

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE MERCADEO INTERNACIONAL



PROYECTO DE GRADO EN MODALIDAD TRABAJO DE INVESTIGACION:
“SERVICIOS DE CALL CENTER EN LA EMPLEABILIDAD Y LA INCIDENCIA EN EL
SALVADOR”

PRESENTADO POR:

GEORGINA ANDREA ARÉVALO HIDALGO
JORGE HUMBERTO ALCÁNTARA RODRÍGUEZ
INGRID BEATRIZ GUILLEN DE VÁSQUEZ

PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIADO(A) EN MERCADEO INTERNACIONAL

DOCENTE ASESOR:
LIC. JUANA XIOMARA IGLESIAS OSEGUEDA

OCTUBRE 2023

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR: ING. JUAN ROSA QUINTANILLA QUINTANILLA
VICERRECTOR ACADÉMICO DRA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN
SECRETARIO GENERAL: LIC. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO: LICDA. CELINA AMAYA DE CALDERÓN
SECRETARIA: LIC. PEDRO JAVIER RIVAS MEJÍA
COORDINADOR GENERAL
DE PROCESO DE GRADUACIÓN: MAF. RONALD EDGARDO GÁLVEZ RIVERA

ESCUELA DE MERCADEO INTERNACIONAL

COORDINADOR DE ESCUELA: LIC. MIGUEL ERNESTO CASTAÑEDA PINEDA
COORDINADORA DE PROCESO
DE GRADUACIÓN: LICDA. MARTA JULIA MARTÍNEZ BORJAS
DOCENTE ASESOR: LICDA. JUANA XIOMARA IGLESIAS OSEGUEDA
TRIBUNAL EVALUADOR: LICDA. DANIELA ALEXANDRA HENRÍQUEZ DE SALAZAR
LICDA. INGRID ELEONORA PORTILLO SARMIENTO
LICDA. JUANA XIOMARA IGLESIAS OSEGUEDA

OCTUBRE 2023

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer primero a Dios por darme esa fortaleza en todos estos años que duró mi formación profesional. Agradezco a las personas importantes en mi vida; a mi madre, mi abuela, mi padre y mi abuelo, quién con mucho amor, llamaba Papá, aunque no esté físicamente a mi lado, su sabiduría y perseverancia siempre estarán en mi mente y en mi corazón. Agradecer a mi pareja, Kevin García y su familia, expresar lo mucho que significan para mí, no hay nada más valioso que tener a alguien así a mi lado, ha sido una de mis mayores motivaciones para alcanzar este logro que también le pertenece. En memoria a mi bebé, André Isaac, a quien no conocí físicamente, estará siempre en mi corazón, gracias por darme fuerzas aun cuando parecían agotadas.

Georgina Andrea Arévalo Hidalgo

Quiero expresar mi agradecimiento a las personas más importantes en mi vida que me han apoyado en esta etapa académica. En primer lugar, a mi padre, Jorge Alcántara, quien ya no está con nosotros, pero cuyo legado y dedicación por la educación siempre me ha inspirado. A mi madre, Rafaela de Alcántara, por su amor incondicional y apoyo constante. A mi hermana, quien ha sido mi pilar fundamental en mi aprendizaje y crecimiento personal. A mi esposa, Sofía Rojas, quien ha sido mi ayuda idónea en cada momento de este proceso. Y a todos mis amigos, quienes me han brindado su apoyo incondicional. Finalmente, quiero agradecer a Dios todo poderoso por su infinita gracia y bendiciones, sin las cuales no hubiera sido posible llegar hasta aquí.

Jorge Humberto Alcántara Rodríguez

Agradezco a Dios todo poderoso por haberme dado la oportunidad de esta etapa maravillosa en mi desarrollo profesional, por proveer la fortaleza, sabiduría y perseverancia para lograr culminar este largo proceso, agradezco a mis padres Israel Guillen y Mirna Melara por brindarme su apoyo, esfuerzo, sacrificio y confianza incondicional para cumplir una meta más, a mi esposo Giovanni Vásquez por apoyarme y darme palabras de ánimo para seguir, a mis hermanos, familiares cercanos, amigas, compañeros, licenciados que con sus consejos, conocimiento y experiencias aportaron mucho a mi aprendizaje para lograr culminar mi carrera.

Ingrid Beatriz Guillen de Vásquez

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	ii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.1 Descripción del problema.....	1
1.1.2 Delimitación de la Investigación.....	3
1.2 Objetivos.....	4
1.3 Marco teórico.....	5
1.3.1 Marco Histórico.....	5
1.3.2 Marco Conceptual.....	21
1.3.3 Marco Teórico.....	24
1.4 Marco Legal.....	29
CAPITULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
2.1 Método de Investigación.....	35
2.1.1 Enfoque de Investigación.....	35
2.2 Tipo de Estudio.....	36
2.2.1 De acuerdo con el objetivo de investigación.....	36
2.2.2 Según el alcance.....	37
2.2.3 Unidad de análisis.....	37
2.2.4 Diagnóstico y análisis de la información.....	38
CAPITULO III: APORTE DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
3.1 Análisis teórico y contextualización a la realidad investigada.....	46
3.1.1 Análisis de Sykes El Salvador.....	46
CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
4.1 Conclusiones.....	62
4.2 Recomendaciones.....	63
GLOSARIO.....	65
BIBLIOGRAFÍA.....	67
ANEXOS.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Salarios por Posición Laboral en 2020 de Centros de Contacto en El Salvador Mensual expresado en USD\$	27
Tabla 2 : Nombres de las empresas más grandes en el sector 2016-2018.....	28
Tabla 3 :Base legal de un call center.....	34
Tabla 4: Categorías de callcenter y perfil del empleado.	39
Tabla 5 :Empleos generados por sector de call center	40
Tabla 6: Call center con mayor crecimiento en El Salvador por años.....	45
Tabla 7 Empleados De Sykes El Salvador desde 2004-2021	48
Tabla 8: Tabla de Beneficios de los trabajadores de Sykes El Salvador	52
Tabla 9 :Línea de tiempo de Luis Torres en su tiempo trabajando y detalle de Salario	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Contribución de las exportaciones al crecimiento real del PIB, 2008-2021	16
Figura 2: Ingresos Netos por Clasificación de call center 2012-2021 (millones USD\$).....	17
Figura 3: Histórico de Ingresos netos por Clasificación de call center 2012-2021	18
Figura 4: Balanza Comercial de Bienes 2011-20	19
Figura 5: Exportaciones de servicios de call centers en la última década.....	20
Figura 6: Crecimiento de exportaciones totales desde 1990 al 2021	20
Figura 7: Diversificación exportadora de Bienes y Servicios 1980-2021.....	21
Figura 8: Ley de Beneficios Fiscales Resumido	31
Figura 9: Agentes económicos de la Economía país.....	45
Figura 10: Línea de tiempo de Julio Álvarez en Sykes El Salvador y Detalle de Salario	57

RESUMEN EJECUTIVO

El documento analiza la evolución de la industria de centros de llamadas en El Salvador desde 2016 hasta 2021, en el contexto de la apertura de mercados y la globalización. Se discuten los factores que afectan la empleabilidad en la industria, incluyendo las habilidades lingüísticas y el nivel educativo, así como los requisitos legales y beneficios para establecer y operar un centro de llamadas en El Salvador. Se ofrece una vista detallada de los diferentes tipos de centros de llamadas y sus funciones, así como las oportunidades de empleo y la estructura organizativa.

Además, se examina el impacto de la globalización y la apertura de mercados en la industria de centros de llamadas en El Salvador, y cómo ha influido en el crecimiento de la industria y el empleo en el país. Se abordan las oportunidades y desafíos que enfrenta la industria en un mercado globalizado, así como las políticas gubernamentales y los incentivos para atraer inversiones extranjeras. Se destaca el caso de la empresa multinacional Sykes Enterprise y su impacto en la economía y el empleo en El Salvador, en un contexto de competencia global y expansión de mercados. Asimismo, se incluye un estudio de caso de un empleado de Sykes que resalta la importancia de las habilidades lingüísticas y de comunicación en la industria de centros de llamadas a nivel internacional.

Este documento proporciona una visión completa y detallada de la industria de centros de llamadas en El Salvador desde 2016 hasta 2021, en un contexto de globalización y apertura de mercados. Se analizan los factores que afectan la empleabilidad en la industria, el marco legal que rige su operación y se destaca el impacto de la industria en el crecimiento económico y el empleo en el país.

INTRODUCCIÓN.

El desempleo y el desarrollo económico son temas de gran relevancia en El Salvador, especialmente en un contexto global de crisis y dificultades económicas. En este sentido, la industria de centros de llamadas se ha consolidado como un sector clave para la economía del país, generando empleo y contribuyendo al crecimiento del PIB. El análisis se enfoca en la evolución de los centros de llamadas en El Salvador, su impacto en el empleo y el desarrollo económico durante el período de 2015 a 2021. Se abordan los factores que influyen en la empleabilidad en los centros de llamadas, tales como las habilidades lingüísticas y el nivel educativo, así como los requisitos legales y beneficios para iniciar un centro de llamadas en El Salvador. Además, se explora el caso de la empresa multinacional Sykes Enterprise y su impacto en la economía y el empleo en El Salvador.

El estudio ofrece un análisis detallado de la industria de los centros de llamadas en El Salvador y su contribución al desarrollo económico de la nación. El documento se organiza en varios capítulos que examinan diferentes aspectos de la industria, desde su historia y evolución hasta su impacto en el empleo y la economía. Se empleó una metodología exploratoria basada en el análisis de documentos, con fuentes que incluyen bases de datos académicas y entidades gubernamentales. Además, se incorporan datos relevantes sobre la situación económica y laboral de El Salvador, así como una discusión sobre las políticas financieras en empresas de servicios de call center en la nación. En resumen, se proporciona una visión completa y detallada de la industria de los centros de llamadas en El Salvador y su impacto en el desarrollo económico y el empleo en el país.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

En este capítulo se desarrolla el planteamiento del problema, el marco teórico, histórico, legal y conceptual sobre los servicios de call center en la empleabilidad y su incidencia en El Salvador. Determinados factores inciden directamente en el crecimiento personal y económico del país. Facilitando una oportunidad para generar empleo y crear un mayor fortalecimiento tecnológico que benefician al sistema empresarial.

1.1 Planteamiento del problema.

En el desarrollo de este acápite se describirá la problemática, los elementos que la delimitan, así mismo se establecen los objetivos que se buscan explicar a través de la investigación.

1.1.1 Descripción del problema.

En tiempos tan exigentes, donde se viven diferentes crisis a niveles locales, regionales y globales, que tienen como resultado impactos directos e indirectos en las economías, se habla de inflación, escasez, desempleo y diferentes factores que afectan la economía, tal como lo menciona Navarro (2022) citando un comunicado del Banco Mundial donde indica que: *“se avecina una crisis mundial mucho peor que con la Covid-19”*, por lo que El Salvador no será la excepción a dichos acontecimientos.

Según el Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo y la Fundación ÁGAPE (2021) en el contexto económico, desde 2015 hasta 2018, El Salvador mostraba un desempeño macroeconómico estable, logró en dichos años mantener una tasa de crecimiento por encima de su potencial (2.0%), además de niveles de inflación por debajo de la región en comparación con Latinoamérica. Así mismo las estimaciones del Banco Central de Reserva

(BCR) proyectaban una tasa de crecimiento del 2.5% al cierre de 2018, 2.4% al cierre de 2019 y 2.5% para 2020.

Para 2021 El Salvador mantenía una tasa de desempleo del 6.3% según el EPH (Encuesta de Hogares y Propósitos Múltiples). La lucha contra el desempleo y por un trabajo digno no es un tema nuevo, sino una batalla que se ha mantenido por años en el país.

El sector de servicios de call center o centros de llamadas en el país se establece como una de las industrias que más aportes ha brindado al crecimiento económico, generando más de 30,000 empleos e impulsando una gran contribución económica al sector servicios, que representa un 63.3% del PIB. (Organismo Promotor de Exportaciones e Inversiones de El Salvador, p. 3). (2020).

Debido a las características de la población salvadoreña, como la vocación de servicio al cliente, un acento neutro, el dominio de más de un idioma, entre otras, así como la ubicación geográfica del país y las buenas gestiones en las operaciones, políticas y leyes que benefician a estas empresas, El Salvador ha sido calificado como 'el país de las tercerizaciones', lo que implica ser un destino competitivo y sostenible en América Latina. Sin embargo, también se debe mencionar que 'El Salvador es el país dentro de Latinoamérica con el índice más bajo de dominio del idioma inglés, con solo un 45.7% de su población capaz de comunicarse en dicho idioma. (Forbes, 2018)

Los call centers en El Salvador han crecido considerablemente en cuanto al número de empresas en las últimas décadas. Sin embargo, presentan su propia dinámica y características económicas, lo que lleva a la conclusión de que no pueden ser considerados como garantes de impactos positivos totales en la realidad nacional. Los 30,000 empleos que posiblemente genera “incluye personas remuneradas, no remuneradas y outsourcing” (Ayala y Escamilla, p. 47).

Diversos estudios, como el de Ayala Aristondo y Escamilla Martínez (2019) y el de Hernández Cruz, Flores Saavedra y Herrera Rivera (2013), mencionan que los call centers en El Salvador representan pros y contras a nivel económico. Aunque disfrutan de incentivos fiscales, entre otras medidas, también se reconoce que las leyes laborales no se aplican con la misma rigurosidad en la dinámica del servicio. Por lo cual, tampoco puede hablarse de un desarrollo laboral gracias a los call centers, no sin antes desarrollar una investigación previa.

Según datos del Organismo Promotor de Exportaciones e Inversiones de El Salvador (2020) el PIB generado por el sector servicios asciende al 63.3% del total y las ventas de la industria de Servicios Empresariales a Distancia (SED) suman más de US \$409 millones en el año 2020.

¿De qué manera los call center impulsan la empleabilidad y el desarrollo económico en El Salvador?

1.1.2 Delimitación de la Investigación.

Las limitantes corresponden a aquello que pueda restringir el hacer generalizaciones a partir de los resultados, o son el resultado de los retos no anticipados que surgieron durante el estudio, para esta investigación se han tomado en cuenta las limitaciones temporales, teóricas y geográficas que se de explican a continuación:

a) Delimitación Temporal.

Para evaluar la incidencia de la empleabilidad en El Salvador a través de los servicios de Call center basados en información con mayor relevancia para dicho país se delimitará en un periodo que comprende del año 2015 al 2021.

b) Delimitación Teórica.

Para esta investigación, se realizará una revisión descriptiva sobre los servicios de call center en la empleabilidad e incidencia en El Salvador, basándose en un estudio monográfico sustentado con datos exploratorios provenientes de sitios gubernamentales, tales como el Banco Central de Reserva, el Promotor de Exportaciones e Inversiones de El Salvador (PROESA), el Ministerio de Economía y la Dirección General de Estadística y Censo. Así mismo sitios web de empresas de call center y documentos digitales relacionados con la investigación del tema, tales como: Tesis, noticias, revistas especializadas nacionales e internacionales, etc.

c) Delimitación Geográfica.

El estudio de los call centers y de los factores que inciden en la empleabilidad se delimitará exclusivamente al territorio salvadoreño.

1.2 Objetivos.

El establecimiento de los objetivos tiene como finalidad brindar un enfoque a la línea de investigación.

a) General.

Analizar la evolución de los call center y el impacto de estos en la empleabilidad y desarrollo económico de la población salvadoreña.

b) Específicos.

- Describir el nivel de ocupación que el sector servicios brinda a las empresas salvadoreñas.

- Evaluar factores que inciden en la empleabilidad en los servicios de Call Center y su impacto en el desarrollo económico en El Salvador.
- Establecer la contribución de las empresas call center en el sector servicios a la economía salvadoreña en los últimos años.

1.3 Marco teórico.

Se presenta el desarrollo de teorías y conceptos fundamentados en fuentes secundarias; de igual manera aspectos legales relacionados con el desarrollo de la investigación.

1.3.1 Marco Histórico.

De acuerdo con Pérez (s. f.), los call center se crearon como parte de una innovación funcional introducida por empresas interesadas en el telemarketing. A mediados de la década de 1970, las aerolíneas estadounidenses, que generaban una parte importante de sus ventas a través de los servicios de correo de voz, se dieron cuenta de que cada llamada perdida era una oportunidad de venta desperdiciada para un competidor. (p. 1)

Mike Huntley (Ingeniero de Continental) pensó que la tecnología podría ayudarlos, ante la falta de respuesta de su proveedor de servicios Bell, contactó a otro proveedor de servicios, Collins Radio, e investigaron la posibilidad de crear un sistema de distribución de llamadas, esta investigación dio como resultado el primer sistema configurable por el usuario en 1974, fue una gran herramienta durante 20 años que se extendió a 20 años; En 1996 y 1997, Internet y su comercio electrónico (e-commerce) ingresaron con fuerza al mercado y se intentó innovar la comunicación a través de sistemas de llamadas impulsados por software, por lo que aparecieron en el mercado nuevos proveedores de tecnología, como la adopción del protocolo IP como una tecnología viable en 2002. (Pérez, s. f, p. 2)

De acuerdo con Santa Cruz y Cortés (2016), la industria de los call center: “se ha convertido en una máquina generadora de empleo para países como Costa Rica, Guatemala, Honduras, El Salvador, Panamá y Nicaragua que en su conjunto tienen un aproximado de 150.000 operadores, la mayoría bilingües”.

