Problemas
 - Desafíos de la Industria
 - Aportes de la Industria a la Economía

- El sector de contact centers & BPO en Argentina es una de las industrias **más dinámicas y de mayor crecimiento de los últimos años.**
- Cuenta con **15 años** de desarrollo en el país.
- La industria se localiza en diferentes provincias:
 - BUENOS AIRES:** Ciudad de Buenos Aires y Provincia de Buenos Aires
 - CENTRO:** Córdoba y Santa Fe
 - CUYO:** Mendoza
 - NORTE:** Tucumán y Salta
- El mayor **polo regional** se concentra en el **Centro** destacándose el posicionamiento del corredor **Córdoba - Rosario**. Observando en el último tiempo un mayor posicionamiento de este por el desplazamiento de la industria de Buenos Aires a Córdoba y Rosario por costos más competitivos y mejores recursos humanos.



| | Mercado Local | Mercado Off Shore | Ambos |
|----|--|--|--|
| 1° |  ACTIONLINE | 1°  TELEPERFORMANCE | 1°  ALLUS |
| 2° |  ATENTO | 2°  TELETECH | 2°  APEX - SYKES |
| 3° |  CLIENTING | 3°  NEXT | 3°  MULTIVOICE |
| 4° |  RECSA | | 4°  CAT |
| 5° |  CONTACTEL | | |
| 6° |  CYLON | | |

Argentina está ingresando al BPO. Córdoba es la primera región que ya dio este gran salto.



BPO (Business Process Outsourcing) ofrece la **externalización de múltiples procesos** de negocios, a través de servicios que entregan **valor agregado** a las empresas para alcanzar niveles de **especialización**, optimizar costos e introducir **mejoras profundas a largo plazo**.

Atención : vía teléfono, chat, e – mail y web call back

Venta: Diseño e implementación de **campañas comerciales para la** venta de productos y Servicios a través de llamadas salientes o entrantes, asegurando los más altos resultados.

Back office: Administración y procesamiento de datos.

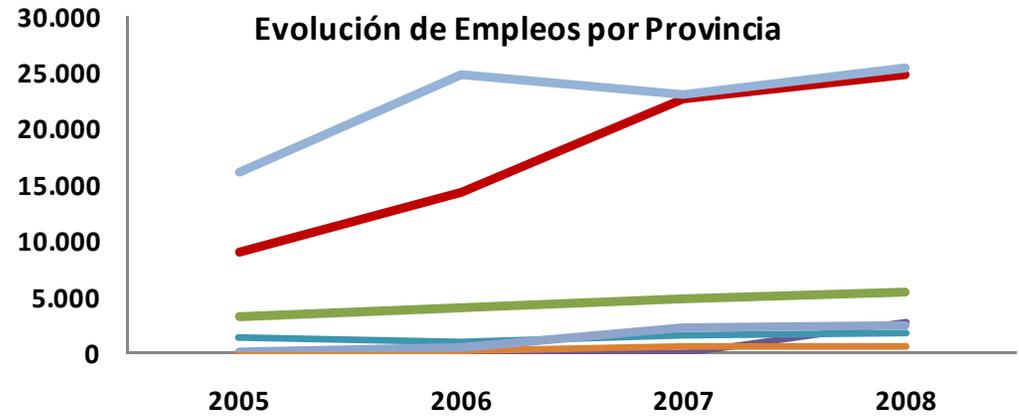
Seguimiento y Control de Gestión: Reportes on y off line, telesupervisión de datos, llamadas grabadas, otros

Help Desk: Información técnica de diferentes disciplinas.

Orientada a la atención de clientes finales, o para dar soporte a empresas en la utilización de sus sistemas informáticos, propios o de mercado.

CRM: campañas de marketing relacional.

Outsourcing in company: Management estratégico, consultoría en **Start Up** de proyectos de instalación y **Administración** integral de **Contact Centers** en otros centros.



