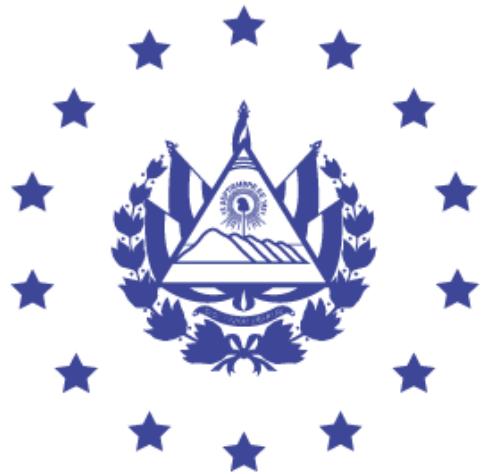




GOBIERNO DE
EL SALVADOR

Centros de contacto



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

Contacto:

Jessica Bukele
Especialista en Promoción de Inversiones

jessica.bukele@investelsalvador.com

Contenido

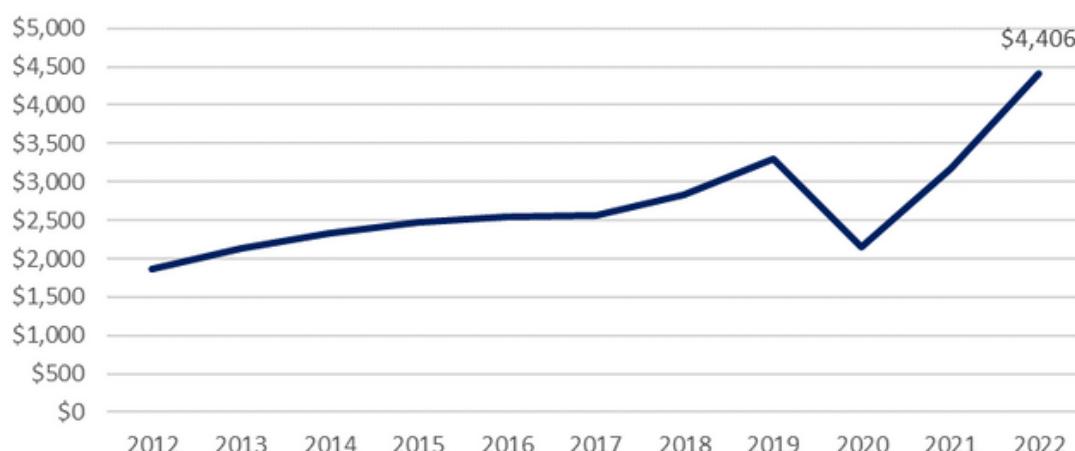
Desempeño del sector en la estructura productiva del país	04
Generalidades del sector servicios	05
 Subsector Centros de Llamadas	06
Delimitación del subsector Centros de contacto	06
Resumen de la industria en el país	06
Disponibilidad de mano de obra	07
Generación de empleo	08
Ventajas de invertir en Centros de contacto	09
Oportunidades de inversión	09
Costos de operación	10
Casos de éxito	11
Incentivos fiscales	12



Desempeño del sector servicios en la estructura productiva del país

El sector servicios ha cobrado gran relevancia para El Salvador durante años recientes. Al cierre del año 2022, las exportaciones de servicios alcanzaron los US\$4,406 millones.⁵ Así mismo, durante los últimos 5 años (2018 - 2022) las exportaciones de servicios han alcanzado un monto acumulado de más de US\$ 15.9 millones y se ha registrado una clara y consistente tendencia al alza (obviando la caída en el año de la pandemia por COVID 19). El siguiente gráfico muestra la evolución de las exportaciones del sector durante la última década.