Clasificación de los Call Center

De acuerdo con Da Silva (2022) y Marroquín et al. (2012) la clasificación del call center es:

- Call center inbound (solo admite llamadas entrantes); Conocido como “entrante” por la recepción de los clientes, siendo su principal objetivo resolver solicitudes o hasta recibir reclamos.
- Call center outbound (solo efectúa llamadas salientes); además de contactar a los clientes son aquellos que se relacionan con temas de cobranza o ventas remotas.
- Call center blended (gestiona llamadas entrantes y salientes), Trabajan con la emisión de llamadas mezclando operaciones inbound y outbound, ofreciendo una variedad de servicios.

Clasificación según las Funciones

- ❖ *Servicio de atención al cliente*: tiene en el canal telefónico una poderosa herramienta. Este tipo de call center cumple la función de recibir llamadas de los clientes y atender sus inquietudes.

Dichas solicitudes pueden referirse a:

- Características y funciones del producto;
 - Dudas generales sobre la empresa y sus procesos;
 - Quejas y reclamaciones;
 - Elogios y recomendaciones;
 - Plazos de entrega, garantía, soporte, etc.
- ❖ *Servicios de telemarketing*: se distinguen por cumplir la función principal de prospectar clientes. Es una forma de marketing directo que utiliza el teléfono como canal de comunicación, entre las acciones que se desarrollan en un call center de telemarketing se encuentran:
- Contactar consumidores para brindar información de interés sobre un producto/servicio;
 - Evaluar comentarios de los clientes y realizar encuestas de satisfacción;
 - Crear oportunidades de negocios;
 - Acordar citas entre clientes y representantes de ventas;
 - Contribuir en la construcción de una base de datos confiable que facilite el trabajo de la fuerza de ventas.

- ❖ *Televentas:* Tienen una única función vender mediante el canal telefónico. Para ello, reciben los ‘leads calificados’ de sus colegas de telemarketing, es decir, aquellas personas que están próximos a comprar y convertirse en clientes.

Algunas recomendaciones que puedes adoptar para que los productos televentas tengan mayor aceptación y consigas cerrar más acuerdos comerciales son:

- Tan importante como lo que dices para vender es cómo y cuándo lo dices. El tono de voz y el tiempo (contactar con el cliente en el momento justo) son determinantes en televentas;
 - Prepara un guion o speech de ventas, sin que esto condicione la pérdida de la espontaneidad en la comunicación con el cliente;
 - Demuestra seguridad en lo que dices, sin perder la humildad;
 - Usa la escucha activa para comprender el punto de vista de tu cliente.
- ❖ *Central de cobranzas:* Se trata de uno de los tipos de call center más complejos y delicados. Su principal función es gestionar mediante el teléfono pagos pendientes o próximos a vencer. El personal que lo integra debe ser muy paciente y profesional para conseguir resultados. Algunas características y cualidades de un gestor de cobranzas son:

- Excelente comunicador;
- Empatía;
- Habilidades de negociación;

- Organización;
- Resiliencia.

❖ *Call Center de soporte técnico*: Da Silva (2021), distingue entre los tipos de call center por formar parte de un sistema más complejo conocido como help desk o mesa de ayuda. La función principal de este tipo de call center es utilizar el canal telefónico para ofrecer soporte de primer nivel a clientes internos y externos.

Algunos problemas de los que se encarga un call center de soporte técnico son:

- Dificultades para el acceso a Internet;
- Especificidades para el uso de soluciones tecnológicas;
- Consultas asociadas a productos y servicios;
- Asesoría específica para problemas sencillos de uso e implementación;
- Encaminamiento de problemas complejos para técnicos especializados, quienes se desempeñan en un nivel superior de soporte, entre otros.

Empleabilidad en El Salvador

Se trata de la capacidad de adaptar las circunstancias de cada uno, tanto profesionales como personales, a las necesidades del mercado laboral. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la empleabilidad es «la aptitud de la persona para encontrar y conservar un trabajo, para progresar en el trabajo y para adaptarse al cambio a lo largo de la vida profesional».

La dinámica económica y comercial de El Salvador afecta directamente al mercado laboral, ya que este varía en función de la demanda de producción y servicios tanto a nivel nacional como internacional. La situación de empleo en el país sigue estancada, con un desempleo persistente y un aumento en la cifra de subempleados, según los datos de la Encuesta de Hogares y Propósitos Múltiples (EHPM). El desempleo se mantiene y la cifra de subempleados sube.

En este contexto, los servicios de call center se presentan como una oportunidad de empleo. Aunque suelen asociarse con operadores telefónicos, la demanda laboral en un call center es variada y especializada. Según Marroquín Sánchez et al. (2012), los call centers en El Salvador operan bajo "estándares internacionales de calidad" (p. 13). La estructura organizacional de un call center puede dividirse en varias áreas:

❖ *Área de Operaciones*

En la estructura organizacional de un call center, y específicamente en esta área, los coordinadores o supervisores son los responsables de mantener todo en orden entre los teleoperadores. Por lo general, un coordinador del área de operaciones es el responsable de forma indirecta de más de 200 empleados, entre los que se encuentran:

- Ejecutivos de Atención al cliente, Teleoperadores, Telemarketers;
- Coordinadores de Servicio;
- Supervisor de Servicio;
- Jefes de Departamento o Gerentes;

- Director de Cuentas;
- Director General.

❖ *Áreas de Apoyo*

En esta área de la estructura organizacional de un call center, se engloban los sectores de administración, finanzas, RR.HH., nóminas y contratación. Dependiendo del tamaño del call center, podemos encontrar las siguientes áreas de apoyo:

- Departamento de Recursos Humanos (RR.HH.);
- Departamento de Tecnología;
- Planificación y desarrollo;
- Departamento de Calidad;
- Departamento Legal;
- Servicio Médico.

❖ *Área Comercial*

Dentro de la estructura de un call center, el área comercial también es fundamental, para captar nuevos clientes y mantener su flujo de ingresos. El área comercial puede estar compuesta por:

- Director Comercial;
- Gerente comercial o gerente de ventas;

- Gerente de productos;
- Ejecutivos de cuentas.

Centros de llamadas (call center) en El Salvador.

En El Salvador la industria de call center se encuentra muy bien posicionada, esto lo afirma Santa Cruz y Cortés (2016), mencionando que:

De acuerdo con el Fondo Monetario Internacional (FMI), El Salvador es el segundo país con más desempleo de América Central. En 2015 el ministerio del trabajo salvadoreño reconoció que todos los sectores empresariales tuvieron retrocesos menos el de comunicaciones, donde se incluyen los call centers, una industria que en los últimos 10 años generó 1.800 millones de dólares de manera directa e indirecta, a decir del Comité de Call Centers del American Chambers local. En El Salvador, un operador gana entre 400 y 600 dólares promedio, mientras que el salario mínimo del país es de 300 dólares.

Siguiendo con Santa Cruz y Cortés (2016), para el año 2015 "estuvieron reclutando 200 operadores trilingües (inglés, francés, español)" comenta Amanda Rodas, la editora salvadoreña especializada en negocios y quien ha escrito sobre el sector durante los últimos cinco años.

De acuerdo con el sitio web El Salvador hermoso (2023), en "El Salvador suelen ofrecen trabajos con sueldos que varían entre los \$450, \$700, \$800 en incluso con beneficios extras".

El sitio web El Salvador hermoso (2023), sobre los call center menciona que:

Las empresas (de call center) que son más activas suelen tener perfiles en redes sociales, especialmente Facebook; en donde es frecuente encontrar publicaciones

"We are hiring" para atraer nuevos empleados que quieran ser parte de sus equipos.

Algunas tienen cuentas en otros idiomas, no solo hay cuentas en inglés, aunque por supuesto, depende de la empresa y de las cuentas que tenga. Por ejemplo, hemos escuchado de cuentas en italiano y francés, aunque solo algunas.

Además, sobre las cuentas en español, algunas de estas empresas también tienen cuentas así pero el fuerte son los call centers en inglés ya que de esta forma se aprovecha el outsourcing en El Salvador por parte de empresas extranjeras, especialmente de habla inglesa. (El Salvador hermoso, 2023)

Según datos proporcionados por PROESA a través de OIR (Oficina de información y Respuesta), para la solicitud de información “Datos sobre el sector de Business Process Outsourcing (BPO) y Call Centers en El Salvador, para el período 2000-2020”, el rango salarial promedio mensual de los Call Center se encuentra entre \$375- \$6,550 para personas profesionales y no profesionales; de igual manera, los Call Center han aportado al desarrollo intelectual de sus trabajadores ya que los jóvenes logran costearse estudios de educación superior y en algunos casos las mismas empresas costean los estudios de ellos, brindando capacitaciones o diplomados en alianzas con diferentes organizaciones y universidades, por ejemplo Sykes LTDA El Salvador con el programa de “Educational reimbursement” (Reembolso educacional el cual consiste en tener como prioridad los estudios, brindar descuentos en Centros de Educación seleccionados).

✓ Perfil de los empleados y competencias requeridas:

En cuanto al perfil de los empleados requeridos para trabajar en el sector del call center en El Salvador, se espera que los trabajadores posean habilidades de comunicación efectiva, capacidad para resolver problemas y trabajar bajo presión. Además, es importante que los

trabajadores tengan habilidades técnicas en el manejo de software y sistemas de información. La mayoría de los trabajos en el sector del call center son de tiempo completo y requieren un alto grado de flexibilidad para trabajar en diferentes horarios, incluyendo fines de semana y feriados.

También es importante la correcta selección del personal, entendiendo que requiere una serie de habilidades, como, por ejemplo:

- Orientación al servicio, colaboración;
- Capacidad de solucionar problemas;
- Proactividad, paciencia y resiliencia;
- Orden y estructura en los procesos;
- Inteligencia emocional y manejo de crisis o situaciones de estrés;
- Amabilidad y empatía;
- Trabajo en equipo;
- Orientación al logro;
- Capacidad de análisis de bases de datos;
- Habilidades de comunicación oral y escrita;
- Buen manejo de la voz, tener una voz agradable, usar el tono correcto, respirar bien y llevar una conversación amena. (Da Silva, 2022)

✓ Impacto de los call centers en la economía.

Para una economía pequeña y abierta como la de El Salvador, las exportaciones se convierten en un importante motor para expandir el crecimiento y el empleo. De acuerdo con la Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (2021):

Las exportaciones de bienes y servicios, al primer semestre de 2021 ascendieron a US\$4,134.0 millones, creciendo 44.9%, respecto a 2020, y 4.0% respecto a 2019. Las exportaciones de servicios lo hicieron en un 56.0%, equivalente a US\$539.7 millones y las de bienes 39.3%, equivalente a US\$741.8 millones. A octubre de 2021, las exportaciones de bienes crecieron 34.0% (US\$1,394 millones) respecto a 2020, y las importaciones 48.6% (US\$4,039 millones). (p.10)

La Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (2007) agrega que:

En los países en desarrollo que han logrado atraer inversiones extranjeras en teletrabajo (call center), se debe a que han logrado un buen desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones y tienen una fuerza laboral capacitada y bilingüe; pero en los países en desarrollo un tema crucial es el acceso a las TIC, esto será analizado más adelante. Las estadísticas de la Unión Internacional de Telecomunicaciones muestran un boom en el acceso a las telecomunicaciones, ya que, en la última década, el número de usuarios se incrementó en mil millones, mientras que anteriormente había tomado cien años alcanzar la misma cobertura. (p. 181)



Figura 1: Contribución de las exportaciones al crecimiento real del PIB, 2008-2021

Fuente. Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social año 2022.

Entre los servicios que contribuyeron en mayor medida al crecimiento en 2021 destacan: los viajes-turismo, impulsado por el aumento de entrada de visitantes salvadoreños que viven en el exterior y turistas; la maquila, asociada con el dinamismo de la economía de Estados Unidos (principal socio comercial); ingresos de divisas provenientes de los call centers. (Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social, 2022, p. 24)

Según datos presentados por el Departamento de Sector Externo del BCR, el sector de Call Center; genera para El Salvador ingresos bastante significativos en sus diferentes modalidades (ver Figura 1). La tendencia en los últimos años ha sido al alza y se corresponde directamente al número de empresas de esta índole surgidas en el país.

El sector del Call Center en El Salvador ha experimentado un crecimiento constante durante la última década, según datos proporcionados por el Banco Central de Reserva de El Salvador. Este sector se ha convertido en un pilar importante de la economía salvadoreña, generando un aumento del 36% en ingresos netos totales, pasando de \$177.4 millones en 2012 a \$241.5 millones en el año 2021. (Banco Central de Reserva, 2021)

✓ Evolución de los ingresos netos provenientes de call center en El Salvador

Los datos presentados por el Departamento de Sector Externo del BCR y que se muestran en la Figura 2, en la cual aparecen las clasificaciones de call center que identifica el BCR, se puede observar que, si se desglosan los ingresos por áreas específicas, las ventas varias, soporte técnico y comunicaciones han sido las principales fuentes de ingresos en el sector del call center, representando más del 50% de los ingresos totales cada año. Por otro lado, el área de energía eléctrica y outsourcing de personal representan una pequeña porción de los ingresos, con menos del 1% cada una. En la Figura 3, de igual manera se documenta el aporte de ingresos netos totales que la categoría de Call Center representa para El Salvador, ya que pasa de \$177.4 millones de en 2012 a \$475 millones en 2021, esto representa un crecimiento del 267% en un lapso de 9 años.

✓ Crecimiento de principales clasificaciones en los rubros de Call Center.

En cuanto a los cambios en el crecimiento de cada área, en las Ilustraciones 2 y 3 se puede visualizar un aumento en la proporción de los ingresos generados en los Call Center clasificados como soporte técnico y ventas varias, mientras que el área de comunicaciones ha disminuido ligeramente. En particular, el área de soporte técnico ha mostrado un gran aumento en ingresos netos, pasando de \$59.1 millones en 2012 a \$86 millones en Julio de 2021, lo que representa un crecimiento del 45%. En contraste, la energía eléctrica y el outsourcing de personal han permanecido estables con un crecimiento mínimo en el periodo de tiempo estudiado.



Figura 2: *Ingresos Netos por Clasificación de call center 2012-2021 (millones USD\$)*

Fuente. Elaboración propia a través de los datos del Banco Central de Reserva

INGRESOS NETOS POR CALL CENTER										
En millones de dólares										
	Comunicaciones	Soporte técnico	Ventas varias	Viajes	Financieros	Monitoreo carga	Energía Eléctrica	Outsourcing personal	Otros	TOTALES
2012	63.6	59.1	20.2	14.2	13.5	4.1	2.2	0.5	0.0	177.4
2013	68.8	51.0	20.4	15.1	15.3	4.9	2.4	0.6	0.0	178.4
2014	83.6	51.6	20.7	16.7	17.3	6.3	2.5	0.8	0.0	199.6
2015	89.7	55.4	36.5	23.1	30.0	6.8	5.7	1.0	0.0	248.3
2016	88.5	55.8	35.5	33.9	39.9	14.7	11.0	0.2	0.0	279.6
2017	94.3	58.5	45.2	40.0	49.4	19.4	13.8	0.0	0.0	320.5
2018	107.8	60.9	63.6	45.2	48.2	21.8	17.0	0.0	0.0	364.6
2019	117.6	58.4	57.8	52.9	59.2	24.4	23.5	0.0	0.0	393.8
2020	126.2	58.9	67.9	47.8	53.3	25.3	23.2	0.0	0.0	402.6
2021	73.3	197.0	75.1	40.0	64.5	17.7	0.0	0.8	6.6	475.0

Figura 3: *Histórico de Ingresos netos por Clasificación de call center 2012-2021 (Millones USD\$)*

Fuente. Datos obtenidos del Banco Central de Reserva

✓ Correlación con el comercio internacional

La correlación con el comercio internacional es un factor importante a tener en cuenta. El crecimiento del sector del call center en El Salvador ha sido impulsado por la demanda internacional de servicios de atención al cliente y soporte técnico en español. La ventaja competitiva del país en términos de costos laborales y un entorno favorable para los negocios han sido factores que han atraído a grandes empresas internacionales a establecer operaciones de call center en el país. De igual manera la apertura que El Salvador ha tenido en materia de Alianzas y Acuerdos comerciales permite una negociación estratégica para incentivar, tanto a inversionistas locales como internacionales.