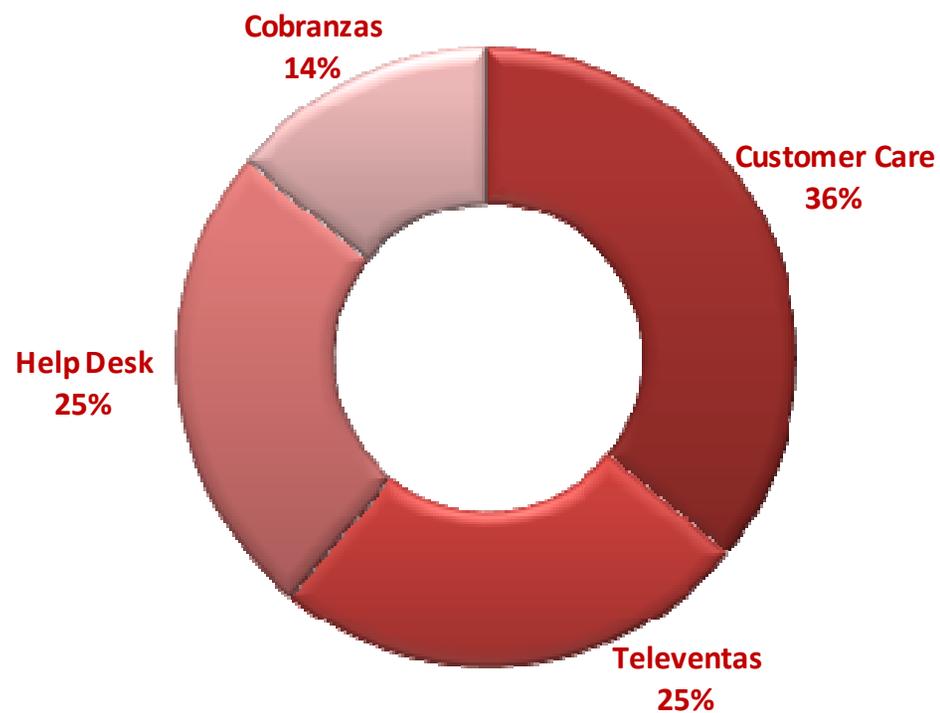
- Córdoba
- Capital
- Prov. Buenos Aires
- Tucuman
- Rosario
- Salta
- Mendoza

- A partir de la devaluación el sector de contact centers pasó de ocupar 6.000 personas a 70.000 a julio de 2009. Tal es así que llegó a crear durante el último trimestre de 2008 un total de **5000 nuevos puestos de trabajo**.
- **Córdoba superó a Buenos Aires** en cantidad de empleados: **29.000** contra **26.600**, respectivamente a Julio 2009.
- **Córdoba se ha ubicado como generadora de primer empleo** representando uno de los sectores que mayor empleabilidad genera con 29.000 colaboradores superando a la industria automotriz -emblema de Córdoba- que en la actualidad tiene 5.000 trabajadores.
- Córdoba pasa a ser la primera jurisdicción en cantidad de empleo con el **42%** de participación sobre el total, seguida de Ciudad de BA con el **38%** y Provincia de Buenos Aires con el **10%**.
- Se destaca el crecimiento de Tucumán que, con **1.685** empleos, ya tiene el **4%** de los empleos. Hay que destacar que en el Censo de DIC/07, Tucumán no tenía empleos del sector y en seis meses (a JUN/08) ya contaba con 711 empleo, terminando el año con 1.685.
- De los 118.000 puestos operativos en la modalidad de outsourcing en Latinoamérica, la **Argentina ocupa el segundo puesto con el 17%** después de México que tiene el 55%. México y Argentina concentra la mayor parte de esta industria en Latinoamérica, luego le sigue Colombia y Chile con el 9% de participación.