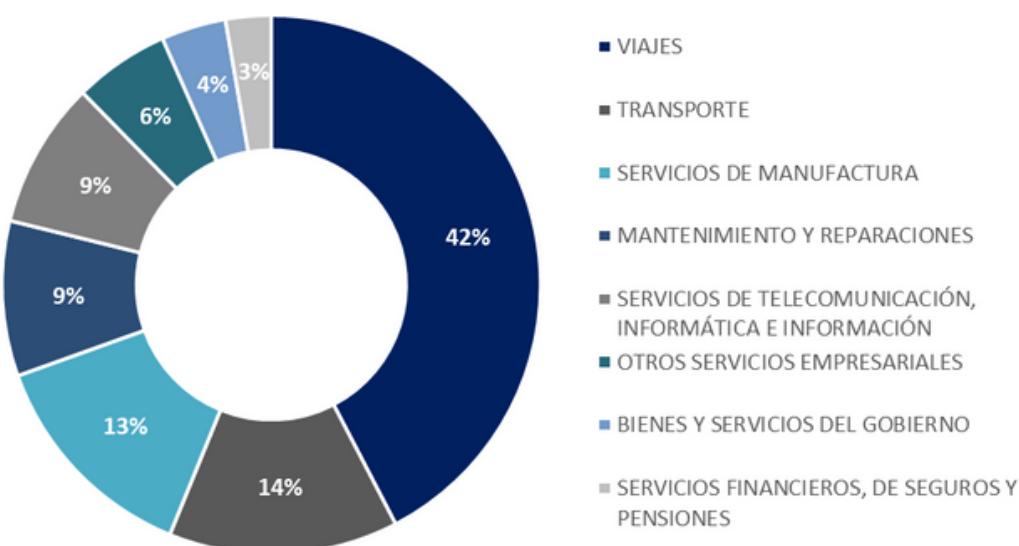
Tendencia de las exportaciones salvadoreñas de servicios
(millones de USD)



Fuente: Elaboración propia con datos del Banco Central de Reserva de El Salvador – BCR.

Durante el año 2022, las exportaciones en este sector se dividieron como se muestra en el gráfico a continuación.

Distribución de las exportaciones salvadoreñas de servicios



Fuente: Elaboración propia con datos del Banco Central de Reserva de El Salvador – BCR.

⁵Teniendo en cuenta que el registro de estas es complicado debido a su intangibilidad se estima que el monto podría ser incluso mayor.

Generalidades del sector servicios

El sector de servicios en El Salvador está representado por empresas de diversos tamaños que han depositado su confianza en nuestra gente y están generando más de 65 mil empleos directos y trabajando para clientes de talla internacional.

El país ofrece soluciones tecnológicas con equipos de alto rendimiento para diversidad de lenguajes de programación y plataformas disponibles para web y móviles. Uno de las ventajas que El Salvador ofrece para facilitar la comunicación con sus clientes es su huso horario (GMT-6), siendo compatible con grandes mercados como Estados Unidos.

De igual manera, gracias a una mano de obra calificada, con vocación de servicio y acentos neutros en español e inglés, el país es un destino sumamente atractivo para empresas que deseen establecer en él sus centros de contacto. La afinidad cultural de su gente con los grandes mercados de América es una característica de alto valor agregado para las compañías en el área de call centers.

En cuanto a las operaciones logísticas, gracias a la cercanía y amenas relaciones comerciales con diversidad de mercados en la región (42 países en el mundo), el país cuenta con alto potencial para empresas de distribución, consolidación, transporte, entre otras. La moderna infraestructura tanto portuaria, aeroportuaria y la red de carreteras disponible en el país permite la interconexión y rápidos tiempos de respuesta ante las necesidades de los mercados.

Dadas las oportunidades de crecimiento e inversión que se han identificado en el sector servicios, en el desarrollo de esta guía se presentan datos relevantes en cuanto a mano de obra, empleo y costos operativos. De igual forma, se presentan las ventajas de invertir en cada sector y los incentivos que se ofrecen a los inversionistas que deciden depositar su confianza en El Salvador.

Los Centros de llamadas en la estructura productiva del país

Delimitación del subsector Centros de contacto

Para efecto de este documento, se consideran servicios de Centros de contacto (también conocidos como centros internacionales de llamadas o call centers), aquellos servicios de información proporcionados por una oficina centralizada suministrada a terceros o recepcionada por terceros, residentes en el exterior, como lo son: la recepción de pedidos, atención de quejas, reservaciones, saldos de cuentas, telemarketing y venta de productos o servicios los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como correos electrónicos, chat y mensajes multimedia.