Los call center actualmente contribuyen directamente a dinamizar la balanza comercial del país, debido a que entre sus servicios se encuentran actividades que influyen en las exportaciones de bienes y en las ventas de productos de parte de empresas importadoras y exportadoras. Además, puede hallarse información referida directamente a los call centers y las exportaciones de servicios. Estos han experimentado en la última década variaciones positivas, las cuales se reflejan en el siguiente recurso:

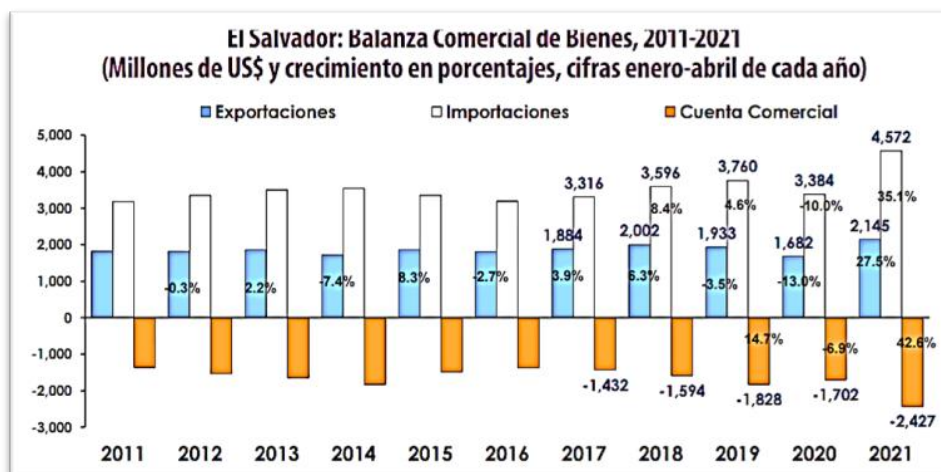
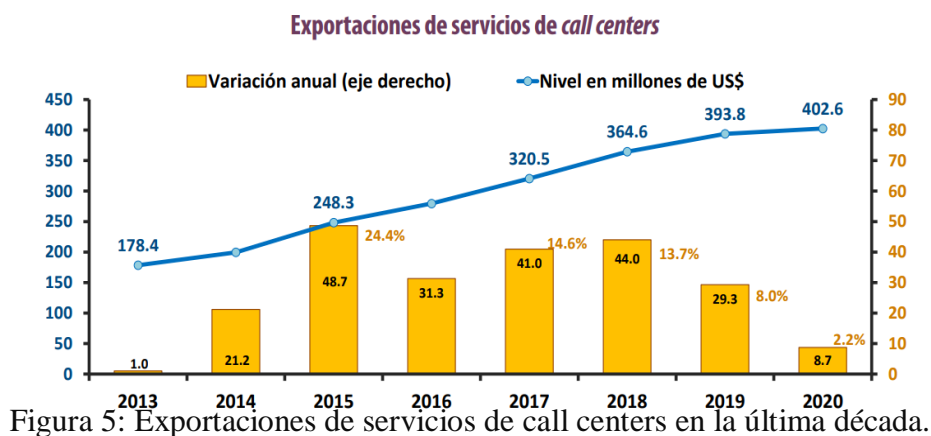


Figura 4: *Balanza Comercial de Bienes 2011-20*

Fuente. Banco Central de Reserva.

Las exportaciones de servicios han apoyado significativamente el crecimiento general del Comercio Internacional. En 2021, el monto total de las exportaciones se incrementó en US\$2,195.7 millones respecto al año anterior (ver anexo 1), alcanzando una tasa de crecimiento de 34.9%, generando una contribución marginal de 6.7 puntos porcentuales al crecimiento real del PIB. El resultado estuvo respaldado por el buen dinamismo en las exportaciones de servicios, que ascendieron a US\$3,106.3 millones, presentando un crecimiento de 44.3%, equivalente a US\$953.5 millones. Esto consolidó los incentivos creados a través de la Ley de Servicios Internacionales (LSI) a partir de 2007, mostrando un mejor dinamismo durante el período de 2011 a 2019, como se observa en la Figura 6, en su tendencia de largo plazo y más recientemente en la última década.



Fuente. Banco Central de Reserva (2020).

Entre los servicios que contribuyeron en mayor medida al crecimiento en 2021 destacan: los viajes-turismo, impulsados por el aumento de entrada de visitantes salvadoreños que viven en el exterior y turistas; la maquila, asociada con el dinamismo de la economía de Estados Unidos (principal socio comercial); ingresos de divisas provenientes de los call centers; los servicios de transporte, que permitieron la movilidad de productos y logística en la distribución de bienes y servicios; los servicios de mantenimiento y reparaciones (mantenimiento de aviones); y las telecomunicaciones, informática e información. (Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social, 2022)

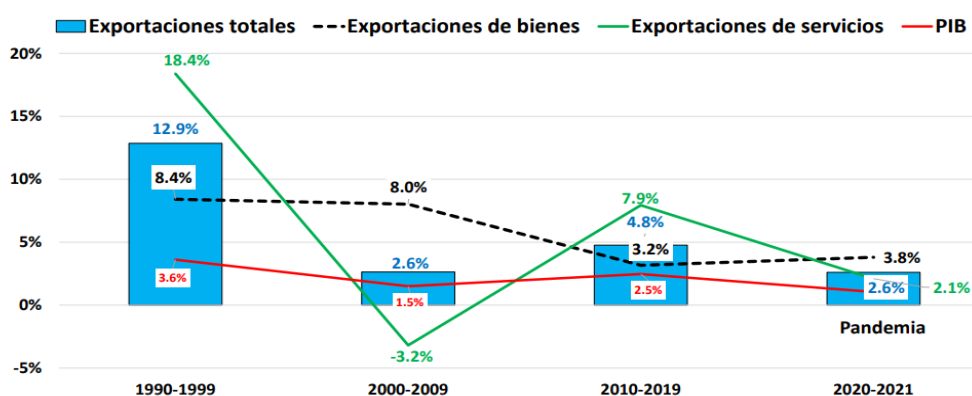


Figura 6: Crecimiento de exportaciones totales desde 1990 al 2021

Fuente. Banco Central de Reserva (2021)

La diversificación exportadora de bienes se estancó y servicios consolidó los incentivos de la ley de Servicios Internacionales de 2007

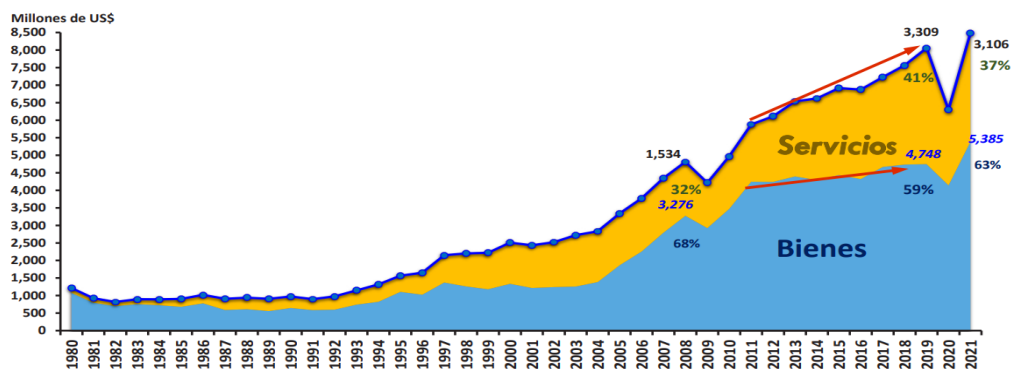


Figura 7: Diversificación exportadora de Bienes y Servicios 1980-2021

Fuente. Elaboración a través de datos obtenidos del Banco Central de Reserva.

1.3.2 Marco Conceptual.

Según la Ley de Servicios Internacionales, los Centros Internacionales de Llamadas, conocidos en el comercio internacional como call centers, se entienden como aquellos servicios de información propiedad de un residente en el extranjero suministrada a terceros, o recepcionada de terceros residentes en el exterior. Estos servicios incluyen: la recepción de pedidos, atención de quejas, reservaciones, saldos de cuentas, telemarketing y venta de productos o servicios; sin perjuicio de que parte del servicio se destine al mercado nacional. (Marroquín, Contreras y Alvarado, 2012, p. 4)

“Un Call Center es aquel que provee a la empresa de los elementos necesarios para, con un servicio centralizado vía telefónica, establezca relaciones de mutuo beneficio, con sus clientes, proveedores, etc.” (Marroquín Sánchez et al., 2012, p. 4). También call center se puede definir como:

Una unidad funcional dentro de la empresa (o bien una empresa en si misma) diseñada para manejar grandes volúmenes de llamadas telefónicas entrantes y salientes desde y

hacia sus clientes, con el propósito de dar soporte a las operaciones cotidianas de la entidad. (Sakata Ingenieros, como se citó en Vásquez Aguilar, 2013)

Un call center no solo es un lugar para hacer o recibir llamadas, también se gestionan datos y contactos, e incluso se pueden ofrecer una variedad de servicios como soporte en vivo, interacción con redes sociales, mensajería, etc. (Da Silva, 2022).

Estas empresas tienen según el artículo 1 de la Ley de Inversiones diferentes objetivos. Los objetivos principales de un centro de llamadas pueden dividirse en dos grandes grupos:

- Reducir costos: Costo del negocio, tiempo de espera, de recepción de llamada, en personal, transferencia, papel, complejidad y periodo de aprendizaje es menor. (Rent Davids, 2013)
- Incrementar ganancias: Productividad de los agentes, satisfacción de los clientes, incrementar posibilidad de negocios, retención de clientes, funcionalidad, calidad y posición competitiva. (Guadarrama Tavira, 2015)

Cuando se habla de Call Center se pueden dividir las actividades en diferentes grupos, tales como:

- Inbound: Son centros de recepción de llamadas. Suelen ser centros de información. Se centra en el cliente aportándole un contenido de valor mientras que el outbound marketing lo hace en la promoción de un producto o servicio a través de la publicidad. (Unir revista, 2023)
- Outbound: Son centros de llamada que realizan emisiones al exterior. Normalmente se utilizan para efectuar ventas telefónicas. (Westreicher, 2020)

- Blended: Se refiere a una combinación de ambas estrategias, donde los agentes del centro de llamadas manejan tanto llamadas entrantes como salientes. (Rodríguez, 2022)

Términos asociados a la investigación.

- Empleabilidad: Es la aptitud de la persona para encontrar y conservar un trabajo, para progresar en el trabajo y para adaptarse al cambio a lo largo de la vida profesional. (Organización Mundial del Trabajo, s. f.)
- Economía: Es una ciencia social que estudia los procesos de extracción, producción, intercambio, distribución y consumo de bienes y servicios. En sentido figurado, economía significa regla y moderación de los gastos; ahorro. (Samuelson y Nordhous como se citó Facultad de Ciencias Sociales, s. f.)
- PIB: El Producto Interno Bruto o Producto Interior Bruto (PIB) es la medida estándar del valor agregado creado mediante la producción de bienes y servicios en un país durante un periodo determinado. Este indicador también mide los ingresos obtenidos de dicha producción, o la cantidad total gastada en bienes y servicios (menos importaciones). (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2022)
- Servicio: es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico (Kotler, 1997, p. 656 como se citó en Peralta Rodríguez, Medina y Morales García, 2019)
- Inversión: Es todo aquel desembolso de recursos financieros que se realizan con el objetivo de adquirir bienes durables o instrumentos de producción (equipo y maquinaria), que la empresa utilizará durante varios años para cumplir su objetivo. (Peumans, 1967 como se citó en Concepto e importancia, s. f.)

- Balanza de pago: la diferencia entre importaciones y exportaciones de bienes y servicios se conoce como balanza por cuenta corriente, o sencillamente la cuenta corriente (CC) (Krugman, Obstfeld, y Melitz, 2012).
- La balanza comercial o balanza de mercancías: es el registro económico de un país donde se recogen las importaciones y exportaciones de mercancías, es decir, son los ingresos menos los pagos del comercio de mercancías de un país.

1.3.3 Marco Teórico.

- El telemercadeo

De acuerdo con Micheli Thirión (2007), la industria del telemercadeo es uno de los nuevos procesos en la economía internacional, y también es una característica destacada de la industrialización de los call center, ya que refleja el dominio económico del sector de servicios en la estructura productiva y también apoya la economía de producción en masa, y es que el autor afirma que:

La industria emergente de los call centers es un sector dinámico de la economía mundial cuyos empleos se cuentan por millones. En este artículo se muestran la característica taylorista del proceso de trabajo, las tendencias expansivas de las empresas del telemercadeo, la concentración del empleo en los jóvenes, así como la debilidad de las relaciones laborales en la industria. (p. 5)

Siguiendo con Micheli Thirión (2007, p. 51), “Los call centers iniciaron su existencia básicamente como nuevas funciones que ejercían las empresas interesadas en las ventas por teléfono o bien la atención a sus clientes (ejemplo típico: las compañías de aviación)”. No hace mucho tiempo, este servicio fue subcontratado por una nueva organización dedicada enteramente a desarrollar las diversas prácticas del call center. Las empresas de este nuevo campo son auténticas fuerzas en la internacionalización de la industria.

Los call center fueron capaces de ser adaptables a la tecnología de los países donde se han implementado, esto lo afirma Micheli Thiri3n (2007), quien menciona que:

La difusi3n y adaptabilidad de la tecnolog3a b3sica de un call center permiti3 la adopci3n temprana de la misma en diversas naciones de desarrollo medio, en las cuales exist3an ya necesidades empresariales derivadas de la emergencia de los servicios en la econom3a y del consumo masificado. Pa3ses latinoamericanos como M3xico son ejemplo de ello: a fines de los a3os ochenta, el telemarketing de uso masivo entr3 con la empresa Ticketmaster, dedicada a la venta de boletos para espect3culos, y con Locatel, entidad creada por el gobierno federal para atender extrav3os de personas y robo de veh3culos en la Ciudad de M3xico. Poco antes, los grandes bancos hab3an iniciado el uso de call centers para atender clientes. (p. 51)

Algunos autores listan las caracter3sticas o beneficios que traen las empresas de call center, a continuaci3n, se detallan las siguientes:

“El mayor valor agregado que proporciona un Contact Center bien equipado es registrar el historial de los contactos, independiente de la v3a de comunicaci3n, potenciando una mejor atenci3n a sus clientes”. (American Call Center, 2018)

“La satisfacci3n del cliente es un elemento cr3tico en todo centro de contacto. Una manera segura para mejorar el resultado y un servicio efectivo es acomodarse a las preferencias de medios para acceder al servicio al cliente”. (American Call Center, 2018)

Por lo general, los call centers son dependencias de empresas dedicadas no necesariamente al sector del telemarketing o televentas, sino que estos funcionan como herramientas de diferentes corporaciones, entre las empresas que utilizan los call center se encuentran las siguientes seg3n Moreno (2022):

- Bancos, aseguradoras y cajas de ahorro lo usan para guiar a los clientes en sus diferentes operaciones financieras. Lo utilizan para atender asuntos como pagos, manejo de tarjetas y cuentas, deudas, reportes de pérdida o robo, renovación de contratos, etc.
- Empresas de comercio online y offline necesitan el call center para realizar la labor de venta de sus productos, atender pedidos, aclarar dudas, ofrecer descuentos y promociones, resolver quejas, hacer valer garantías de los productos y hacer devoluciones.
- Empresas de software o de algún servicio principalmente para brindar soporte técnico a las fallas que su programa o servicio pueda presentar, dar descuentos, hacer labor de venta, cancelar el servicio, renovar contratos, hacer válidas garantías y demás.
- Agencias de viaje requieren un call center para vender boletos y paquetes vacacionales, dar información de planes de viaje, hacer cancelación de vuelos, ofrecer descuentos, entre otras acciones.
- Instituciones públicas que, aunque no realizan labor de venta, sí lo utilizan para que las personas les pidan trámites y solicitudes, así como solventar quejas y fallos en sus procesos. (párr. 4)

En la Tabla 1, se muestran datos salariales máximos, mínimos y promediados de diferentes posiciones que son requeridas en un call center, estos datos son parte del estudio de PROESA (2020) y a través de ellos se puede establecer, no solo el aporte salarial arriba del salario mínimo del país, sino también, la diversidad de posiciones gerenciales para profesionales.