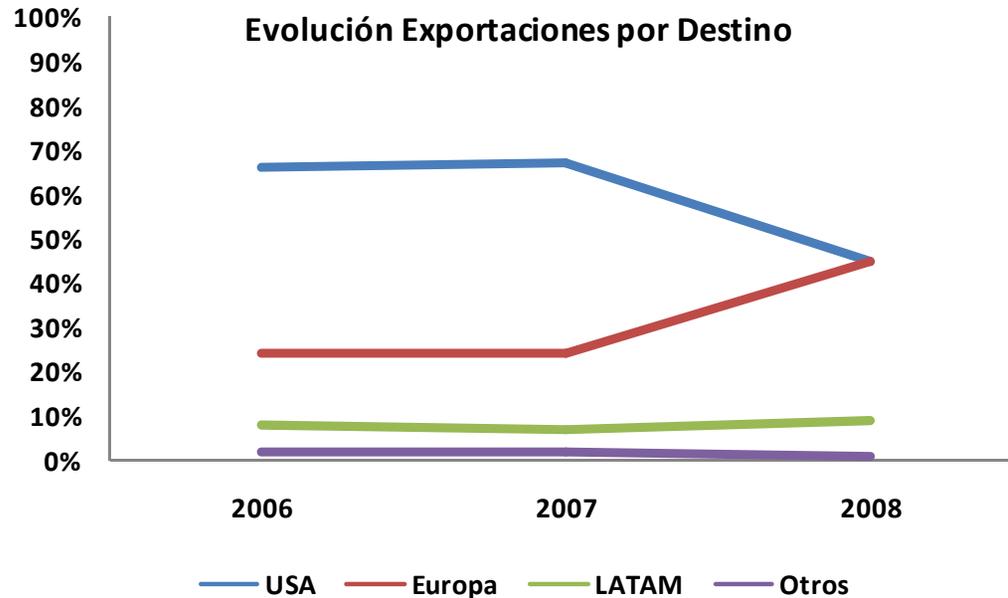
- Alta disponibilidad de **estudiantes universitario altamente calificados**. Particularmente Córdoba es una de las ciudades con más extensa tradición académica, con más de 150.000 estudiantes, con numerosas universidades públicas y privadas y el más alto porcentaje de profesionales con formación universitaria del país.
- Alta disponibilidad de **capital humano joven** (el 75% de los colaboradores de la industria tienen entre 18 y 26 años)
- **Cálido y ameno.**
- **Lenguaje neutro.**
- **Alta disponibilidad de recursos humanos bilingües.**
- **Proximidad cultural.**
- **Resistencia a la presión.**
- **Bajo ausentismo y rotación.**
- **Alta escalabilidad.**



- **Segmento joven.** El 70% del personal ocupado tiene menos de 26 años. En muchos casos primera experiencia laboral.
- **Primer empleo.** Jóvenes que quieren insertarse en el mercado del trabajo y buscan su primer experiencia laboral.
- **Estudiantes.** Que necesiten un apoyo económico para costearse sus estudios. Un trabajo de 6 horas que le permite continuar su estudios universitarios.
- **Mujeres jóvenes.** Que buscan repartir su tiempo entre la vida laboral, estudio o crianza de sus hijos (el 70% de la población de los contact centers corresponde al sexo femenino).
- **Jóvenes profesionales.** Que opten para su desarrollo por estas industrias o deseen realizar sus prácticas profesionales en carreras nuevas (higiene y seguridad, calidad, comunicación, tecnología y sistemas, psicología, recursos humanos, entre otras).
- **Los jóvenes estudiantes o profesionales bilingue.** Un tercio de los estudiantes argentina habla un segundo idioma a diferencia de Estados Unidos o Reino Unido, situación que beneficia altamente la exportación de servicios en otro idioma.
- **Desocupados.** La industria disminuyó ostensiblemente la desocupación en Argentina sobre todo en el segmento joven, unos de los más vulnerados por el desempleo brindando empleo y empleabilidad formal.
- **Personas de mediana edad.** Con vasta experiencia laboral y que se constituyen en fuente de riqueza y con experiencia en el manejo y promoción de los recursos humanos que difícilmente se pueda encontrar en un individuo joven o que se emplea por primera vez.



