

ATENTO

# Liberando el potencial de una fuerza laboral bilingüe para el mercado de EE. UU.

En este exhaustivo informe, exploramos las ventajas únicas que hacen de Atento Perú un destino destacado para proporcionar un servicio de atención al cliente en inglés excepcional para el mercado estadounidense. Descubre cómo Atento puede ayudar a tu empresa a aprovechar estos beneficios para mejorar la satisfacción del cliente y reducir los costes operativos.



# Expansión de los servicios de atención al cliente en inglés: las ventajas estratégicas de Atento Perú como destino de outsourcing para el mercado estadounidense



Atento Perú, como empresa establecida y de buena reputación en la industria, aprovecha su profundo conocimiento del mercado peruano y su amplia experiencia en servicios de atención al cliente para ayudar a las empresas con sede en EE. UU. a desbloquear el potencial de este centro emergente de soporte en inglés. **Al asociarse con Atento Perú, las empresas pueden esperar mejorar la satisfacción del cliente, mejorar la colaboración y lograr ahorros significativos en los costos**, todo mientras se benefician de las diversas ventajas estratégicas que Perú ofrece como destino de outsourcing.

## Crecimiento del grupo de talentos bilingües

Una de las principales razones por las que Perú es un excelente destino para brindar atención al cliente en inglés al mercado estadounidense es su creciente grupo de talentos bilingües. El país ha reconocido la importancia del dominio del idioma inglés como una habilidad crítica en la economía globalizada y ha realizado inversiones significativas en programas e iniciativas de educación bilingüe. Los siguientes aspectos contribuyen al desarrollo de una fuerza laboral bilingüe sólida en el Perú.



Sistema Educativo



Programas de Intercambio Cultural



Crecimiento de la industria de BPO



ATENTO

# Alineación favorable de la zona horaria con el mercado de EE. UU.

Perú está situado en la misma zona horaria que la hora estándar del este (EST) durante la hora estándar, y solo una hora después durante el horario de verano. Este ventajoso posicionamiento de zona horaria ofrece varios beneficios para las empresas con sede en EE. UU.:



Soporte en tiempo real



Colaboración mejorada



Conciliación de la vida laboral y personal de los empleados



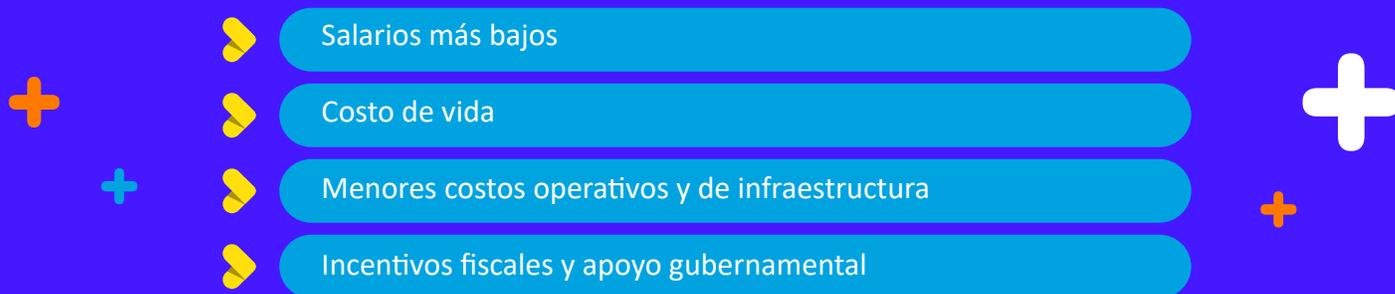
**Reducción de la necesidad de equipos de soporte las 24 horas del día, los 7 días de la semana:** La utilización estratégica por parte de Atento Perú de la alineación favorable de la zona horaria permite a la compañía ofrecer un servicio de atención al cliente de alta calidad en el mercado estadounidense, **mejorando la satisfacción del cliente y optimizando los recursos para las empresas.**



ATENTO

# Costos de mano de obra competitivos

El menor costo de vida y salarios en Perú, en comparación con los Estados Unidos, permite a las empresas mantener una atención al cliente de alta calidad al tiempo que reducen sus gastos operativos generales. Los siguientes datos y puntos demográficos destacan la competitividad de costos del mercado laboral peruano:



# Fuerte afinidad cultural con los Estados Unidos

La fuerte afinidad cultural de Perú con los Estados Unidos es otro factor importante que contribuye a su atractivo como destino de externalización de servicios de atención al cliente en inglés. Esta conexión cultural da como resultado una **mejor comprensión, empatía y comunicación entre los agentes de soporte de clientes peruanos y los clientes estadounidenses**, lo que lleva a una mayor satisfacción del cliente. Los siguientes puntos esbozan varios aspectos de la fuerte afinidad cultural del Perú con los Estados Unidos.