Position	MIN	MAX	Average
General Manager (include Regional Corp. Manager)	\$4,200	\$10,000	\$6,550
Administrative and Finance Manager	\$1,000	\$4,500	\$2,300
Administrative Manager	\$700	\$900	\$800
Human Resources Manager	\$900	\$5,600	\$2,660
Head of Human Resources	\$750	\$2,500	\$1,550
Human Resources Specialist	\$500	\$1,800	\$1,140
Head of Information Systems	\$875	\$4,500	\$2,195
Operations Manager	\$1,200	\$3,300	\$2,000
Customer Service Clerk	\$350	\$530	\$437
IT Support Technician	\$800	\$1,100	\$880
Call Center Coordinator	\$1,000	\$2,500	\$1,900
Call Center Manager	\$2,000	\$3,500	\$2,960
Call Center Team Leader	\$650	\$1,600	\$962
Training Coordinator	\$700	\$950	\$840
Workforce Coordinator	\$700	\$800	\$750
Senior Bilingual Agent	\$600	\$1,100	\$772
Junior Bilingual Agent	\$500	\$580	\$528
Spanish Agent	\$300	\$550	\$375
Call Center Technical Support Agent	\$500	\$650	\$563
Call Center Quality Coordinator	\$800	\$1,300	\$963
Call Center Quality Inspector	\$650	\$770	\$694

Tabla 1:

Salarios por Posición Laboral en 2020 de Centros de Contacto en El Salvador Mensual expresado en USD\$

Comparación de salarios promedio por posición laboral en el sector de centros de contacto.

Fuente. Elaboración propia. Datos obtenidos de Estudio de PROESA (2020).

De igual manera en la Tabla 2, detalla el crecimiento del sector de call center, producto de ampliaciones de los call center y del ingreso de nuevas empresas de dicha línea en el sector.

2016	2017	2018
TELEPERFORMANCE EL SALVADOR	TELEPERFORMANCE EL SALVADOR	COMPAÑIA SALVADOREÑA DE TELESERVICES, S. A. DE C. V.
SYKES	SYKES	SYKES
CONVERGYS GLOBAL SERVICES, S.A. DE C.V.	CONVERGYS GLOBAL SERVICES, S.A. DE C.V.	TELUS EL SALVADOR
TELUS EL SALVADOR	TELUS EL SALVADOR	CONCENTRIX CVG GLOBAL SERVICES EL SALVADOR, S. A. DE C. V.
ATENTO.	ATENTO.	ATENTO.
FUSION BPO SERVICES, S. A. DE C. V.	THE OFFICE GURUS	GETCOM INTERNATIONAL, S. A. DE C. V.
DIGITEX	GETCOM INTERNATIONAL, S. A. DE C. V.	THE OFFICE GURUS
THE OFFICE GURUS	FUSION BPO SERVICES, S. A. DE C. V.	DIGITEX
FOCUS EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	ONELINK	FOCUS
TETEL, S. A. DE C. V.	DIGITEX	RIA DE CENTROAMERICA

Tabla 2 :

Nombres de las empresas más grandes en el sector 2016-2018.

Listado de las principales empresas por tamaño en el sector durante los años 2016 a 2018.

Fuente. Datos tomados de DIGESTYC.

1.4 Marco Legal

Se muestran las normativas aplicables al tema en desarrollo, es decir aquellas regulaciones específicas que se disponen para los centros de llamadas (call center), la cuales son:

Ley de inversiones

La Ley de Inversiones, entró en vigor en El Salvador, con el objeto fomentar la inversión en general y la extranjera en particular, para contribuir al desarrollo económico y social del país, incrementando la productividad, la generación de empleo, la exportación de bienes y servicios y la diversificación de la producción, siendo las empresas del servicio call center uno de los sectores más apoyados, debido al realce que ha tomado en los últimos años. (Asamblea Legislativa, 1999, p. 2)

Además, el crecimiento de la inversión del sector incentivó al gobierno a la creación de la Ley de Servicios Internacionales, siendo el objetivo de ésta, regular el establecimiento y funcionamiento de parques y centros de servicio, así como los beneficios y responsabilidades de los titulares de empresas que desarrollen, administren u operen en los mismos. (Asamblea Legislativa, 1999, p. 2)

Ley de Servicios Internacionales

De acuerdo con la Asamblea Legislativa de El Salvador (2007-a) la Ley establece como objeto según su artículo 1:

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto regular el establecimiento y funcionamiento de parques y centros de servicio, así como los beneficios y responsabilidades de los titulares de empresas que desarrollen, administren u operen en los mismos. (p. 1)

Además, establece que, las personas naturales o jurídicas, ya sean nacionales o internacionales titulares de empresas, que desarrollen, administren o se establezcan y operen en parques o centros de servicios gozaran de los beneficios e incentivos fiscales siguientes:

- Libre internación al parque de servicios, por el período que realicen sus operaciones en el país, de maquinaria, equipo, herramientas, repuestos, accesorios, mobiliario y equipo de oficina y demás bienes, que sean necesarios para la ejecución de la actividad de servicios incentivada.
- Exención del Impuesto sobre la Renta, exclusivamente por los ingresos provenientes de la actividad incentivada, durante el período que realicen sus operaciones en el país, contados a partir del ejercicio impositivo en que el beneficiario inicie sus operaciones.
- En caso, de ser sociedades las beneficiadas, se aplicará tanto a la Sociedad titular como a los socios individualmente considerados, respecto a las utilidades o dividendos provenientes de la actividad favorecida. Dicha exención no libera al beneficiario, de la obligación de presentar la respectiva declaración tributaria en cada período fiscal de su operación.
- Exención de los impuestos municipales sobre el activo de la empresa, durante el período que realicen sus operaciones en el país, contados a partir del ejercicio fiscal en que el beneficiario inicie sus operaciones. (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2007-a, p. 10)

Para ser sujeto a los estos beneficios e incentivos, los inversionistas nacionales o extranjeros deberán registrar previamente el capital, de conformidad a la Ley de Inversiones, en la Oficina Nacional de Inversiones, ONI, la cual emitirá la resolución correspondiente en un plazo no mayor a 5 días hábiles. Además, estas empresas deben dedicarse a la prestación de

servicios principalmente al mercado internacional, tal es el caso de los Centros internacionales de llamadas. (Asamblea Legislativa, 2007-c)

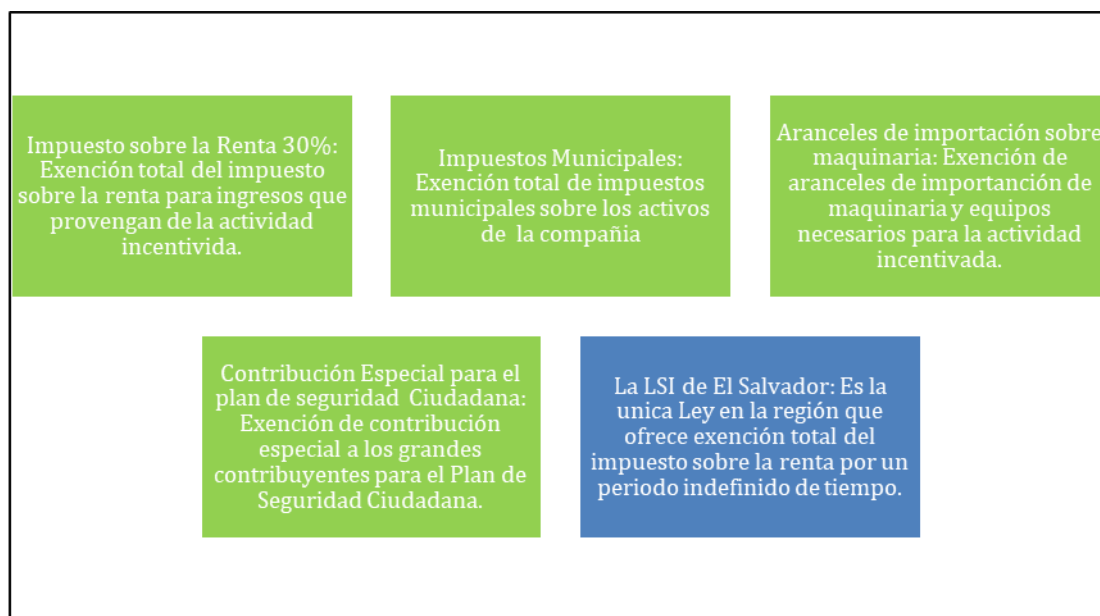


Figura 8: Ley de Beneficios Fiscales Resumido

Fuente. Elaboración Propia a través de información de PROESA Y OIR (2020)

Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, Código Tributario y a Ley del Impuesto sobre la Renta

En el caso de la prestación del servicio al mercado nacional, solo podrá realizarse a contribuyentes debidamente inscritos en el Registro de Contribuyentes del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, debido a que estas operaciones no cuentan con los beneficios e incentivos fiscales, por tal motivo causaran el Impuesto sobre la Renta, el de Transferencia de Bienes Muebles y a la prestación de servicios, e impuestos municipales correspondientes. Cabe recalcar que, el prestador de servicios adquiere la calidad de sujeto pasivo respecto de todos los tributos que se generen por dichas transacciones.

En dichas operaciones deberá aplicarse los precios de mercado, independientemente se realicen entre un beneficiario de la presente Ley y personas naturales o jurídicas establecidas en el territorio aduanero nacional, tal como lo establece el artículo 62-A del Código Tributario.

El prestatario de los servicios de los call center en el mercado nacional, estará obligado a retener el 1.5% en concepto de anticipo del impuesto sobre la renta, el cual deberá ser entregado dentro de los diez días hábiles que inmediatamente sigan al vencimiento del período en que se efectúe la retención según se establece en el artículo 62 de la Ley del Impuesto sobre la Renta, en consecuencia, dichas rentas no estarán sujetas al sistema de pago o anticipo a cuenta previsto en el Código Tributario. El incumplimiento de dicha obligación hará incurrir al sujeto pasivo en las sanciones establecidas en el Código Tributario en el artículo 246. Asimismo, deberán retener el 1% sobre el valor del servicio recibido, en concepto de anticipo del impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, independientemente de su clasificación.

Las personas jurídicas, nacionales o extranjeras, que soliciten ser calificados como usuarios directos para prestar servicios de procesos empresariales, de conformidad a lo establecido en esta Ley, deberán cumplir con los requisitos siguientes:

- Nueva inversión en activos por un monto no menor a ciento cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$150,000) en el primer año de operaciones; correspondiente a capital de trabajo y activos fijos.
- Operar con un número no menor a diez puestos de trabajo permanentes.
- Poseer contrato mínimo escrito de un año. En el caso de no cumplir con los literales anteriores, la empresa no gozará de los beneficios e incentivos fiscales establecidos en la presente Ley, correspondiente al ejercicio fiscal del incumplimiento.

Las bases legales para el inicio de operaciones de un call center se resumen en la Tabla 3.

Base legal	Requisitos establecidos	Artículos que regulan
Ley de Servicios Internaciones	<p>En la parte de edificaciones:</p> <p>a) Contar con la autorización de ubicación por parte de la autoridad correspondiente</p> <p>b) Que las instalaciones cumplan con condiciones ambientales y de seguridad e higiene ocupacional adecuadas.</p> <p>c) Organización administrativa y financiera formal.</p> <p>d) Edificaciones:</p> <p>i. Estacionamiento de vehículos.</p> <p>ii. Contar con salidas de emergencia.</p> <p>iii. Cualquier otra necesaria según la actividad a desarrollar.</p>	Artículo 24 y 24-A
	<p>En la parte financiera:</p> <p>a) Nueva inversión en activos por un monto no menor a doscientos cincuenta mil dólares de los Estados Unidos de América (us\$250,000.00) en los primeros seis meses de operaciones, correspondiente a capital de trabajo y activos fijos.</p> <p>b) Operar con un número no menor a veinte puestos de trabajo permanentes.</p> <p>c) Poseer contrato mínimo escrito de seis meses.</p> <p>d) Presentar un plan de negocios.</p> <p>a) Las sociedades anónimas se constituyen bajo denominación.</p> <p>b) Que el capital social no sea menor de dos mil dólares de los Estados Unidos de América y que esté íntegramente suscrito.</p> <p>c) Que pague en dinero en efectivo, cuando menos, el cinco por ciento del valor de cada acción pagadera en numerario.</p> <p>d) Que se satisfaga íntegramente el valor de cada acción, cuando su pago haya de efectuarse en todo o en parte, con bienes distintos del dinero.</p> <p>e) La sociedad anónima se constituirá por escritura pública, que se otorgará sin más trámites cuando se efectúe por fundación simultánea;</p> <p>f) Matricular su empresa mercantil y registrar sus respectivos locales, agencias o sucursales.</p> <p>g) Llevar la contabilidad y la correspondencia en la forma prescrita por este código.</p> <p>h) Depositar anualmente en el registro de comercio el balance general de su empresa, los estados de resultados y de cambio en el patrimonio correspondiente al mismo ejercicio del balance general, acompañados del dictamen del auditor y sus respectivos anexos; y cumplir con los demás requisitos de publicidad mercantil que la ley establece.</p> <p>i) Realizar su actividad dentro de los límites de la libre competencia establecidos en la ley, los usos mercantiles y las buenas costumbres, absteniéndose de toda competencia.</p>	Artículos 191, 192, 193, 411
Código de Comercio		
Código Tributario	<p>a) Tramitar su registro de contribuyente</p> <p>b) Los contribuyentes inscritos del impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios, deberán llevar los libros o registros de compras y de ventas relativos al control del referido impuesto.</p>	Artículo 76
Ley de Inversiones	<p>a) Los inversionistas extranjeros deberán inscribir sus inversiones en la ONI</p>	Artículo 17

Leyes de las cuales los Call Center gozan de exenciones

A continuación, se muestran los impuestos de las cuales los Call Center, gozan de exención, como parte de sus beneficios e incentivos fiscales.

Exención de impuestos para los Call Center, según Ley de Servicios Internacionales

- Impuesto sobre la renta, según el artículo 25
- Impuesto sobre el valor agregado, artículo 25
- Arbitrios municipales, artículo 25
- Impuesto específico a las llamadas telefónicas provenientes de exterior que terminan en El Salvador, artículo 4

Adicional a ello el código tributario en su artículo 6 literal b) los exime del impuesto a las operaciones financieras

Tabla 3 :Base legal de un call center

Resumen de las leyes y regulaciones aplicables a la operación de un call center.

Fuente. Elaboración propia. Datos tomados de Orantes (2021).

CAPITULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

En este capítulo Se determina la metodología de investigación, enfoque, tipo de estudio, alcance de la investigación, unidad de análisis y diagnóstico de la investigación a utilizar para sustentar de forma verídica el desarrollo de la información presentada en el capítulo anterior y presentar el análisis que fundamenta la monografía inductiva de los servicios de call center en El Salvador.

2.1 Método de Investigación.

El estudio presentado es bajo la modalidad monográfica con método inductivo, el cual es descriptivo y explicativo siendo sustentada con información obtenida de libros, tesis y documentos de instituciones formales que permiten la comprensión de la temática y así contribuir a la sociedad.

2.1.1 Enfoque de Investigación

El enfoque investigativo es de tipo Cualitativo, ya que de acuerdo con Sampieri, Fernández y Baptista (2014), la investigación cualitativa se guía por “áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos” (p. 7).

De igual manera al ser una modalidad monográfica el enfoque también es documental. Según Alfonso (1995, como se citó en Morales, 2003), la investigación documental es:

Un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema. Al igual que otros tipos de investigación, éste es conducente a la construcción de conocimientos.

La investigación documental tiene la particularidad de utilizar como una fuente primaria de insumos, más no la única y exclusiva, el documento escrito en sus diferentes formas: documentos impresos, electrónicos y audiovisuales.

Para los autores Kaufman y Rodríguez (1993, como se citó en Morales, 2003) acerca de los textos monográficos, estos:

No necesariamente deben realizarse sobre la base de sólo consultas bibliográficas; se puede recurrir a otras fuentes como, por ejemplo, el testimonio de los protagonistas de los hechos, de testigos calificados, o de especialistas en el tema. Las fuentes impresas incluyen: libros enciclopedias, revistas, periódicos, diccionarios, monografías, tesis y otros documentos. Las electrónicas, por su parte, son fuentes de mucha utilidad, entre estas se encuentran: correos electrónicos, CD Roms, base de datos, revistas y periódicos en línea y páginas Web. Finalmente, se encuentran los documentos audiovisuales, entre los cuales cabe mencionar: mapas, fotografías, ilustraciones, videos, programas de radio y de televisión, canciones, y otros tipos de grabaciones. (p. 2)

2.2 Tipo de Estudio.

2.2.1 De acuerdo con el objetivo de investigación.

De acuerdo con el objetivo es de tipo No experimental – descriptivo, ya que no se da una intervención directa del investigador, y los datos son recolectados por medio de fuentes secundarias en un período de tiempo único previamente establecido. Según Sampieri et al. (2014) es como “tomar una fotografía de algo que sucede” (p.154).