Para analizar la evolución comercial del sector se toma como referencia los servicios proporcionados por compañías de call centers establecidas en el país. En cuanto a los datos de empleo, se muestran datos de academias de idiomas, bachilleratos técnicos y bilingües y los esfuerzos realizados a nivel gubernamental para la adopción del idioma inglés.

Resumen de la industria en el país

BPO'S de no voz

- Transcripción de datos de entrada
- Procesos de negocios horizontales:
 - Back-office
 - Logística
 - Mercadeo & ventas
 - Recursos Humanos
 - Finanzas y contabilidad
- Procesos de negocios verticales:
 - Procesamiento de reclamos y pagos de instituciones financieras.
 - Administración de seguros de salud.
 - Mantenimiento de redes de telecomunicaciones.
 - Administración de flujo de pasajeros de aerolíneas.

Call/Contac Centers

(BPO'S de voz)

- Llamadas entrantes y salientes y otros medios: chat, email, internet, fax.
- Telemarketing, soporte técnico, ventas, servicio al cliente.

Servicios de tecnologías de información (ITO)

- Desarrollo de Software
- Desarrollo de aplicaciones
- Desarrollo de contenido
- Administración de infraestructura de IT

Servicios intensivos en conocimiento (KPO)

- Investigación de la propiedad intelectual
- Investigación en:
 - Stock de patrimonio
 - Finanzas y seguros
 - Integración y administración de datos
 - Análisis y extracción de datos
- Investigación y servicios de información en recursos humanos
- Ingeniería, diseño, I&D
- Servicios de animación y simulación
- Servicios Verticales: Sectores médicos y jurídicos, biotecnología y la industria farmacéuticas, etc

Disponibilidad de mano de obra

La educación infantil, básica y secundaria son obligatorias y gratuitas (en los centros públicos) para todos los menores de 16 años. En el Área Metropolitana de San Salvador (AMSS) hay 458 colegios públicos y 322 centros educativos privados que cubren total o parcialmente estas enseñanzas en el sistema educativo regular.

La mayoría de las instituciones privadas incluyen programas competitivos de inglés y existe una gran oferta de colegios internacionales que se ajustan a la calidad de países como Estados Unidos, Inglaterra, Alemania o Francia, entre otros. La siguiente tabla muestra el número de alumnos matriculados en una muestra de los colegios bilingües más conocidos situados en el AMSS:

Matrícula en los principales colegios bilingües de El Salvador

Nombre	Departamento	Municipalidad	Matrícula
Liceo Francés (Lycée Français Antoine et Consuelo de Saint-Exupéry)	La Libertad	Santa Tecla	1,310
Academia Británica Cuscatleca (British School)	La Libertad	Santa Tecla	1,181
Escuela Americana (American School)	San Salvador	San Salvador	1,136
Colegio Salesiano Santa Cecilia	La Libertad	Santa Tecla	1,095
Escuela Alemana (Deutsche Schule)	La Libertad	Antiguo Cuscatlán	939
Colegio "Highlands" (Highlands International School)	San Salvador	San Salvador	805
Colegio Salvadoreño Inglés	San Salvador	San Salvador	685
Colegio Lamatepec	La Libertad	Santa Tecla	628
Escuela Cristiana Oasis El Salvador	San Salvador	San Salvador	440
Escuela Bilingüe Maquilishuat	San Salvador	San Salvador	376

Fuente: Elaboración propia con datos de MINEDUCYT 2022.

Actualmente, existe una gran diversidad de academias y centros de enseñanza del idioma inglés en todo el territorio salvadoreño. Incluso, muchas de las universidades tienen entre sus requisitos de graduación alcanzar cierto puntaje en pruebas estandarizadas de habilidades en este idioma y otras tienen requisito aprobar cierto número de cursos en esta lengua foránea.