- Del total de las **70.000 personas empleadas** en el sector, **25.200** están destinadas en cuentas de exportaciones, es decir, el **36%** de la nómina.
- Este porcentaje se mantiene estable desde el 2005.
- Cambia el destino de las exportaciones. Anteriormente USA era el mercado de destino y actualmente lo es Europa de dos tercios de las exportaciones, Europa el 25% y Latam el 9%.
- Según el Censo de diciembre de 2008, actualmente Europa y USA se encuentran equiparados en volumen de exportaciones.



1. Panorama General de Argentina
2. Características de la Oferta y Demanda de la Industria
 - Localización de la Industria
 - Participación de Mercado
 - Pilares de la Industria
 - Evolución de la Industria
 - Recursos Humanos
 - Evolución de las Exportaciones
3. Asociaciones
 - **Programas de Empleo**
 - **Asociaciones Empresarias**
 - **Asociaciones de Trabajadores**
 - **CESCT – Logros**
4. Situación Actual
 - Principales Problemas
 - Desafíos de la Industria
 - Aportes de la Industria a la Economía



La agremiación de las empresas en Argentina se divide en **dos grandes AGRUPACIONES:**



Con epicentro en **Buenos Aires.**

Fundada en 2004. Nuclea a 14 empresas de call center, contact center & BPO



Con epicentro en **Córdoba**

Fundada en 2006. Nuclea a 14 empresas de call center, contact center & BPO .

La CESCT es la de mayor protagonismo en el país por los importantes logros que ha obtenido y la proactiva tarea sostenida que ha venido desarrollando. En poco e convirtió en referente nacional y organismo de consulta de gobiernos, asociaciones, y gremios.



La Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios, con sede en Buenos Aires.

Los trabajadores de la industria de contact centers & BPO están agremiados dentro del sindicato de Empleados de Comercio con alcance nacional bajo el convenio 130/ 75 que regula a todas los contact centers localizados en la Argentina a excepción de Córdoba y Mendoza(próximamente)



La Asociación Gremial de Empleados de Comercio de Córdoba, con sede en Córdoba.

CORDOBA: En 2006 por iniciativa de la CESCT se firmo el CCT 451/ 06 que figura como anexo al 130/ 75 y que contiene regulaciones especificas para la actividad de contact center.

Se aplica a los trabajadores de la industria localizadas en la provincia de Córdoba.



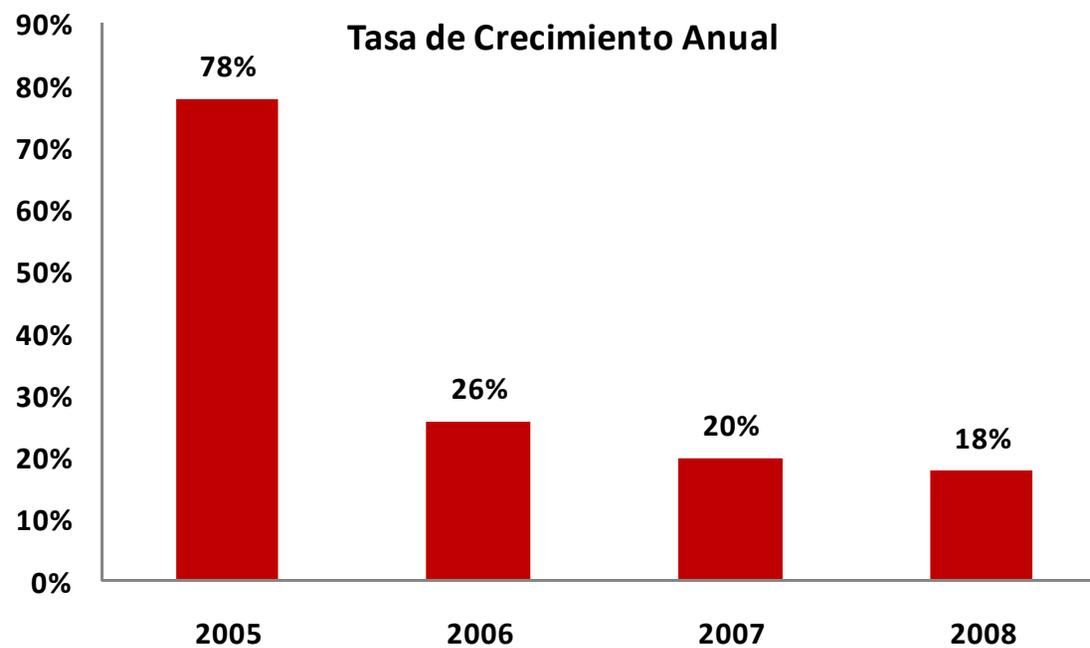
El Centro de Empleados de Comercio de Mendoza , con sede en Mendoza.