2.2.2 Según el alcance.

El alcance de la investigación es de tipo exploratorio – descriptivo, permitiendo abordar un tema poco estudiado y así analizar la información y sustentarla con datos verídicos

2.2.3 Unidad de análisis.

La base de la investigación está sustentada de acuerdo con la información tomada de páginas oficiales gubernamentales, links y documentos que aportaron para la información requerida, entre ellas:

- EBSCO: <https://www.ebsco.com/e/es-es>
- LILACS: <http://lilacs.bvsalud.org/es/>
- Directorio de Revistas de Acceso Abierto: <https://doaj.org/>
- SciELO: www.scielo.org/php/index.php
- Red de Revistas de AMLC: www.redalyc.org
- ScienceDirect: <http://www.sciencedirect.com/>
- Ministerio de Hacienda, El Salvador: <https://www.mh.gob.sv>
- PROESA
- Banco Central de Reserva: <https://www.bcr.gob.sv>
- Ministerio de Economía: <https://www.economia.gob.sv>
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social: <https://www.mtps.gob.sv>
- Portal de Transparencia - El Salvador: <https://www.transparencia.gob.sv>
- Centro Nacional de Registros: <https://www.cnr.gob.sv>

Existen también muchas y muy diversas entidades no gubernamentales que realizan investigaciones y aportes de alta calidad documental en torno a diferentes temáticas coyunturales salvadoreñas, de las cuales, se prevé consultar aquellas que arrojen información que sea considerada como valiosa en la investigación.

2.2.4 Diagnóstico y análisis de la información.

a) Nivel de ocupación que el sector servicios brinda a las empresas salvadoreñas.

De acuerdo Información GCC (s. f.), los servicios que ofrecen las empresas de call center están divididos en las siguientes categorías según la tabla 4.

Servicio	Descripción	Perfil del Empleado
	Se centran en atender	
Atención al Cliente	consultas, problemas y solicitudes.	Habilidades de Comunicación, Empatía y Paciencia, Capacidad para Manejar Estrés
Servicio de Soporte	Ofrecen asistencia y solución de problemas técnicos o	Conocimientos Técnicos Específicos, Habilidades de Resolución de Problemas, Paciencia y Empatía
Telemarketing	Se enfocan en la promoción y venta de productos o	Habilidades de Ventas, Persuasión y Habilidades Interpersonales, Resiliencia y Persistencia
Email Marketing	Se encargan de diseñar, enviar y gestionar campañas.	Habilidades de Escritura y Redacción, Conocimientos de Marketing Digital, Capacidad Analítica
Agendamiento de Citas	Ayudan a coordinar y programar citas para	Habilidades de Organización y Planificación, Buena Comunicación, Atención al Detalle

	clientes ...	
	Realizan estudios de	
Encuestas	mercado o recolección de datos ...	Habilidades de Entrevista, Empatía y Paciencia, Capacidad para Procesar y Analizar Datos
	Se encargan de gestionar y	
Servicio de Cobranzas	realizar seguimiento a pagos ...	Habilidades de Negociación y Persuasión, Empatía y Respeto, Comunicación Efectiva
	Se centran en atender	
Atención al Cliente	consultas, problemas y solicitudes.	Habilidades de Comunicación, Empatía y Paciencia, Capacidad para Manejar Estrés
	Ofrecen asistencia y	Conocimientos Técnicos Específicos,
Servicio de Soporte	solución de problemas técnicos o	Habilidades de Resolución de Problemas, Paciencia y Empatía
	Se enfocan en la promoción	Habilidades de Ventas, Persuasión y Habilidades
Telemarketing	y venta de productos o	Interpersonales, Resiliencia y Persistencia

Tabla 4: Categorías de callcenter y perfil del empleado.

Descripción de los diferentes tipos de call center y las características del perfil de empleado para cada categoría.

Fuente. Elaboración propia. Datos tomados de GCC (s. f.),

En general los servicios están enfocados a innovar mecanismos y estándares electrónicos dirigidos a apoyar las operaciones de diferentes empresas que se interesan en brindar canales de atención adecuados con una alta productividad hacia los clientes, ofreciendo al mismo tiempo una serie de oportunidades al mercado laboral.

De acuerdo con los datos investigados, PROESA (2020) en la investigación se indica que unos 30 mil empleos son generados en los call center en El Salvador, los Servicios Empresariales a Distancia es una de las 10 industrias nacionales más importantes para apoyar la ocupación laboral de la población salvadoreña.

	2016	2017	2018	2019
Total, Empleos call centers	23,299	25,827	28,044	n/d

Tabla 5 :Empleos generados por sector de call center

Número de empleos creados en distintos sectores de call centers.

Fuente. Elaboración propia. Datos tomados de OIR-PROESA (2020).

Datos como generador de empleo de los call center (llamado también SED-Servicios Empresariales a Distancia)

- La industria genera aproximadamente 30,000 empleos, y representa más de 70 empresas entre locales y extranjeras.
- 5 empresas de Servicios Empresariales a Distancia ya se encuentran entre los 15 empleadores más grandes en el país.

b) Factores que inciden en la empleabilidad en los servicios de call center y su impacto en el desarrollo económico en El Salvador.

En la actualidad los call center están brindando oportunidad laboral para la población, ya que presentan una gama de opciones. En El Salvador estas empresas brindan una atractiva propuesta para pertenecer al equipo de trabajo con horarios flexibles, disponibilidad de trabajo a tiempo completo y medio tiempo, salarios superiores a la ley y con remuneraciones adaptadas a la capacidad y habilidad que el personal.

Sin embargo, es necesario identificar los factores del macro y microentorno salvadoreño que vuelve al país competitivo y atractivo para el crecimiento de inversiones en SED; impactando directamente en la oferta de empleabilidad y el desarrollo económico del país:

- Dolarización, siendo El Salvador un país con el dólar estadounidense como moneda de curso legal se elimina el riesgo cambiario con empresas estadounidenses y se disminuye para otras naciones.
- Ubicación geográfica, que permite una logística de acceso de control y supervisión por parte de inversionistas extranjeros.
- Globalización y Competitividad Comercial, El Salvador se ha sumado al crecimiento de los mercados internacionales a través de acuerdos bilaterales, multilaterales y regionales de libre comercio e inversión. Actualmente El Salvador tiene vigentes acuerdos y tratados comerciales con: México, República Dominicana, Chile, Ecuador, Bolivia, Panamá, Estados Unidos, Corea del Sur, Colombia, Unión Europea y Reino Unido. Esto permite relaciones competitivas con economías desarrolladas en las cuales se demanda mano de obra calificada y asequible.
- Infraestructura de Telecomunicaciones, según datos de PROESA en el análisis de estudio de las SED se identifican:
 - ✓ Penetración de las tecnologías de la información: El Salvador tiene un alto nivel de penetración de las tecnologías de la información dentro de América Latina, lo cual se debe al poder adquisitivo y a los costos competitivos del internet generado gracias a la presencia de multinacionales. Algunos servicios disponibles: Líneas dedicadas, ADSL, ISDN, mensajería direccional e instantánea de líneas móviles y WAP. A 2016.
 - ✓ Telecomunicaciones: Asegurando servicios de alta calidad a precios competitivos. Algunos de los servicios disponibles son: transferencia de datos a alta velocidad, redes metropolitanas de fibra óptica, líneas privadas e internacionales, VoIP, internet de banda ancha (incluye acceso a cable y fibra

óptica), internet inalámbrico y números 800El país tiene, además, acceso a más de 10 proveedores de internet que proveen soluciones de transferencia de datos para EE. UU.

- ✓ Estructura de Costos, Debido a la variedad de carriers que operan desde El Salvador, el ambiente de servicios y precios es altamente competitivo. Los precios de circuitos internacionales (E1 y DS3) varían de acuerdo con los niveles de servicios requeridos, el país de destino, la conexión de la “última milla” y el tiempo futuro de uso. Se estima que en los próximos años la demanda del mercado local e internacional de servicios de telecomunicación continuará creciendo y generará que los costos sigan con tendencia a la baja
- Fuerza Laboral y enfoque educacional: En una búsqueda rápida por Google se pueden encontrar más de 50 centros orientados a la enseñanza del idioma inglés en El Salvador, aun cuando no existe un dato concreto, eso ya provee una idea de la importancia y demanda que tiene aprender o mejorar en el idioma inglés, el cual es uno de los requisitos fundamentales para laborar en un call center. Según datos de Educación First, El Salvador se ubica en la posición 50 con una puntuación de 519, arriba de Guatemala y Nicaragua, pero abajo de Costa Rica y Honduras.

Forbes por su parte establece en el estudio de English Proficiency Index que en El Salvador solo un 45.7% puede comunicarse a través del inglés, esto es una clara oportunidad de mejora; sin embargo, los programas de educación públicos no tienen ninguna orientación al aprendizaje de un segundo idioma y la población salvadoreña deberá mejorar o adquirir dichas competencias lingüísticas con su propia inversión.

En un análisis del costo de la fuerza laboral salvadoreña, según datos del estudio PROESA en 2020, sobre el sector BPO y call center en El Salvador para el periodo 2000-2020, muestra que, en cuanto a prestaciones laborales pagadas por los

empleadores, El Salvador es el país más competitivo en la región centroamericana, ya que solo representan un 30%, mientras que Nicaragua y Guatemala un 38%, Honduras un 41% y Costa Rica un 43%.

- Beneficios fiscales y tributarios a través de incentivos legales. La LSI (Ley de Servicios Internacionales) es la única ley en la región centroamericana que ofrece exención total de impuesto sobre la renta, sobre impuestos municipales y en la importación de maquinaria y equipo para la actividad incentivada, por un período indefinido de tiempo. Es decir, la empresa goza de estos beneficios siempre que tenga operaciones en el país.

c) *Contribución de las empresas call center en el sector servicios a la economía salvadoreña en los últimos años.*

En El Salvador los establecimientos de call center forman parte de una inversión que se está generando a través de diferentes estrategias para lograr aportar más a la sociedad y desarrollarse, brindando un servicio especializado y así lograr un mayor crecimiento.

Los datos de estudio PROESA (2020), sobre el sector BPO y call center en El Salvador para el periodo 2000-2020 muestran que los call center apoyan el desarrollo económico a través de:

- Las ventas de la industria SED suman más de US\$409 millones al año.
- El derrame económico de la industria: \$50 millones de dólares.
- Los Servicios Empresariales a Distancia es una de las 10 industrias nacionales más importantes.

- El Salvador ha sido calificado por El Economista como: “El país de las tercerizaciones”.
- El sector servicios contribuye significativamente a la economía y representa 63.3% del PIB.

Aun cuando no hay datos específicos del aporte directo de los call center al PIB país, y estos están englobados como parte de la contribución del sector servicios, el crecimiento de los call center, así como la consolidación de nuevas empresas en la categoría nos da una visión del impacto que representan en la economía del país.

Según datos de la Digestyc podemos observar en la Tabla 5 el crecimiento de estos en el mercado salvadoreño en un periodo de 3 años, del 2016 al 2018. Este crecimiento es producto de la modernización y actualización constante para estar a la vanguardia de lo que el mercado solicite.

2016	2017	2018
TELEPERFORMANCE EL SALVADOR	TELEPERFORMANCE EL SALVADOR	COMPañIA SALVADOREÑA DE TELESERVICIOS, S. A. DE C. V.
SYKES	SYKES	SYKES
CONVERGYS GLOBAL SERVICES, S.A. DE C.V.	CONVERGYS GLOBAL SERVICES, S.A. DE C.V.	TELUS EI SALVADOR
TELUS EL SALVADOR	TELUS EL SALVADOR	CONCENTRIX CVG GLOBAL SERVICES EL SALVADOR, S. A. DE C. V.
ATENTO.	ATENTO.	ATENTO.
FUSION BPO SERVICES, S. A. DE C. V.	THE OFFICE GURUS	GETCOM INTERNATIONAL, S. A. DE C. V.
DIGITEX	GETCOM INTERNATIONAL, S. A. DE C. V.	THE OFFICE GURUS

2016	2017	2018
THE OFFICE GURUS	FUSION BPO SERVICES, S. A. DE C. V.	DIGITEX
FOCUS EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	ONELINK	FOCUS
TETEL, S. A. DE C. V.	DIGITEX	RIA DE CENTROAMERICA

Tabla 6: Call center con mayor crecimiento en El Salvador por años

Identificación de los call centers que experimentaron el mayor crecimiento anual en El Salvador.

Fuente. Datos tomados de Digestyc (2021).

De igual manera en una economía circular, los ingresos percibidos por los empleados apoyan la generación de compras, en ese sentido, según datos del Estudio 2020 de PROESA que se observa en *Tabla 1: Salarios por Posición Laboral en 2020 de Centros de Contacto en El Salvador Mensual expresado en USD\$,* que el promedio de ingresos salariales de un agente bilingüe es de \$772.00, estos son significativamente alto en un país con un salario mínimo de \$340.00 para sector servicios.

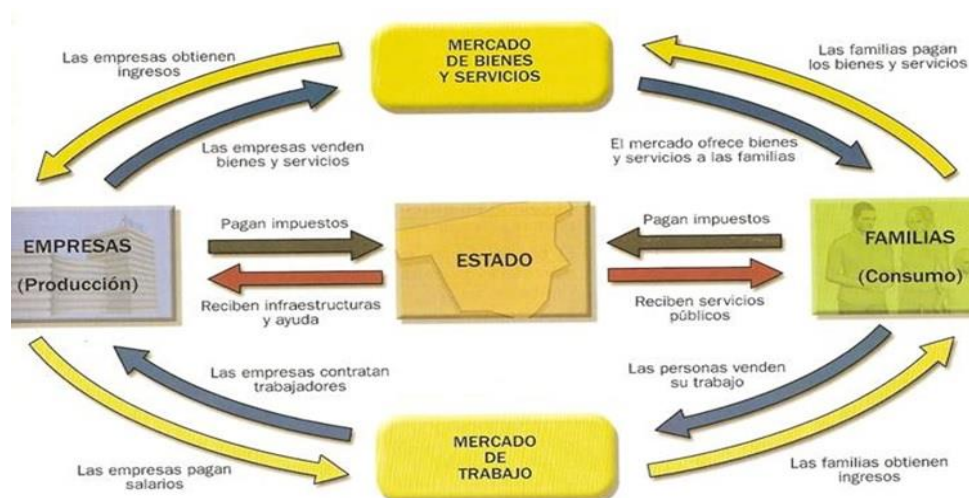


Figura 9: Agentes económicos de la Economía país

Fuente. Imagen tomada de internet www.otromundoesposible.net

CAPITULO III: APORTE DE LA INVESTIGACIÓN.

En este capítulo se proporciona el aporte de la investigación a través del análisis de la empresa que en el país tiene un alto índice de servicios de call center y varios años de pertenecer en el mercado. Y conociendo una vivencia personal proporcionada por una persona que ha experimentado un desarrollo de crecimiento laboral y personal.

3.1 Análisis teórico y contextualización a la realidad investigada (redacción de casos)

3.1.1 Análisis de Sykes El Salvador

En el marco del análisis teórico y contextualización a la realidad investigada, se aborda la empresa multinacional Sykes Enterprise, Incorporated, una compañía de tercerización de procesos empresariales (BPO) fundada en 1977 en Carolina del Norte, Estados Unidos, que se expandió en América Latina en 1999 con su primera operación en Costa Rica, y en 2004 inició sus operaciones en El Salvador con 150 empleados. La elección del país se debió a su ubicación geográfica estratégica, infraestructura de comunicaciones desarrollada y mano de obra altamente capacitada y joven.

En sus inicios en El Salvador, Sykes se centró en brindar servicios de atención al cliente y soporte técnico para clientes en Estados Unidos. Con el tiempo, la empresa diversificó sus servicios y expandió su presencia en otros países de América Latina, como México, Costa Rica, Colombia y Brasil. Desde entonces, Sykes en El Salvador ha tenido un impacto económico significativo en el país, actualmente cuenta con más de 4500 empleados, invirtiendo en tecnología y capacitación para el personal. También ha contribuido a la economía local mediante el pago de impuestos y la compra de bienes y servicios a empresas locales, y ha apoyado programas de responsabilidad social corporativa e iniciativas de desarrollo comunitario.

La tercerización de procesos empresariales es una industria globalizada y altamente competitiva en la que Sykes en El Salvador compite con otras empresas de BPO en todo el mundo para brindar servicios de alta calidad y precios competitivos a sus clientes. La empresa emplea a personas de diferentes países para llevar a cabo su trabajo y brinda servicios de atención al cliente, soporte técnico, procesamiento de pagos, cobranza y otras tareas administrativas a clientes de diversos sectores, como servicios financieros, tecnología, telecomunicaciones y salud.

