



MST Holding: La Nueva Ley SAC Impulsa la Transformación del BPO Sin Incrementar Costes



Jessica Barceló, CEO de MST Holding, destacó durante la Expo Relación Cliente 2026, celebrada el 7 y 8 de octubre en Madrid, cómo la nueva Ley de Servicios de Atención al Cliente (Ley SAC) podría impulsar la transformación del sector del Business Process Outsourcing (BPO) sin aumentar necesariamente los costes operativos. Barceló participó como ponente en la mesa redonda titulada «BPO 2026: Reinventarse en la era de la IA y la nueva regulación», junto a representantes de Emergia, [ILUNION](#) Contact Center BPO y Konecta. La discusión giró en torno a los desafíos y oportunidades que enfrenta el sector en un entorno cada vez más regulado. Barceló explicó que las empresas de BPO ya tienen una ventaja competitiva, dado que han profesionalizado sus servicios incluso antes de la puesta en marcha de la Ley SAC. «Partimos de una ventaja competitiva bastante importante y es que, sin llamarlo Ley SAC, nosotros ya habíamos profesionalizado el sector», aseguró. Esta preparación anticipada, impulsada por las exigencias de sus clientes, les permite adaptarse mejor a la normativa actual y consolidar su posición en el mercado.

Además, se discutió cómo la nueva regulación podría proteger a las empresas establecidas al dificultar la entrada de nuevos competidores con menos experiencia. Otro punto destacado fue la evolución en la relación entre los proveedores de BPO y las empresas, pasando de realizar tareas meramente operativas a colaborar más estrechamente en la adaptación de procesos a las nuevas exigencias regulatorias.

En cuanto a los costes, Barceló argumentó que el aumento de las exigencias de calidad no tiene por qué traducirse en mayores gastos operativos. Destacó el papel crucial de la transformación digital para cumplir con los requisitos normativos mediante la automatización y optimización de procesos. La inteligencia artificial, enfatizó, es una herramienta vital para mantener el equilibrio entre la eficiencia operativa y las expectativas de los consumidores.



Barceló concluyó subrayando la importancia de las experiencias previas de los proveedores de BPO en la optimización de servicios y la transformación digital, abogando por una mayor colaboración en el sector para compartir mejores prácticas y facilitar la adaptación a los cambios regulatorios y tecnológicos.

La presencia de MST Holding en el evento evidencia su compromiso con la evolución del sector BPO, centrándose en modelos de atención que priorizan la eficiencia y la personalización, alineándose con las necesidades de las empresas y sus clientes.