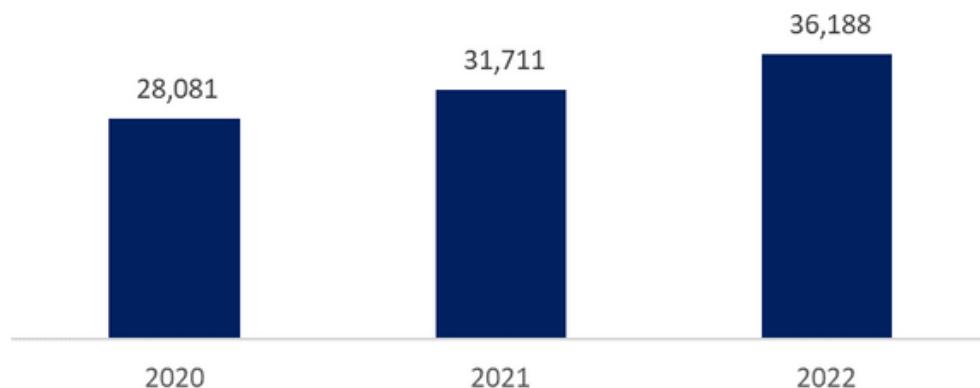
Finalmente, el gobierno salvadoreño ha estado impulsando diversos proyectos para fortalecer las habilidades de la población en este aspecto, como lo es el programa de "Inglés para call centers" financiado por el Instituto de Formación Profesional de El Salvador, entre otras iniciativas.

Generación de empleo

El subsector Centros de contacto generó en promedio más de 36 mil empleos durante 2022, representando el 3.3% del empleo formal. El sector ha registrado un crecimiento continuo en los últimos años; durante el 2022, presentó un crecimiento del 14%.

Evolución del empleo generado por el subsector Centros de contacto

2020- 2022



Fuente: Datos del Instituto Salvadoreño del Seguro Social – ISSS.

Actualmente, el número de empresas participantes del sector es superior a 520. La siguiente tabla muestra el top 5 de los principales empleadores del sector en el país durante 2022, entre los cuales destaca Teleperformance, Telus y Sykes.

Empresa	Promedio de empleados
TELEPERFORMANCE	7,590
TELUS	5,549
SYKES	4,384
GETCOM	2,545
THE OFFICE GURUS	2,427

Fuente: Datos del Instituto Salvadoreño del Seguro Social – ISSS.



Ventajas de invertir en Centros de contacto

El Salvador ofrece el destino más competitivo y sostenible en América Latina con un historial de éxito comprobado en operaciones de call center. El sector ha crecido a dos dígitos por los últimos 12 años. De igual forma, el país cuenta con inversiones de empresas multinacionales de renombre mundial. empresas globales líderes de la industria reconocen a El Salvador como un “Centro de Excelencia”.



Talento humano sobresaliente

- Acento neutral en inglés y español
- Baja tasa de rotación
- Ética laboral sobresaliente
- Personal orientado al servicio, con habilidades de venta y resolución de problemas
- Rápida curva de aprendizaje
- Afinidad cultural con los principales mercados de la región



Excelente plataforma de telecomunicaciones

- Mercado de telecomunicaciones abierto y competitivo
- Redundancia de telecomunicaciones garantizada para la entrega de servicios de calidad que cumplen con los requisitos de la industria.
- Empresas locales e internacionales de comunicaciones que proveen un amplio espectro de servicios a costos competitivos

Oportunidades de inversión

Servicios de Centros de contacto:

- Venta de productos (cruzadas y ascendentes)
- Gestión de las relaciones con los clientes
- Programación de citas
- Asistencia técnica y servicio al cliente
- Asistencia técnica/garantía
- Captación y fidelización de clientes
- Recepción de pedidos
- Llamadas entrantes y salientes



Costos de operación

Posición	Salario (mediana)	Salario promedio
Agente de atención al cliente junior	\$600.00	\$602.78
Agente de atención al cliente senior	\$750.00	\$747.22
Agente de ventas junior	\$645.00	\$635.00
Agente de ventas senior	\$800.00	\$826.67
Agente de atención al cliente por chat	\$515.00	\$526.88

Fuente: Estudio de salarios y beneficios 2019, Mercado Salarial

Según se muestra en la gráfica comparativa a continuación, El Salvador es el segundo país con los costos operativos más bajos de Centro América, y también por debajo de México, al considerar costos de mano de obra y servicios públicos para un centro de atención al cliente, según fDi Benchmark, un servicio del Financial Times Limited 2023.