La relación de Sykes en El Salvador con el comercio internacional refleja la importancia cada vez mayor de los servicios de BPO en la economía global. La tercerización de procesos empresariales se ha convertido en una industria en rápida expansión que brinda oportunidades de empleo y desarrollo económico a países de todo el mundo. Además, la llegada de Sykes a El Salvador está relacionada con los factores que impulsaron la incursión de los call centers en el país, incluyendo la mano de obra joven y educada, los incentivos fiscales del gobierno y la globalización y la apertura del país a la inversión extranjera. En resumen, la llegada de Sykes a El Salvador fue el resultado de una combinación de factores que hicieron que el país fuera atractivo para la inversión en servicios empresariales.

i. Impacto de Sykes en la empleabilidad

En 2004 en El Salvador, Sykes comenzó sus operaciones con un modesto personal de 150 empleados. En febrero de 2023, su fuerza laboral ha aumentado exponencialmente a más de 4,500 empleados. Este significativo incremento en su capacidad de producción ha colocado a SYKES como una de las empresas más prominentes en el sector de servicios empresariales en El Salvador. Este éxito se debe en parte a la globalización de los servicios y a la apertura de los mercados, lo que ha permitido a la empresa expandir sus operaciones y así, impactar positivamente la vida de miles de salvadoreños. Los empleados de SYKES han tenido la oportunidad de aprender un segundo idioma, lo que les ha permitido mejorar su calidad de vida y, al mismo tiempo, contribuir al crecimiento económico del país.

En El Salvador, se ha observado que las personas que hablan más de un idioma generalmente tienen mayores oportunidades de obtener un mejor salario. Las empresas de tipo BPO proponen brindar un salario más competitivo que otros rubros del país, especialmente para los graduados universitarios que buscan empleo. Sin embargo, esta propuesta puede tener diferentes impactos en la realidad laboral de las personas. Algunos han logrado mejorar sus condiciones de vida gracias a la oportunidad laboral que se les presentó en un call center, mientras que otros se han quedado estancados trabajando en un puesto de representante de servicio al cliente, incluso teniendo un título universitario. En estos casos, es importante reflexionar sobre la explotación de habilidades y conocimientos adquiridos, y considerar las posibles alternativas para su desarrollo profesional.

Año	Empleados
2004	237
2005	449
2006	771
2007	1300
2008	1564
2009	1692
2010	1850
2011	2188
2012	2130
2013	2176
2014	2590
2015	3121
2016	3466
2017	3766
2018	3766
2019	3959
2020	4100
2021	4500

Tabla 7

Empleados De Sykes El Salvador desde 2004-2021

Evolución del número de empleados de Sykes en El Salvador entre 2004 y 2021.

Fuente: Elaboración propia con datos del Banco Central de Reserva

La tabla número 6 muestra un crecimiento sostenido en la cantidad de personas trabajando en Sykes desde 2004 hasta 2021. Con un total de 4,500 empleados en 2021, la empresa ha experimentado un aumento significativo en la cantidad de trabajadores durante este período. El crecimiento más pronunciado se observó a partir de 2015, con un promedio de alrededor de 400 a 500 nuevos empleados por año.

Este crecimiento constante en la cantidad de empleados de Sykes es un indicador positivo para la empleabilidad del país, ya que proporciona oportunidades laborales para las personas en busca de empleo. Además, la empresa ha demostrado una capacidad para adaptarse y crecer en un mercado cambiante, lo que puede generar confianza en los empleados actuales y futuros en la estabilidad laboral a largo plazo.

Es importante destacar que, aunque hubo altibajos en la cantidad de empleados en algunos años específicos, como en 2010 y 2011, la tendencia general muestra un crecimiento sostenido en la cantidad de trabajadores. Este hecho es un indicador de la capacidad de la empresa para mantener y mejorar su posición en el mercado de empleo y su compromiso con la creación de empleos de calidad.

ii. Beneficios de Trabajar en Sykes El Salvador:

Los numerosos beneficios que ofrece Sykes en El Salvador hacen de la empresa un lugar muy atractivo para trabajar. Desde salarios competitivos hasta bonos mensuales y aguinaldo total, Sykes demuestra su compromiso en valorar y recompensar a sus empleados. Además, los empleados tienen acceso a vacaciones anuales, reembolso educacional, transporte, instalaciones deportivas y cuartos de juego y descanso. La empresa también reconoce y premia el buen desempeño de sus empleados con puntos canjeables por promocionales, días libres pagados, premios de permanencia y momentos especiales de reconocimiento.

Los descuentos en seguros, tarjeta de crédito, membresía Price Smart y descuentos en diferentes comercios son un claro reflejo del compromiso de Sykes en mejorar la calidad de vida de sus empleados. Todos estos beneficios combinados con el programa de bienestar integral, la opción de trabajar desde casa y la oportunidad de adquirir nuevas habilidades y aptitudes mediante cursos y plataformas virtuales gratis hacen que Sykes sea un lugar de trabajo altamente deseado en El Salvador, fomentando así la empleabilidad en el país.

Beneficio:	Descripción.
Salarios Competitivos	Salarios competitivos en base al mercado, para agentes de línea directa los salarios están entre \$450.00 USD y \$800.00 USD
Bonos Mensuales:	Además del salario base los agentes tiene oportunidades de ganar bonos entre el 10% y 15% del salario base basado en resultados.
Aguinaldo Total	Aguinaldo total equivalente a un salario, y no proporcional según ley.
Vacaciones Anuales	14 días de vacación que pueden utilizarse seguidas o segmentadas, acumulables.
Reembolso Educativo.	Basado en resultados académicos y de trabajo los empleados son elegibles para recibir un reembolso según los gastos de estudios.
Transporte	Empleados reciben transporte en zonas específicas si entran antes de las 6.00am o salen después de las 8.00pm
Café gourmet “Tostado”	Café de alta calidad a buen precio en el campus
Centro Deportivo	Sykes tiene una alianza con FESA (La Fundación Educando a un salvadoreño) que permite utilizar canchas, piscinas y demás, en los 3 complejos: Santa Tecla, Apopa, Parque de Pelotas
Wifi Gratis	Wifi gratis en el campus
Cuartos de Juego y descanso	Cuartos equipados con TV, plataformas de streaming, tables, PC, Play Station, mesas de ping pon, sillones cómodos.

Beneficio:	Descripción.
Puntos Sykes	Opción de ganar puntos canjeables por promocionales en base a desempeño
Días Discrecionales.	Días libres pagados dependiendo de la cantidad de años trabajados entre 1 y 4 días
Tarjeta Sykes Selectos	Tarjeta de crédito limitado para compras quincenales en Super selectos, el monto se debita quincenalmente de la planilla, y al comprar con ella se acumulan un cash back al final de año
Cafetería	Amplias cafeterías con comida casera a precios accesibles. Refrigeradoras, Microondas.
Crédito de Cafetería	Crédito en cafetería hasta \$30.00 USD mensuales cobrados de planilla
Descuento en universidades.	Descuentos en universidades UFG y ESI
Momentos Sykes	Detalles de reconocimiento en momentos especiales, Graduaciones, Bodas, Nacimientos de bebes
Premios de permanencia.	Premios a empleados que cumplen 3-5-8-10 años
Descuentos en seguros	Descuentos en seguros de vida y automóvil ASESUISA/SISA
Membresía Pricemart	Descuento en precio de la membrecía.
Programa United héroes	Programe de bienestar integral, integrado con una plataforma, consejos nutricionales y demás.
Got Talent	Concurso con premio anual de \$300 USD al ganador de show de talento.
Cooperativa ASOSYKES	Opción de pertenecer a la cooperativa, ahorro, préstamos, créditos en establecimientos y descuentos en compras de lentes.

Beneficio:	Descripción.
Descuentos en Comercios.	Descuentos de entre 10-25% en diferentes comercios del país con solo presentar el carnet de empleado
Home Office	Opción de trabajar desde casa.
Bono Internet	Bono de internet \$30.00 USD por trabajar desde casa.
Cursos Gratis	Cursos gratis con INSAFOR y diferentes instituciones educativas para empleados.
Plataformas cursos virtuales Gratis	Plataformas virtuales gratis con cursos, y demás para incrementar habilidades y aptitudes
Rifas Anuales	Rifas anuales con premios realmente funcionales y atractivos (lavadoras, refrigeradoras, PS5 etc.)
Tarjeta de regalo de fin de año	Opción de tarjeta de regalo anual de \$35.00 USD a final de año
Otras actividades:	Diferentes actividades según temporadas donde los empleados pueden ganar diferentes premios y regalos.

Tabla 8: Tabla de Beneficios de los trabajadores de Sykes El Salvador

Beneficios ofrecidos a los empleados en Sykes El Salvador.

Fuente. Elaboración propia. Datos tomados de Redes Sociales de Sykes El Salvador (2023).

iii. Reconocimientos obtenidos de Sykes El Salvador.

- Premio Contact Center World Americas: Contact Center World. (2017). Americas' Best Contact Centers 2017.

- Premio a la Excelencia Empresarial: La Prensa Gráfica. (2018, 18 de septiembre). Empresarios son premiados por su excelencia.
- Certificación Great Place to Work: Sykes. (2021, 18 de febrero). SYKES Centroamérica recibe la Certificación Great Place to Work 2021.
- Premio Best Place to Work: La Prensa Gráfica. (2020, 12 de marzo). Conoce las 50 mejores empresas para trabajar en Centroamérica. Premio a la Responsabilidad Social Empresarial:
- Sykes. (2019, 21 de noviembre). SYKES El Salvador recibe reconocimiento por su Responsabilidad Social Empresarial.
- Certificación de Calidad ISO 9001: El Diario de Hoy. (2019, 20 de noviembre). Sykes El Salvador recibe certificación de calidad ISO 9001.
- Premio al Mejor Proveedor de Servicios de Outsourcing: Asociación de Exportadores de El Salvador. (2019, 7 de noviembre).

Los premios que Sykes El Salvador ha ganado representan una validación externa del compromiso de la empresa con la calidad, la excelencia empresarial, la responsabilidad social y la satisfacción de los empleados. Estos reconocimientos indican que Sykes El Salvador está cumpliendo con altos estándares de calidad y excelencia en el servicio al cliente, el liderazgo empresarial, la gestión de recursos humanos y la responsabilidad social corporativa.

Además, estos premios benefician tanto a los empleados como a la economía y la empleabilidad en El Salvador de varias maneras, tales como:

Atraer y retener a los mejores talentos: Al ganar premios de renombre, Sykes El Salvador se convierte en una empresa atractiva para los profesionales talentosos que buscan trabajar para

una empresa de renombre, con un ambiente laboral positivo y con altos estándares de calidad y excelencia.

Mejorar la reputación de la empresa: Los premios ganados por Sykes El Salvador son un indicador de que la empresa está comprometida con la calidad y la excelencia empresarial, y esto mejora su reputación entre los clientes, los empleados y la sociedad en general.

Fomentar la inversión extranjera: Al ser reconocida como una empresa de calidad y excelencia empresarial, Sykes El Salvador se convierte en un destino atractivo para la inversión extranjera, lo que puede impulsar el crecimiento económico del país y crear más oportunidades de empleo.

Promover la responsabilidad social empresarial: Al ganar premios por su compromiso con la responsabilidad social empresarial, Sykes El Salvador demuestra su compromiso con la comunidad y el medio ambiente, lo que puede inspirar a otras empresas a seguir su ejemplo y contribuir al desarrollo sostenible de El Salvador.

iv. Cambios recientes en el nombre de la marca. Sykes | Sitel | Foundever

La industria de los centros de llamadas ha sido un sector clave en la economía salvadoreña durante los últimos años. Empresas como Sykes y Sitel Group han logrado establecerse como líderes en la prestación de servicios de atención al cliente y soporte técnico, generando empleos y brindando oportunidades de crecimiento profesional a miles de salvadoreños. Recientemente, la empresa Sitel Group ha anunciado su cambio de marca a Foundever como parte de una estrategia de transformación global hacia un enfoque más centrado en la tecnología y soluciones innovadoras de experiencia del cliente. En este contexto, es importante conocer cómo se ha dado la evolución de estas empresas en El Salvador y qué implicaciones puede tener para su futuro y el de los empleados que dependen de ellas.

Según los registros de Sykes Enterprises, Inc., la compañía de centros de llamadas abrió operaciones en El Salvador en el año 2004. La empresa, que ofrece servicios de atención al

cliente y soporte técnico, experimentó un rápido crecimiento en el país y llegó a contar con más de 6,000 empleados en varias localizaciones.

En el año 2018, Sitel Group, otra compañía de centros de llamadas anunció que adquiriría todas las operaciones de Sykes en América Latina, incluyendo las de El Salvador. En aquel momento, se enfatizó la continuidad de los servicios y se aseguró que no se esperaban cambios significativos en las operaciones en el corto plazo.

Más recientemente, en el año 2022, Sitel Group anunció su cambio de marca a Foundever como parte de una estrategia de transformación global. La intención detrás de esta nueva marca es reflejar mejor la evolución de la compañía hacia un enfoque más centrado en la tecnología y soluciones innovadoras para mejorar la experiencia del cliente. Se espera que Foundever continúe operando en El Salvador y que la transición no tenga impacto en los empleados ni en los clientes actuales de la empresa.

En marzo de 2023, se anunció oficialmente el cambio de marca de Sitel Group a Foundever. La intención detrás de este cambio es reflejar la transformación global de la empresa y su compromiso con la innovación y la tecnología en la industria de la experiencia del cliente. Foundever representa la búsqueda constante de nuevas oportunidades y soluciones para mejorar la experiencia del cliente. El cambio de marca no afectará los servicios actuales de la empresa, sino que simboliza la evolución de la estrategia y visión futura de Foundever. (Sitel Group, 2023)

Vivencia No. 1, trabajador de Sykes El Salvador.

A continuación, se presenta la vivencia de uno de los tantos empleados de Sykes El Salvador:

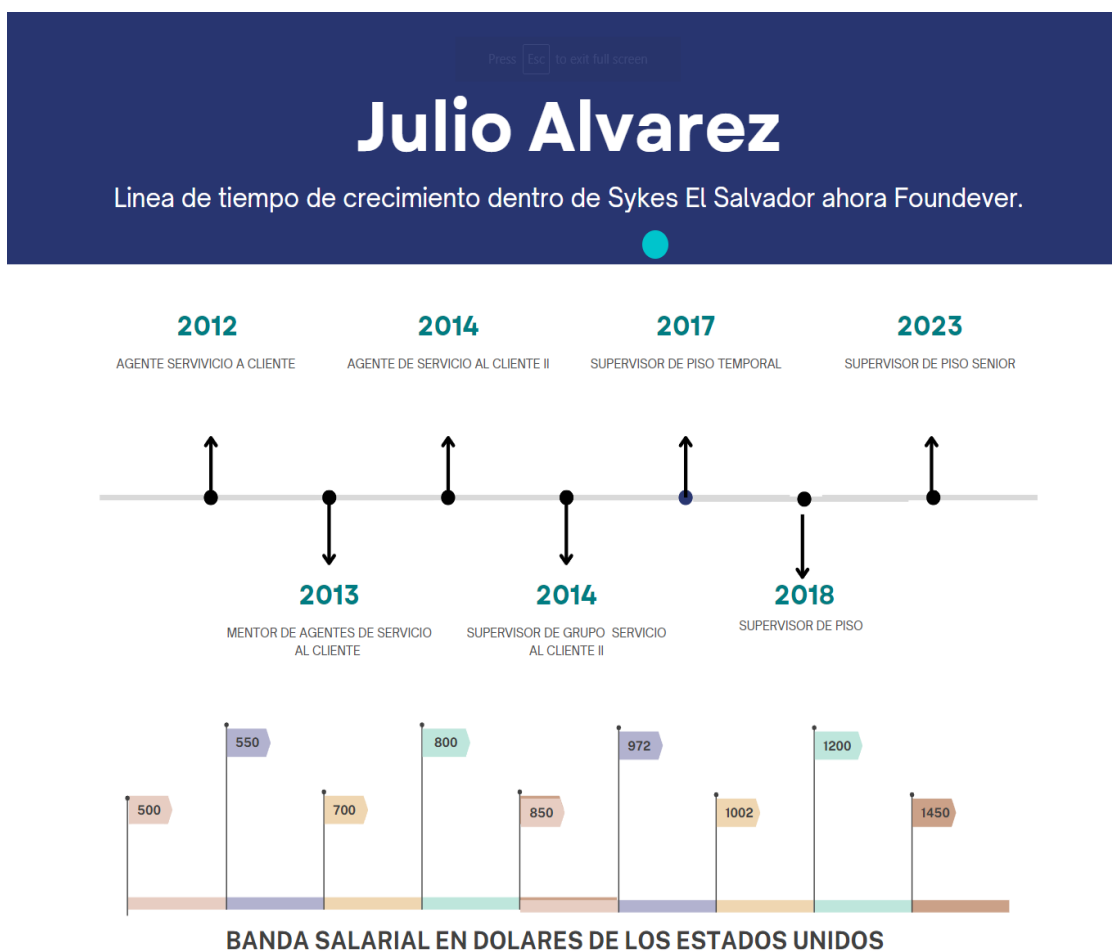
Nombre: Julio Alberto Álvarez Rivera Dui: 03891086-5

Julio Alberto Alvarez Rivera, un salvadoreño de 36 años, ha sido un pilar fundamental en el equipo de Sykes El Salvador durante más de una década. Su trayectoria comenzó como agente de servicio al cliente, donde cultivó habilidades excepcionales y una dedicación inquebrantable a su trabajo. Esta dedicación lo llevó a ascender a roles de mayor responsabilidad: en 2014, se convirtió en supervisor de grupo y en 2018, alcanzó el puesto de subgerente de cuenta.