# Políticas e infraestructura gubernamentales de apoyo



Las políticas gubernamentales y la infraestructura de apoyo de Perú aumentan aún más su atractivo como destino de subcontratación de servicios de atención al cliente en inglés para el mercado estadounidense. **El gobierno peruano ha reconocido el potencial del sector de Business Process Outsourcing (BPO) y ha implementado diversas medidas para facilitar su crecimiento y atraer inversión extranjera.** Los siguientes puntos esbozan los aspectos clave de estas políticas e infraestructuras de apoyo: Pido disculpas, pero sin el documento al que se refiere, no puedo identificar las palabras clave específicas. Por favor, proporcione el documento o el texto relevante, y estaré encantado de ayudarle a identificar las palabras clave para SEO.



Promoción de Inversiones



Zonas Económicas Especiales (ZEE)



Marco legal



Infraestructura de Telecomunicaciones



Iniciativas de desarrollo de habilidades



Alianzas Público-Privadas



ATENTO

# Riesgos potenciales y estrategias de + mitigación de Atento para la externalización de servicios de BPO en inglés a Perú

Si bien la subcontratación de servicios de BPO en inglés a Perú ofrece numerosos beneficios, existen riesgos potenciales que las empresas pueden encontrar. En este apéndice se describen los posibles riesgos asociados a la externalización en Perú y las estrategias que Atento emplea para mitigar estas preocupaciones.



**Variabilidad en el dominio del idioma:** Si bien Perú tiene un grupo creciente de talentos bilingües, puede haber cierta variabilidad en los niveles de dominio del idioma entre la primera línea.

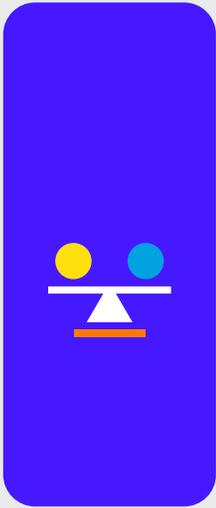
**Estrategia de mitigación:** Atento aborda este riesgo mediante la implementación de rigurosos procesos de reclutamiento y evaluaciones lingüísticas para garantizar que los empleados contratados cumplan con los estándares de competencia lingüística requeridos. Además, **Atento ofrece oportunidades de formación** y desarrollo continuo para mejorar continuamente las habilidades lingüísticas de su plantilla.



**Seguridad y privacidad de los datos Datos:** las preocupaciones sobre la seguridad y la privacidad son cruciales en cualquier compromiso de BPO, especialmente cuando se maneja información confidencial de los clientes

**Estrategia de mitigación:** Atento implementa estrictas medidas de seguridad de datos, que incluyen cifrado, almacenamiento seguro de datos y controles de acceso, para proteger los datos de los clientes. **La empresa también se adhiere a las normas y reglamentos internacionales de protección de datos**, como el RGPD y la Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA), para garantizar el cumplimiento y salvaguardar la información de los clientes.





