

INFORMACION DEL SECTOR

El crecimiento y dinamismo del mercado local, la disponibilidad de fuerza laboral de alto nivel y otros factores hacen del Perú una excelente alternativa de inversión en este sector.

Gente que vale un Perú

- El crecimiento y dinamismo del mercado local, la disponibilidad de fuerza laboral de alto nivel y la ubicación estratégica para proveer servicios a Latinoamérica y Europa Occidental son algunos de los factores que hacen del Perú una excelente alternativa para el desarrollo de inversiones en el sector de servicios compartidos, BPO y KPO.
- El mercado local de capitales y de inversiones se viene fortaleciendo y sofisticando gracias al crecimiento de la inversión, que supera anualmente los 30,000 millones de dólares.
- Las empresas locales y transnacionales ubicadas en el país demandan cada vez más servicios especializados. Esto fomenta el establecimiento de centros de servicios compartidos y conduce a la presencia de proveedores de servicios externalizados para clientes tanto globales como locales.

Buenos días, el Perú contesta

- La competitividad de los costos operativos, el acento de voz neutral (español sin acentos), la calidad, pro-actividad y amabilidad del personal peruano y la disponibilidad de infraestructura tecnológica son algunos de los factores que favorecen la inversión en servicios de centros de contacto y BPO en el Perú.
- Ya se han instalado más de 50 centros de contacto procedentes de países como España, Argentina, EE.UU., India y Francia. De esta forma, se han generado más de 30,000 posiciones de trabajo, triplicando sus exportaciones en sólo 5 años.
- Perú muestra el más bajo costo laboral por operador en Latinoamérica (270 dólares). Este es un factor determinante en la operación de centros de contacto, pues se trata de un rubro en el que el 60% de los costos corresponden al recurso humano.
- Amplia disponibilidad de infraestructura y servicios tecnológicos, y bajos costos inmobiliarios.
- Las exportaciones de servicios de centros de contacto, procesamiento de datos, aplicación de programas de informática y similares se encuentran inafectas del pago del IGV.
- La ubicación del Perú en la Zona Horaria de GMT – 05 permite comunicarse con Nueva York y Miami en el mismo horario. Con Madrid hay una diferencia de 6 horas; esto facilita el trabajo con Europa.
- La implementación de la Ley de Protección de Datos (aprobada en el 2011) fortalecerá la posición de las empresas y posibilitará que se generen mayores articulaciones comerciales.
- Existe un importante inventario para apoyar el desarrollo del sector. El 42% de los estudiantes de postgrado están ligados a los negocios y a la ingeniería.
- La oferta de servicios Inbound y Outbound, tanto a nivel local como internacional, está especializada en Atención al Cliente y Ventas Multicanal.