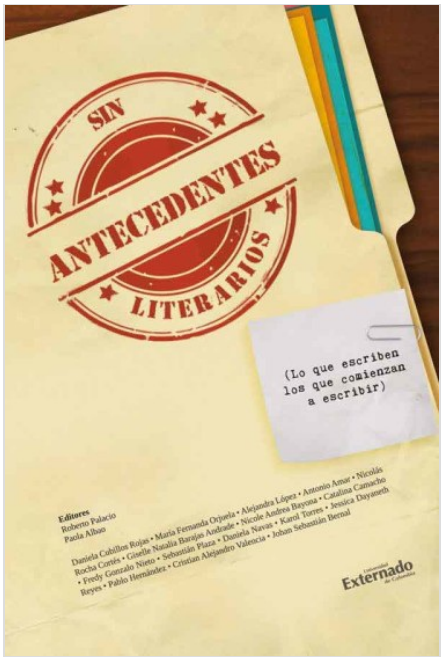
Sin antecedentes litararios

Autor

Roberto Palacios

Sinopsis

La presente publicación expone los resultados de la más reciente investigación sobre los call center (o contact center) en Colombia. Se trata de empresas "contratistas", cuya actividad esta orientada a la atención telefónica de la clientela 'de empresas "contratantes" de sus servicios. Dichas "empresas buscan este servicio con la finalidad de acercar y fidelizar su propia clientela, promocionar sus productos y servicios, optimizando sus transacciones con el mercado, así como prestar atención y solución a las consultas o reclamos de sus propios clientes.Los call center pertenecen al grupo líder de las innovaciones de la era de la globalización, hechas posibles por la revolución tecnológica ocurrida en el manejo de la información y las comunicaciones (informática y telemática), que llevó a que la sociedad y la economía funcionaran a escala mundial como una unidad en tiempo real. Revolución que permitió la relocalización de las actividades económicas, una de cuyas manifestaciones es el hecho de que las empresas puedan entrar en contacto con sus clientes actuales y potenciales en tiempo real en todo momento y en todos los lugares del mundo, por medio de los call center.



Escanea para ver en línea

E-Book

Año de publicación: 2018

Presentación: PDF (Digital: descarga y online)

Número absoluto de páginas: 195 Páginas

ISBN13: 9789587729375

$33.000 COP

2026 © Sistema Integrado de Metadata Estandarizada desarrollado por Hipertexto - Netizen

Gracias a esta evolución, en Colombia la industria de los call center ha logrado mantener en los últimos años un crecimiento promedio del 27% anual, con más de 200.000 personas empleadas, lo que la convierte en el segundo país más competitivo en esta actividad en América Latina. De ahí el interés por realizar el estudio cuyos resultados publica este libro. La investigación está orientada, y por una parte, a establecer y a analizar la actividad económica de los call center y sus relaciones con las empresas que contratan sus servicios, así como los efectos que esta forma de tercerización tiene sobre la productividad y competitividad de las empresas. Los actores principales, desde este punto de vista, son las empresas que "contratan" los servicios de los call center, a las cuales Se llama "empresas contratantes" y los call center contratados por las primeras, a los que se nombra "empresas contratistas" Por otra parte, se busca caracterizar la forma de gestión empresarial y las relaciones sociolaborales junto con las condiciones dé trabajo vigentes en este tipo de empresas, así como las políticas de productividad, calidad y gestión del personal y los mecanismos que utilizan las empresas contratantes para lograr la fidelización de sus clientes y desarrollar sentido de pertenencia en los trabajadores operarios de los call center.

RP

Sobre el autor

Roberto Palacios



Palabras clave

Call center; Contact center; Empresas contratistas; Colombia; Investigación

2026 © Sistema Integrado de Metadata Estandarizada desarrollado por Hipertexto - Netizen