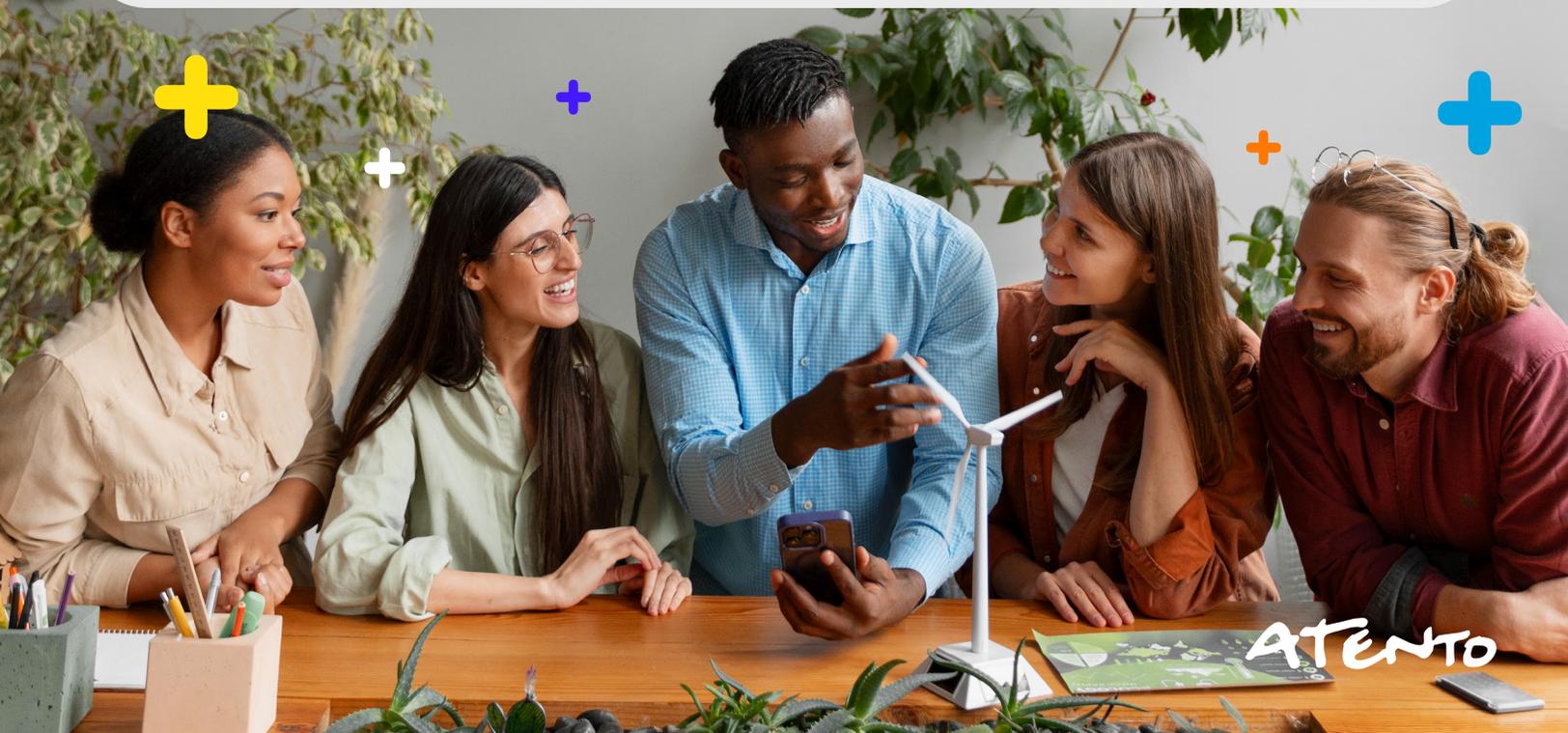
**Estabilidad política y económica:** La estabilidad política y económica del Perú podría influir en el entorno de la tercerización y potencialmente afectar la prestación de servicios.

**Estrategia de mitigación:** Atento monitorea constantemente el panorama político y económico en Perú y mantiene planes de contingencia para hacer frente a posibles interrupciones. Al mantenerse al tanto de los desarrollos y tener un enfoque proactivo, **Atento puede minimizar los impactos potenciales en sus operaciones y prestación de servicios.**



**Malentendidos culturales:** A pesar de la fuerte afinidad cultural entre Perú y Estados Unidos, aún puede haber malentendidos culturales ocasionales que podrían afectar las interacciones con los clientes.

**Estrategia de mitigación:** Atento proporciona formación en materia de concienciación cultural a sus empleados, asegurándose de que conocen bien los matices de la cultura y las prácticas empresariales estadounidenses. **Esta capacitación ayuda a minimizar el riesgo de malentendidos culturales y fomenta una mejor comunicación y relación con los clientes estadounidenses.**



# Atento: Liderando el camino en soluciones de experiencia del cliente en Perú



Como el mayor proveedor de soluciones de CX en Perú, Atento ocupa una posición fundamental en la industria, reconocida como la empresa más importante en el campo.



Con una fuerte presencia desde 1999, **Atento opera de manera eficiente con dos centros de operaciones y un Centro de Compromiso** ubicados estratégicamente en Lima, que cuentan con más de 6.000 estaciones de trabajo.



Nuestro dedicado equipo de agentes de servicio al cliente habla con fluidez **español, inglés y portugués**, lo que garantiza una comunicación fluida con nuestra diversa clientela.



Con más de 8.000 empleados, nuestros agentes aportan una media de tres años de experiencia inestimable a Atento, fomentando una cultura de experiencia y excelencia.



Nos enorgullecemos de nuestras instalaciones inclusivas, diseñadas para adaptarse a personas con discapacidades, lo que refleja nuestro compromiso con la accesibilidad y la diversidad.



Además, Atento ha sido reconocida por su compromiso con la diversidad y la inclusión, certificada como uno de los **20 Mejores Lugares para el Talento LGBTIQ+ en 2020 y galardonada con el Premio Líder del Cambio y los galardones al Mejor Lugar de Trabajo en el mismo año.**

Nuestro compromiso se extiende más allá del éxito empresarial, con programas ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) destinados a mejorar la calidad de vida. Iniciativas como EducAtento, EmpleAtento, campañas de arborización y Ecomurales subrayan nuestra dedicación a la responsabilidad social.

Elige Atento para obtener **soluciones innovadoras de CX** respaldadas por la **experiencia, la inclusión y el compromiso** con el impacto social en Perú.



ATENTO