Comparativo de costos operativos de un centro de atención al cliente



Fuente: fDi Benchmark

Adicional a los costos relativos a salarios, una práctica en el sector (para la tracción y retención de talentos) es el otorgamiento de beneficios adicionales a la ley. Algunos de dichos beneficios incluyen: seguro de vida, seguro médico-hospitalario, transporte al personal, clínica empresarial en colaboración con el Instituto Salvadoreño del Seguro Social, clases de inglés, becas de estudios, entre otros.

Casos de éxito



Concentrix El Salvador logra obtener KPIs #1 en la región y #3 a nivel mundial.

De 52 centros de servicios en 22 países, Concentrix El Salvador es una de las 3 subsidiarias más importantes en todo el mundo.

Casi el 50% de sus clientes logra KPIs # 1 en servicio al cliente a nivel mundial. Concentrix El Salvador se utiliza como ejemplo para fijar estándares para el resto de subsidiarias en los Estados Unidos y América Latina.



TELUS International ha demostrado que El Salvador es un excelente destino de desarrollo empresarial, rindiendo excelentes resultados al proporcionar soluciones de tercerización de servicios de manejo de clientes .

TELUS El Salvador es el mejor proveedor de servicios para una empresa Fortune 500. Esta empresa han alcanzado niveles de satisfacción en el ámbito de servicio al cliente del 96% con dicha empresa. Cuando el cliente decidió tercerizar operaciones dentro de TELUS, eligió a El Salvador.



Incentivos fiscales

Ley de Servicios Internacionales

Brinda incentivos fiscales a empresas dedicadas a la prestación de servicios para clientes extranjeros. Para gozar de estos beneficios las empresas podrán establecerse en parques o centros de servicios.

- Parque de servicios: Zonas limitadas consideradas fuera del territorio aduanero nacional, donde los exportadores de servicios están instalados y operan bajo los beneficios de esta ley.
- Centros de servicios: Cuando una empresa - en una actividad elegible especificada en esta ley - por razones físicas o técnicas, no puede operar dentro de un parque de servicios, puede ser autorizada a operar fuera de un Parque de Servicios, como un Centro de Servicios y disfrutar de todos los beneficios de esta ley.

Actividades incentivadas

Los servicios de tecnologías de información, entendidos como aquellos servicios prestados por una empresa beneficiada por la presente Ley, a personas jurídicas domiciliadas fuera del territorio nacional, en diseño y desarrollo de software, sistemas y aplicaciones informáticas.

Las actividades incentivadas de tecnologías de información podrán destinar un 30% de sus servicios al mercado nacional.

La Ley también ofrece incentivos para otras actividades como: procesos empresariales (BPO), centros internacionales de llamadas (call centers o contact centers), reparación de equipos tecnológicos, servicios financieros internacionales, investigación y desarrollo, entre otros.

Beneficios



- Exención de derechos arancelarios y demás impuestos sobre la importación de maquinaria, equipo, herramientas, repuestos, accesorios, mobiliario y demás bienes que sean necesarios para la ejecución de la actividad incentivada.
- Exención total del impuesto sobre la renta por los ingresos provenientes de la actividad incentivada, durante el período que realice sus operaciones en el país.
- Exención total de impuestos municipales sobre el activo de la empresa, durante el período en que realice operaciones en el país.





Requisitos

La Ley de Servicios Internacionales indica que los requisitos varían según actividad incentivada y modalidad, a continuación, se detallan los requisitos para las actividades de centros de servicios.

Requisitos para empresas que establezcan centros de servicios en El Salvador:

Actividad	Límite del mercado local	Requerimientos de Centros de servicios
Centros de contacto	40%	<p>a) Autorización de la ubicación por la autoridad que corresponde;</p> <p>b) Debe cumplir con condiciones medioambientales y de seguridad;</p> <p>c) Organización formal;</p> <p>d) Edificios: i) parqueo de vehículos; ii) salidas de emergencia; iii) cualquier otra de acuerdo a la actividad.</p>

Actualmente se encuentran vigentes disposiciones Transitorias a la Ley de Servicios Internacionales, las cuales tienen por objeto permitir a usuarios directos de parques y centros de servicios, desarrollar sus actividades fuera de las instalaciones hasta el 31 de diciembre del 2023.



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

www.investelsalvador.com