Lo que más aprecia Julio de su experiencia en Sykes El Salvador es la incesante oportunidad de crecimiento y aprendizaje que la empresa ofrece. La compañía se dedica a proporcionar capacitaciones y programas de formación que perfeccionan las habilidades y competencias necesarias para cada rol en la organización. A lo largo de los años, Julio ha participado en una amplia variedad de talleres y diplomados, adquiriendo valiosas herramientas en liderazgo, gestión de equipos, resolución de problemas y toma de decisiones. Estas capacitaciones no solo han optimizado su rendimiento laboral, sino que también le han permitido abordar desafíos con mayor eficacia en la empresa. Julio ha adquirido conocimientos sobre las últimas tecnologías y herramientas empleadas en la industria, lo que se traduce en un servicio más destacado para los clientes.

Además de su participación en talleres y programas de capacitación, Julio se ha destacado por liderar los equipos de "offline" y "back office". Su liderazgo en estas áreas ha sido fundamental para garantizar la eficiencia en los procesos internos y ha contribuido significativamente a su desarrollo profesional. Esta experiencia demuestra su habilidad para abordar desafíos y su compromiso con la excelencia en Sykes El Salvador.

Trabajar en Sykes El Salvador ha sido una experiencia profundamente gratificante para Julio Alberto Alvarez Rivera. Más allá de la estabilidad económica y una carrera exitosa, ha



tenido la oportunidad de crecer a nivel personal y profesional gracias al respaldo continuo y la formación de la empresa. Julio espera ansiosamente continuar evolucionando y contribuir al éxito futuro de la organización.

Figura 10: Línea de tiempo de Julio Álvarez en Sykes El Salvador y Detalle de Salario

Fuente: Datos obtenidos del entrevistado Jorge Alcántara

Vivencia No. 2, Ex trabajador de Sykes El Salvador.

A continuación, se presenta la vivencia de uno de los empleados que ha trabajado en Call center y empresas relacionadas:

Nombre: Luis David Torres Umaña. DUI: 04882510-1

Como salvadoreño de 30 años, con el pasar del tiempo, este trabajador ha tenido el placer de haber trabajado en diversas compañías que han ayudado a la persona a desarrollar sus habilidades de análisis, gerencia, e-commerce, finanzas y manejo de personal desde los 18 años. Desde el inicio de su carrera, ha aprendido a brindar un servicio al cliente excepcional y a la fecha ha adquirido las habilidades necesarias para ascender a roles de mayor importancia. Gracias a su dedicación y esfuerzo, ha logrado ascender a Gerente Corporativo de Operaciones de Datos y Estándares de una compañía que brinda servicios de tarjetas de regalo digitales y físicas a nivel mundial.

Lo que más aprecia de su experiencia laboral durante el transcurso de su carrera es la oportunidad constante de aprendizaje y crecimiento que ha recibido. Las empresas en las que ha laborado siempre han estado durante un proceso de desarrollo de un nuevo proyecto y él ha sabido aprovechar las oportunidades y ocasiones de desarrollo que el equipo de recursos humanos y administración ha brindado al momento. Las empresas siempre han velado por brindar capacitaciones y programas de formación para mejorar las habilidades y competencias necesarias para cada uno de los roles en la empresa, acompañado con la enseñanza que ha adquirido en el transcurso de sus estudios como universitario. Luis, ha tenido la oportunidad de participar en diferentes talleres y diplomados, que le han permitido desarrollar habilidades de liderazgo, gestión de equipos, solución de problemas y toma de decisiones.

Dichas capacitaciones le han permitido madurar y mejorar su desempeño en el trabajo y tratar desafíos que la empresa enfrenta de manera objetiva y efectiva. Asimismo, ha mantenido al

día sus conocimientos sobre nuevas actualizaciones en herramientas que se utilizan en la industria y que le han permitido abordar necesidades que cualquier posición que el tome necesite.

Además de los talleres y programas de capacitación, Luis ha tenido la oportunidad de participar con equipos de trabajo que le han brindado desafíos que involucren el aprendizaje de nuevas técnicas de análisis, manejo de personal y desarrollo de KPIs (Key performance Indicators (Indicadores de desempeño claves) que ayudaron a agudizar sus habilidades, probando así, una mejora notable de los resultados de los proyectos en los que ha participado.

Trabajar en la industria de los call centers sentaron la base para ser el profesional que ha logrado ser. Ciertamente, los desafíos de estudiar y trabajar al mismo tiempo mientras comparten el desarrollo y logros con sus compañeros de trabajo han sido una experiencia gratificante y muy enriquecedora para este individuo. Además de tener una estabilidad económica y una carrera exitosa, ha podido crecer personal y profesionalmente gracias al apoyo y la capacitación constante de la empresa y deseo de desarrollo personal. Espera seguir creciendo y contribuyendo al éxito de la empresa para la cual actualmente labora.

Año	Posición	Compañía	Salario
2011	Agente Servicio al Cliente I	Stream Global Services	\$ 530.00
2012	Capacitador de Personal Respaldo	Stream Global Services	\$ 530.00
2013	Supervisor de Grupo (Servicio al Cliente)	Stream Global Services	\$ 600.00
2014	Agente Servicio al Cliente I	SYKES El Salvador (Ahora Foundever)	\$ 600.00
2014	Experto en el Tema (Servicio al Cliente)	SYKES El Salvador (Ahora Foundever)	\$ 650.00

Año	Posición	Compañía	Salario
2014	Supervisor de Grupo (Servicio al Cliente)	SYKES El Salvador (Ahora Foundever)	\$ 850.00
2015	Supervisor de Grupo (Servicio al Cliente)	SYKES El Salvador (Ahora Foundever)	\$ 925.00
2016	Supervisor de Grupo (Servicio al Cliente)	SYKES El Salvador (Ahora Foundever)	\$ 1,000.00
2017	Especialista en conocimiento e información del producto	SYKES El Salvador (Ahora Foundever)	\$ 1,301.00
2018	Especialista en conocimiento e información del producto	SYKES El Salvador (Ahora Foundever)	\$ 1,301.00
2019	Especialista en conocimiento e información del producto	SYKES El Salvador (Ahora Foundever)	\$ 1,301.00
2019	Supervisor de Grupo (Servicio al Cliente)	Skycom	\$ 750.00
2019	Agente Servicio al Cliente I	Blackhawk Support Services	\$ 700.00
2020	Agente Servicio al Cliente II	Blackhawk Support Services	\$ 750.00
2020	Supervisor de Grupo (Servicio al Cliente II)	Blackhawk Support Services	\$ 950.00
2021	Analista de Estándares de Datos I	Blackhawk Support Services	\$ 1,501.50
2022	Analista de Estándares de Datos II	Blackhawk Support Services	\$ 1,702.50
2022	Gerente Corporativo, Operaciones de Datos y	Blackhawk	\$

Año	Posición	Compañía	Salario
3	Estándares	Support Services	2,565.21
2011	Agente Servicio al Cliente I	Stream Global Services	\$ 530.00
2012	Capacitador de Personal Respaldo	Stream Global Services	\$ 530.00

Tabla 9 :Línea de tiempo de Luis Torres en su tiempo trabajando y detalle de Salario

Resumen del tiempo de trabajo y salario de Luis Torres.

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos del entrevistado Luis Torres

CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

4.1 Conclusiones.

La evolución de la industria de centros de llamadas en El Salvador ha tenido un impacto significativo en el empleo y el desarrollo económico del país, demostrado sobre todo por los ingresos netos que estos han proporcionado a la economía salvadoreña (Figura 3). La apertura de mercados y la globalización han permitido que empresas extranjeras inviertan en el país y establezcan sus operaciones en centros de llamadas, lo que ha contribuido a la generación de empleo y al crecimiento del PIB.

La posición favorable de El Salvador para la inversión extranjera es el resultado de una combinación de factores del macro y microentorno. Entre ellos, destacan la dolarización de la economía, la ubicación geográfica, la globalización y la competitividad comercial, la infraestructura de telecomunicaciones, la estructura de costos, la fuerza laboral y la orientación educativa, y los incentivos fiscales y tributarios.

Es importante destacar que el dominio del inglés es esencial para trabajar en un call center. Aunque hay muchos centros que ofrecen cursos de inglés, es evidente que aún queda un largo camino por recorrer en cuanto a la mejora de las habilidades lingüísticas de la población salvadoreña.

El caso de Sykes Enterprise, como una empresa multinacional que opera en El Salvador, destaca la importancia de la capacitación y el desarrollo de habilidades en el contexto del comercio internacional. Los trabajadores en esta industria necesitan ser competentes en múltiples idiomas y tener habilidades técnicas avanzadas para poder brindar servicios de alta calidad a clientes de diferentes países.

En este contexto, la Ley de Servicios Internacionales (LSI) juega un papel fundamental en la atracción de inversión extranjera hacia El Salvador, ofreciendo a las empresas que operan en el país exenciones fiscales y tributarias importantes. Esto ha contribuido a la competitividad del país en la región centroamericana.

La flexibilidad laboral en los centros de llamadas puede ser una ventaja competitiva en el comercio internacional, ya que permite a las empresas adaptarse a las necesidades de los clientes en diferentes zonas horarias y regiones. Además, la capacidad de trabajar desde cualquier lugar también puede ser una ventaja para atraer y retener talentos en un mercado laboral cada vez más globalizado.

En general efectivamente los call center o Servicios Empresariales a Distancia como también se les conoce, son el resultado de negociaciones generadas por acuerdos comerciales entre los países, mostrando un crecimiento sustentable en la economía de El Salvador, aportando a la balanza comercial en el sector servicios. Por lo tanto, es relevante validar que, aun cuando El Salvador continúa manteniendo un enfoque en comercio de mercancías, el sector servicios se está fortaleciendo y se vuelve un generador no solo de ingresos, sino, también una opción diversificada de competitividad para El Salvador.

4.2 Recomendaciones.

Las empresas de call center, necesitan crear un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan cómodos. Esto les permite realizar sus tareas de manera más eficiente. Este será un factor que aumentará su lealtad al lugar de trabajo. Sin embargo, un ambiente de trabajo no estará completo sin un buen ambiente. Comunicación y apoyo de los superiores, por lo que es importante que los gerentes estén capacitados y motivados para ser líderes que sepan administrar mejor su fuerza laboral.

Los call center deben proporcionar beneficios que creen valor para los empleados no solo financieramente, sino también mentalmente, haciéndolos valorados en la empresa; existe una

necesidad urgente de crear y definir la brecha entre la vida personal y las actividades laborales de los empleados y sus familias. enfoque equilibrado; Comprender las voces de los empleados.

Se recomienda a las compañías de call center que son incentivadas con la Ley de Servicios Internacionales respetar los límites establecidos para la prestación de servicios en el mercado local y en el exterior con el fin de prolongar el disfrute de los beneficios fiscales es como realizar el control fiscal de su empresa, que no está obligada a pagar impuestos, pero es una obligación formal que caracteriza a las leyes de la República de El Salvador.

Las empresas de centro de llamadas deben de mejorar la administración del personal bajo la misma base de los principios de la administración, por lo que deben estar actualizados en cuanto a tecnología para administrar sus recursos, estrategias de venta, atención y demás rubros, y demás lineamientos que aporten a la inteligencia del negocio.

Se debe capacitar a los especialistas en gestión empresarial para controlar las obligaciones formales y materiales en el ámbito de los call centers, para que sean profesionales integrales que puedan brindar sus servicios a empresas internacionales, esto también brindará mayor valor agregado a las empresas dedicadas a servicios internacionales.

GLOSARIO.

Empleabilidad: Se trata de la capacidad de adaptar las circunstancias de cada uno tanto profesionales como personales a las necesidades del mercado laboral. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la empleabilidad es «la aptitud de la persona para encontrar y conservar un trabajo, para progresar en el trabajo y para adaptarse al cambio a lo largo de la vida profesional».

Economía: La ciencia económica también se encarga del estudio de todas las fases relacionadas con el proceso de producción de bienes y servicios, desde la extracción de materias primas hasta su uso por el consumidor final, determinando la manera en que se asignan los recursos limitados.

Los principales objetos de estudio de la economía a lo largo del tiempo han sido la fijación de precios de los bienes y de los factores productivos (tierra, producción, capital y tecnología), el comportamiento de los mercados financieros, la ley de oferta y demanda, las consecuencias de la intervención del Estado sobre la sociedad, la distribución de la renta, el crecimiento económico de los países y el comercio internacional.

PIB: Es un indicador económico que refleja el valor monetario de todos los bienes y servicios finales producidos por un territorio en un determinado periodo de tiempo. El resultado de todo ello mide el tamaño de la economía de un país, es decir, toda su riqueza económica. Cuanto mayor es el PIB de un país, mayor es su capacidad económica y, por tanto, mayor es su capacidad para generar empleo e inversión.

Inbound: Conocido como “entrante” por la recepción de los clientes, siendo su principal objetivo resolver solicitudes o hasta recibir reclamos.

Outbound: Este tipo de call centers “salientes”, además de contactar a los clientes son aquellos que se relacionan con temas de cobranza o ventas remotas.

Blended: Trabajan con la emisión de llamadas mezclando operaciones inbound y outbound, ofreciendo una variedad de servicios.

Servicio: es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”

Call Center: centro de llamadas o centro de atención telefónica, utiliza como canal principal el canal telefónico. A través de él, los teleoperadores, como son llamados los asesores o agentes de atención al cliente, reciben y realizan llamadas a clientes actuales y potenciales.

Inversión: es todo aquel desembolso de recursos financieros que se realizan con el objetivo de adquirir bienes durables o instrumentos de producción (equipo y maquinaria), que la empresa utilizará durante varios años para cumplir su objetivo

Balanza de pago: la diferencia entre importaciones y exportaciones de bienes y servicios se conoce como balanza por cuenta corriente, o sencillamente la cuenta corriente (CC).

La balanza comercial o balanza de mercancías: es el registro económico de un país donde se recogen las importaciones y exportaciones de mercancías, es decir, son los ingresos menos los pagos del comercio de mercancías de un país

BIBLIOGRAFÍA

Libros

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Kaufman, A. M. y Rodríguez, M. E. (2001). *La escuela y los textos*. Argentina: Santillana.
- Mendoza Orantes, R. (2021). Recopilación de leyes tributarias (57^a ed.). San Salvador: Editorial Jurídica Salvadoreña

Tesis

- Ayala Aristondo, R. y Escamilla Martínez, N. J. (2019). *Incentivos fiscales otorgados en la ley de servicios internacionales y su impacto en la Economía Salvadoreña, período 2008 - 2017. Caso de estudio: Call Center* (Tesis de grado). Universidad de El Salvador: San Salvador.
- Hernández Cruz, H. J., Flores Saavedra, J. E. y Herrera Rivera, V. M. (2013) *Análisis técnico tributario de las operaciones de los Centros Internacionales de Llamadas (CALL CENTER) amparados a la Ley de Servicios Internacionales de El Salvador* (Tesis de grado). San Salvador: Universidad de El Salvador.
- Marroquín Sánchez, I. I., Mejía Contreras, M. A. y Ramos Alvarado, J. R. (2012). Análisis financiero como herramienta para la elaboración de políticas financieras en las empresas del sector servicios “Call Center” de El Salvador (Tesis de Pregrado). Recuperado de <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11710/1/M%20361an.pdf>
- Rent Davids, A. (2013). la transferencia del aprendizaje en contextos. *TDX*. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/119559/Tesis.pdf>
- Romero, A. D., Gálvez Pineda, B. E. y Méndez Parras, D. R. (2019). *El derecho a la conformación de sindicatos de los trabajadores de las empresas dedicadas a la prestación de servicios (Call Center)*” (Tesis de grado). San Salvador: Universidad de El Salvador

Revistas

- Ibarra Cisneros, M. A. y González Torres, L. A. (2010). La flexibilidad laboral como estrategia de competitividad y sus efectos sobre la economía, la empresa y el mercado de trabajo. *Contaduría y administración*, (231), 33-52. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422010000200003&lng=es&tlng=es
- Micheli Thirión, J. (2007). Los Call Centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. *CONfines de relaciones internacionales y ciencia política*, 3(5), 49-58. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35692007000100005&lng=es&tlng=es.
- Peralta Rodríguez, L., Medina, P. y Morales García, G. (2019). aproximación teórica a la gestión de calidad en los servicios. *Innovación y Aplicaciones Técnico*, 1(1), 1-8.
- Unir revista. (2023). *¿Cuáles son las diferencias entre inbound marketing y outbound marketing? Unir Revista*. Recuperado de <https://www.unir.net/marketing-comunicacion/revista/outbound-marketing-vs-inbound-marketing/#:~:text=El%20inbound%20marketing%20se%20centra,o%20servicio%20no%20es%20f%C3%A1cil>.