MENDOZA: En la provincia de Mendoza se celebró con el gremio de empleados de comercio un convenio especifico similar al de Córdoba para la actividad el cual está actualmente en periodo de homologación.

- **Ley Provincial de Exención Impositiva:** Permitió generar una ventaja competitiva para Córdoba.
- **Convenio Colectivo de Trabajo:** Para la Industria de Contact Center con la Asociación Gremial de Empleados de Comercio (AGEC) homologado por el Ministerio de Trabajo de la Nación. Permitió darle seguridad jurídica a la industria y un marco de trabajo específico a los colaboradores.
- **Auditoria de lo Condiciones de Trabajo:** Se encargó a la Universidad Nacional de Córdoba – Facultad de Ingeniería, Secretaria de Higiene & Seguridad una auditoria de todas las empresas miembros de la CESCT que arrojó excelentes indicadores en esta materia. Los miembros de la CESCT cumplen con todas las condiciones de Higiene y Seguridad que exige la comunidad internacional.
- **Estudio de Salud Laboral realizado por la Universidad Nacional de Córdoba.** Los contact center miembros de la CESCT poseen los índices más bajos de patologías laborales estando su tasa ostensiblemente por debajo de la media de cualquier industria.
- **Mesa Sectorial:** Se firmó un acuerdo con el Ministerio de Trabajo de la Nación a los fines de intercambiar información logrando el apoyo para la inserción y capacitación de empleados a la industria.

1. **Panorama General de Argentina**
2. **Características de la Oferta y Demanda de la Industria**
 - Localización de la Industria
 - Participación de Mercado
 - Pilares de la Industria
 - Evolución de la Industria
 - Recursos Humanos
 - Evolución de las Exportaciones
3. **Asociaciones**
 - Programas de Empleo
 - Asociaciones Empresarias
 - Asociaciones de Trabajadores
 - CESCT – Logros
4. **Situación Actual**
 - **Principales Problemas**
 - **Desafíos de la Industria**
 - **Aportes de la Industria a la Economía**

- Se observa una **desaceleración del crecimiento**. Se prevé un nivel de crecimiento del 10% para fines de 2009 (Se venía a ritmo de crecimientos superiores al 20% en 2006 – 2007 y 1 semestre de 2008).
- Se prevé **mantenimiento para los niveles de actividad** de los clientes locales y una desaceleración del crecimiento de las exportaciones, que representa el 30% del total de empleos.
- Los **principales problemas** son:
 - Aumento de **costos salariales** (70% en casi 4 años).
 - **Mayor competitividad de Colombia, Perú y Centromérica** (entre un 15 y 25% de ventaja competitiva respecto a Argentina) Pérdida de competitividad por disminución del valor del Euro, y leve oportunidad por mejora de cotización del dólar.
 - La suba de **costos de alquileres**.
- Concentración de jugadores fuertes, por mejor posición financiera frente a la crisis.
- La Argentina es cada vez menos atractiva para los inversores del exterior y, de no mediar medidas oficiales para fomentar la actividad, el país puede quedar fuera del mapa entre los principales players del mundo.
- Durante el primer trimestre del año, la Argentina perdió de ganar 2.000 nuevos puestos de trabajo. La mano de obra quedó en manos de México, Perú, Costa Rica, El Salvador y Filipinas.
- El país no es un mercado formador de costos a nivel internacional en la prestación de servicios de alto valor agregado, sino que es tomador de precios. Con lo cual, la competitividad se pierde inexorablemente.



