

A man with short brown hair and glasses, wearing a light blue button-down shirt, is shown in profile from the chest up. He is holding a tablet computer with both hands and looking at the screen. The background is a blurred office interior with large windows and a grid of plus signs overlaid on the image.

Nearshoring BTO: la estrategia que impulsa el crecimiento empresarial con Atento

ATENTO

**Augmented by AI.
Driven by people.**

Introducción



El fenómeno del *nearshoring* ha cobrado fuerza como una de las principales estrategias para impulsar la competitividad empresarial en América Latina, y particularmente en México. Cada vez más compañías globales están reubicando sus operaciones más cerca de los mercados clave para reducir costos, aumentar su agilidad y fortalecer sus cadenas de suministro.

Pero el *nearshoring* va más allá de la relocalización: se trata de transformar la manera en que las empresas operan, conectan y generan valor.

En este contexto, Atento impulsa un nuevo modelo de evolución para las organizaciones: el **Business Transformation Outsourcing (BTO)**, una propuesta que integra tecnología, consultoría e inteligencia artificial con el talento humano, para ofrecer una experiencia del cliente **“Aumentada por IA, Conectada por personas.”**



El nearshoring en México: un terreno fértil para la transformación

México se ha consolidado como uno de los destinos más atractivos para el nearshoring, gracias a su ubicación estratégica, estabilidad macroeconómica y una fuerza laboral altamente capacitada.

Según datos oficiales, el país registró en 2024 una **Inversión Extranjera Directa récord de 36,872 millones de dólares**, impulsada por sectores como el automotriz, electrónico, logístico y de manufactura avanzada.

Sin embargo, para capitalizar plenamente esta oportunidad, las empresas no solo deben mover sus operaciones: deben **adaptar su modelo operativo y su estrategia de experiencia del cliente** a un nuevo entorno digital, competitivo y multicultural. Ahí es donde entra en juego la propuesta de Atento.



Del BPO al BTO: un modelo diseñado para el crecimiento sostenible

En los últimos años, Atento ha evolucionado de ser un proveedor de BPO tradicional a convertirse en un socio estratégico de transformación bajo el modelo **BTO (Business Transformation Outsourcing)**.

Este cambio de enfoque responde a una realidad clara: las empresas ya no buscan solo eficiencia, sino **transformación con impacto**. El BTO integra analítica avanzada, automatización, inteligencia artificial y talento especializado para diseñar procesos más ágiles, empáticos y eficientes, alineados con los objetivos de negocio de cada cliente.

De esta manera, las empresas que apuestan por el nearshoring pueden aprovechar un modelo que les permite:

- **Escalar sus operaciones** rápidamente con soporte flexible on-site o remoto.
- **Integrar tecnología inteligente** que optimiza la atención y personaliza la experiencia del cliente.
- **Garantizar continuidad operativa**, sin perder la cercanía cultural ni la calidad humana.
- **Transformar sus procesos CX** en verdaderas ventajas competitivas.



Cómo Atento potencia el nearshoring con su **modelo BTO**

Con una sólida presencia en México y Latinoamérica, Atento combina infraestructura, conocimiento del mercado local y experiencia global para acompañar a las empresas en cada etapa de su expansión nearshore.

01

Consultoría y diseño de soluciones CX personalizadas

Cada industria tiene desafíos distintos. Por eso, Atento diseña estrategias a la medida, integrando insights del negocio, automatización de procesos y equipos bilingües especializados.

02

Tecnología que amplifica el talento humano

Las soluciones de IA, analítica y automatización permiten liberar el potencial del talento, enfocándolo en interacciones de mayor valor. Esta sinergia entre personas y tecnología impulsa una experiencia del cliente más fluida, coherente y eficiente.

03

Operación flexible y escalable

Atento ofrece modelos híbridos que combinan sites físicos y operaciones @Home, adaptándose a la realidad de cada cliente y garantizando continuidad operativa.

04

Compromiso con la calidad y la experiencia

La excelencia operativa es uno de los pilares del modelo BTO. Con indicadores de desempeño (KPIs) que superan estándares del mercado, Atento demuestra su capacidad para sostener resultados consistentes y escalables.

Conclusión: el nearshoring como puerta a la transformación

El **nearshoring** representa una oportunidad estratégica para las empresas que buscan crecer en un entorno cada vez más digital, competitivo y conectado.

Aprovecharlo al máximo va más allá de trasladar operaciones: implica repensar modelos de negocio, adoptar **tecnología inteligente** y fortalecer la **conexión humana**.

Ahí es donde **Atento** marca la diferencia. Con nuestro modelo **BTO**, acompañamos a las empresas en un camino de transformación real, donde la tecnología potencia el talento, la eficiencia se traduce en valor y la **experiencia del cliente** se convierte en motor de crecimiento.

Desde México, operamos para distintos países del mundo, ofreciendo una estructura **flexible** que permite optimizar costos operativos, mantener altos estándares de **servicio** y garantizar proximidad cultural y lingüística con los mercados a los que atendemos.

Atento: ofreciendo una CX aumentada por IA, conectada por personas.