Documentos Web

- Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (2021). [versión de Adobe Acrobat Reader]. Informe de Coyuntura Económica. Recuperado de http://fusades.org/publicaciones/Informe%20de%20Coyuntura%20Economica_noviembre%20de%202021.pdf
- Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social (2022). [versión de Adobe Acrobat Reader]. El Salvador: oportunidades y retos para aprovechar el nearshoring. Recuperado de https://fusades.org/publicaciones/SI%203-2022%20Oportunidades%20y%20retos%20para%20aprovechar%20el%20Nearshoring_dic2022.pdf

- Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social. (2007). [versión de Adobe Acrobat Reader]. Informe de desarrollo económico y social Informe de desarrollo económico y social Informe de desarrollo económico y social. Recuperado de https://fusades.org/publicaciones/SI%203-2022%20Oportunidades%20y%20retos%20para%20aprovechar%20el%20Nearshoring_dic2022.pdf
- Guadarrama Tavira, E. G. (2015). Relationship Marketing: value, satisfaction, loyalty. [versión de Adobe Acrobat Reader]. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87041161004.pdf>
- Morales, O. A. (2003). Fundamentos de la investigación documental y la monografía. *Manual para la elaboración y presentación de la monografía. Mérida, Venezuela: Universidad de Los Andes*, 1-14.
<https://scholar.google.com/scholar?oi=bibs&cluster=1738084755246557057&btnI=1&hl=en>
- Vargas Hernández, J. G. (2008). Análisis crítico de las teorías del desarrollo económico [versión de Adobe Acrobat Reader]. Recuperado de <https://www.unisc.br/site/sidr/2008/textos/63.pdf>

Sitios Web

- Agencia de promoción de inversiones de El Salvador. (2020). *Datos sobre el sector de Business Process Outsourcing (BPO) y Call Centers en El Salvador, para el período 2000-2020*. Recuperado de <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/proesa/documents/411392/download>
- Agencia de Promoción de Exportaciones e Inversiones de El Salvador. (s. f.). *Linkedin.com*. Recuperado de <https://www.linkedin.com/company/proesa/posts/?feedView=all>
- Agencia EFE. (18 octubre del 2022). Déficit comercial de El Salvador crece 31,9 % hasta tercer trimestre de 2022. *Swissinfo*. Recuperado de https://www.swissinfo.ch/spa/el-salvador-econom%C3%ADa_d%C3%A9ficit-comercial-de-el-salvador-crece-31-9---hasta-tercer-trimestre-de-2022/47989742

- American Call Center. (s. f.). *¿Qué es Contac Center?* Recuperado de <http://www.vividtalkwireless.com/es/wholesale-servicios-de-carrier/contact-center/index.html>
- Barrera, J. A. (13 de abril del 2005). Dell El Salvador arranca el lunes. *Elsalvador.com*. Recuperado de <http://archivo.elsalvador.com/noticias/2005/04/13/negocios/neg8.asp>
- Concepto e importancia - *Portafolio Digital José ITC*. (s/f). Google.com. <https://sites.google.com/site/portafoliodigitaljoseitc/concepto-e-importancia>
- Definición de Empresa Call Center. (2014 y 2018). Call Center y ¿Qué es la externalización del Call Center y cuáles son sus ventajas y desventajas? Call Center y ¿Qué es la externalización del Call Center y cuáles son sus ventajas y desventajas?
- El Salvador es Hermoso. (s. f.). *Lista de call centers en El Salvador*. Recuperado de <https://elsalvadoreshermoso.com/call-centers-en-el-salvador/>
- Facultad de Ciencias Sociales. (s. f.). *¿Qué es economía?* *sociales.uprrp.edu*. Recuperado de <https://sociales.uprrp.edu/economia/que-es-economia/>
- Forbes. (08 enero del 2018). El Salvador tiene bajo dominio del idioma inglés. *ForbesMX*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/el-salvador-tiene-bajo-dominio-del-idioma-ingles/#:~:text=El%20Salvador%20es%20el%20pa%C3%ADs,estudio%20de%20English%20Proficiency%20Index>
- Guillermo Gómez Villanueva. (2017). Informe de resultados del inventario de actores y servicios de empleabilidad. FEDISAL El Salvador. Recuperado de <https://journals.openedition.org/revestudsoc/8023#:~:text=La%20empleabilidad%20abarca%20las%20calificaciones,en%20el%20mercado%20de%20trabajo>
- Información GCC. (s. f.). Servicios de Call Center. Cuáles son los servicios que ofrecen los Call Center. Recuperado de <https://www.formaciongcc.com/servicios-call-center/>
- Oitcinterfor. (s.f.). Empleabilidad. Recuperado de <https://www.oitcinterfor.org/taxonomy/term/3406>

Open Edition Journals. (2018). Empleabilidad, educación y equidad social. *Revista de Estudios Sociales*. Recuperado de <https://www.fedisal.org.sv/neo/wp-content/uploads/2018/10/Inventario-de-Actores-y-Servicios-de-Empleabilidad-Juvenil.pdf>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OECD]. (2022). El Producto Interno Bruto o Producto Interior Bruto (PIB). Recuperado de <https://www.oecd.org/espanol/estadisticas/pib-espanol.htm>

Pérez, R. (22 de enero del 2010). *Una historia ligada a la tecnología y a la mejora de procesos*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/contactcenter/una-historia-ligada-a-la-tecnologia-y-a-la-mejora-de-procesos-rafael-prez-director-de-desarrollo-de-negocio-sykes>

Pérez, R. (s. f.) *Historia del contact center: Una historia ligada a la tecnología y a la mejora de procesos*. *slideshare*. <https://www.slideshare.net/contactcenter/una-historia-ligada-a-la-tecnologia-y-a-la-mejora-de-procesos-rafael-prez-director-de-desarrollo-de-negocio-sykes>

Rizo Maradiaga, J. (2015). *Técnicas de investigación documental*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Rodríguez, S. (2022, febrero 13). *Elurnet*. Recuperado de *Blended Learning o aprendizaje combinado ¿Qué es y para qué sirve?*: <https://elurnet.net/blended-learning-o-aprendizaje-combinado-que-es-y-para-que-sirve/>

Santa Cruz, D. y Cortés, J. (2016). *Centroamérica, la nueva voz de los call centers*. vice. Recuperado de <https://www.vice.com/es/article/mbda9x/centroamerica-nueva-voz-call-centers>

Vásquez Aguilar, J. (08 de julio de 2013). *Definición de Call Center*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/definicion-call-center/>

Westreicher, G. (19 de junio 2020). Output. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/output.html>

Blog

Da Silva, D. (2020, octubre 20). ¿Qué es Call Center? Conoce cómo funciona y su importancia en la experiencia del cliente. [Entrada en el blog]. Recuperado de <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-call-center/>

- Da Silva, D. (3 de marzo del 2022). ¿Cómo es la estructura de un Call Center? [Entrada en el blog]. Recuperado de <https://www.zendesk.com.mx/blog/estructura-call-center/>
- Moreno, J. (03 de septiembre de 2022). Call Center: qué es, tipos, funciones y cómo implementarlo [Entrada en el blog]. Recuperado de <https://blog.hubspot.es/service/call-center#:~:text=Un%20call%20center%20funciona%20como,a%20cliente%20que%20los%20escucha.>
- Uriarte, M. (s. f.). Call Center: Qué es, cómo funciona, principales tipos y desafíos [Entrada en el blog]. Recuperado de <https://omniawfm.com/blog/call-center-que-es.php#:~:text=Un%20call%20center%20es%20un,correo%20electr%C3%B3nico%2C%20mensajer%C3%ADa%20y%20otros.>

Legislación Nacional

- Asamblea Legislativa. (1999). *Ley de Servicios Internacionales*. Recuperado de https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_slv_inversiones.pdf
- Asamblea Legislativa. (2007-a). *Ley de Inversiones*. Recuperado de <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/minec/documents/12741/download>
- Asamblea Legislativa. (2007-b). *Ley de Inversiones*. Recuperado de <https://www.uif.gob.sv/wp-content/uploads/leyes/Ley%20de%20servicios%20internacionales.pdf>
- Asamblea Legislativa. (2007-c). *Ley de Servicios Internacionales*. Recuperado de <https://www.uif.gob.sv/wp-content/uploads/leyes/Ley%20de%20servicios%20internacionales.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Exportaciones de bienes y servicios 2008-2021, diferentes medidas

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<i>Millones de US Dólares</i>														
Bienes	3,275.5	2,923.6	3,473.2	4,242.6	4,242.2	4,394.9	4,294.4	4,437.0	4,322.3	4,667.4	4,735.6	4,747.9	4,142.5	5,384.7
Servicios	1,534.3	1,292.2	1,498.0	1,636.0	1,868.0	2,141.9	2,325.8	2,477.1	2,548.9	2,557.3	2,829.4	3,308.8	2,152.8	3,106.3
Total	4,809.8	4,215.8	4,971.1	5,878.6	6,110.3	6,536.8	6,620.2	6,914.1	6,871.2	7,224.7	7,565.0	8,056.7	6,295.3	8,491.0
<i>Porcentaje del PIB</i>														
Bienes	18.2%	16.6%	18.8%	20.9%	19.8%	20.0%	19.0%	18.9%	17.9%	18.7%	18.2%	17.7%	16.9%	18.7%
Servicios	8.5%	7.3%	8.1%	8.1%	8.7%	9.7%	10.3%	10.6%	10.5%	10.2%	10.9%	12.3%	8.8%	10.8%
Total	26.7%	24.0%	26.9%	29.0%	28.6%	29.7%	29.3%	29.5%	28.4%	28.9%	29.1%	30.0%	25.6%	29.5%
<i>Tasa de crecimiento nominal</i>														
Bienes	17.2%	-10.7%	18.8%	22.2%	0.0%	3.6%	-2.3%	3.3%	-2.6%	8.0%	1.5%	0.3%	-12.8%	30.0%
Servicios	-1.4%	-15.8%	15.9%	9.2%	14.2%	14.7%	8.6%	6.5%	2.9%	0.3%	10.6%	16.9%	-34.9%	44.3%
Total	10.6%	-12.3%	17.9%	18.3%	3.9%	7.0%	1.3%	4.4%	-0.6%	5.1%	4.7%	6.5%	-21.9%	34.9%
<i>Tasa de crecimiento real 1/</i>														
Bienes	8.7%	-7.6%	14.3%	10.8%	-3.4%	2.9%	-0.8%	3.0%	-2.2%	6.1%	-1.1%	2.0%	-13.0%	20.6%
Servicios	-8.5%	-12.8%	11.6%	-1.0%	10.3%	13.9%	11.5%	3.7%	4.5%	-1.2%	6.4%	19.6%	-32.4%	36.7%
Total	2.5%	-9.3%	13.5%	7.2%	0.5%	6.3%	3.2%	3.3%	0.2%	3.4%	1.6%	8.5%	-21.0%	26.1%
<i>Aporte marginal al crecimiento real del PIB (puntos porcentuales)</i>														
Bienes	1.4	-1.4	2.4	2.0	-0.7	0.6	-0.2	0.6	-0.4	1.1	-0.2	0.4	-2.3	3.5
Servicios	-0.8	-1.1	0.8	-0.1	0.8	1.2	1.1	0.4	0.5	-0.1	0.7	2.1	-4.0	3.2
Total	0.7	-2.5	3.2	1.9	0.1	1.8	1.0	1.0	0.1	1.0	0.5	2.5	-6.3	6.7

Nota. Se muestra las exportaciones de bienes y servicios 2008. Fuente: Elaboración a partir de cifras del Banco Central de Reserva de El Salvador (2021).

Anexo 2
Exportaciones según Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIU)
Valores en millones de US\$

Sección (CIU Rev 4)	2011	2021		Variación promedio anual del período
	Millones US\$	Millones US\$	Participación porcentual	
Exportaciones de bienes (mercancías) y servicios	5,878.6	8,491.0	100.0%	4.4%
1 Fabricación de artículos de punto y ganchillo	849.6	1,131.9	13.3%	3.3%
2 Servicios de viajes	414.9	993.0	11.7%	13.9%
3 Servicios de manufactura sobre insumos físicos pertenecientes a otros (maquila)	472.8	572.8	6.7%	2.1%
4 Fabricación de productos de plástico	252.0	451.2	5.3%	7.9%
5 Servicios de transporte	381.8	440.7	5.2%	1.5%
6 Servicios de mantenimiento y reparaciones	90.0	376.0	4.4%	31.8%
7 Fabricación de otros artículos de papel y cartón	235.8	359.4	4.2%	5.2%
8 Servicios de telecomunicaciones, informática e información	146.5	323.5	3.8%	12.1%
9 Elaboración de azúcar	188.8	273.9	3.2%	4.5%
10 Fabricación de productos de la refinación del petróleo	152.5	250.9	3.0%	6.4%
11 Preparación e hilatura de fibras textiles	121.0	214.9	2.5%	7.8%
12 Fabricación de productos farmacéuticos, sustancias químicas medicinales y botánicos	108.0	209.3	2.5%	9.4%
13 Tejeduría de productos textiles	106.2	193.3	2.3%	8.2%
14 Fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel	157.0	152.1	1.8%	-0.3%
15 Otros servicios empresariales	24.8	139.9	1.6%	46.3%
16 Fabricación de productos primarios de metales preciosos y otros metales no ferrosos	80.5	137.5	1.6%	7.1%
17 Industrias básicas de hierro y acero	168.0	130.9	1.5%	-2.2%
18 Bienes y servicios del Gobierno	57.6	128.1	1.5%	12.2%
19 Elaboración y conservación de frutas, legumbres y hortalizas	129.1	127.1	1.5%	-0.2%
20 Elaboración de bebidas no alcohólicas; producción de aguas minerales y otras embotelladas	93.2	126.6	1.5%	3.6%
21 Cultivo de plantas con las que se preparan bebidas	463.6	122.6	1.4%	-7.4%
22 Elaboración de productos de panadería	87.6	112.1	1.3%	2.8%
23 Fabricación de artículos confeccionados de materiales textiles, excepto prendas de vestir	63.3	108.6	1.3%	7.2%
24 Elaboración de otros productos alimenticios n.c.p.	37.8	108.2	1.3%	18.6%
25 Elaboración y conservación de pescado, crustáceos y moluscos	74.3	92.5	1.1%	2.5%
26 Fabricación de pinturas, barnices, de revestimiento similares, tintas de imprenta y masillas	36.7	74.5	0.9%	10.3%
27 Servicios financieros	5.3	74.5	0.9%	130.3%
28 Fabricación de sustancias químicas básicas	68.9	64.7	0.8%	-0.6%
29 Elaboración de productos de molinería	71.3	58.3	0.7%	-1.8%
30 Otras industrias manufactureras n.c.p.	29.1	57.1	0.7%	9.7%
31 Elaboración de productos lácteos	13.1	53.1	0.6%	30.5%
32 Fabricación de artículos de hormigón, cemento y yeso	27.2	49.8	0.6%	8.3%
33 Servicios de seguros y pensiones	28.1	48.6	0.6%	7.3%
34 Elaboración de cacao y chocolate y productos de confitería	32.2	48.2	0.6%	5.0%
35 Fabricación de plásticos y caucho sintético en formas primarias	23.0	45.2	0.5%	9.7%
36 Fabricación de muebles	25.7	42.1	0.5%	6.4%
37 Elaboración de piensos preparados para animales	8.2	42.1	0.5%	41.1%
38 Fabricación de otros productos elaborados de metal n.c.p.	20.6	33.7	0.4%	6.4%
39 Impresión	27.1	33.6	0.4%	2.4%
40 Fabricación de calzado	41.9	29.4	0.3%	-3.0%
41 Elaboración de aceites y grasas de origen vegetal y animal	19.5	29.2	0.3%	5.0%
42 Fabricación de productos metálicos para uso estructural	8.3	26.6	0.3%	22.2%
43 Fabricación de otros hilos y cables eléctricos	6.7	21.6	0.3%	22.4%
44 Fabricación de artículos de cuchillería, herramientas de mano y artículos de ferretería	15.6	21.4	0.3%	3.7%
45 Fabricación de otros productos químicos n.c.p.	8.3	19.7	0.2%	13.6%
46 Fabricación de abonos y compuestos de nitrógeno	17.2	19.1	0.2%	1.2%
47 Actividades de servicios relacionadas con la impresión	13.0	17.2	0.2%	3.1%
48 Fabricación de jabones y detergentes para limpiar y pulir, perfumes y preparados de tocador	8.3	16.6	0.2%	9.9%
49 Propagación de plantas	13.9	15.8	0.2%	1.4%
50 Fabricación de aparatos electrónicos de consumo	6.5	15.3	0.2%	13.4%

Nota. Se muestra las exportaciones según la clasificación industrial. Fuente: Elaboración a partir de cifras del Banco Central de Reserva de El Salvador (2021).