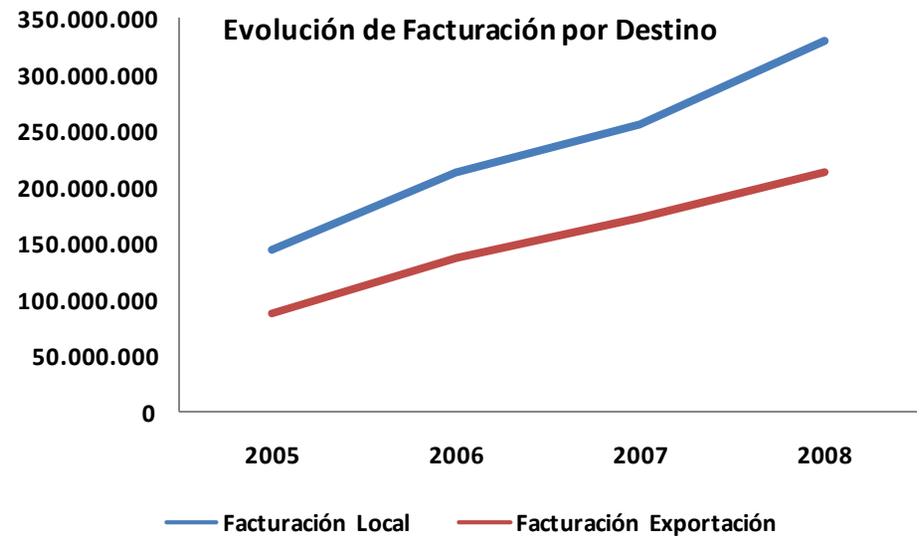
- **Mejorar la competitividad para la exportación de servicios:** buscar apoyo estatal para compensar el incremento de costos laborales locales que han llevado a la pérdida de competitividad de Argentina vs otros países de la región. Una vía por ejemplo es la inclusión del sector dentro de la Ley de Software.
- **Apoyo Estatal:** por ejemplo subsidios de empleo como en otros sectores industriales y para capacitar recursos humanos que hoy está disponibles y así llevarlos al umbral mínimo necesario para ser incorporados en la industria.
- **Oportunidades de la descentralización:** Se está dando un proceso de descentralización de Capital Federal hacia el interior del país en búsqueda de costos más competitivos y más y mejores recursos humanos. En este proceso Córdoba aparece como la provincia argentina mejor posicionada, pero también se destacan Santa Fe, Mendoza, y Tucumán.

- **Facturación Total Argentina: USD 550 MM** a diciembre de 2008.

- **Facturación Total Córdoba (prevista para 2009): USD 210 MM** aproximadamente.

- **Aporte de la industria a la economía de Córdoba en 2009: 150 M dólares** en el pago de salarios y unos USD 60 MM en inversión.

- Además, se debe tener en cuenta que la industria es **multiplicador de puestos de trabajo** al generar empleo en otras empresas proveedoras, como tecnológicas, de software, equipamiento, higiene, seguridad y educación, entre otros.





Muchas Gracias

José Romero Victorica
Presidente de Allus Global BPO Center
Presidente y Fundador de la CESCT

jose.romero@allus.com

