



Ministerio de
Economía

PRONACOM
PROGRAMA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD DE GUATEMALA

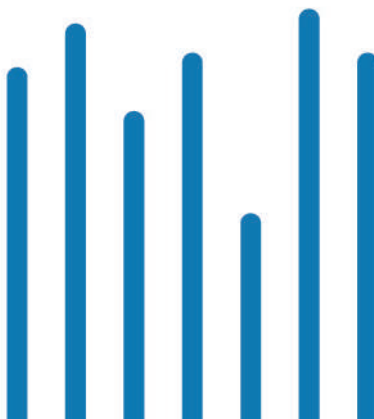


**BPO
CONTACT
CENTERS**



Ministerio de
Economía

PRONACOM
PROGRAMA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD DE GUATEMALA









BPO
CONTACT
CENTERS



Ministerio de
Economía

PRONACOM

PROGRAMA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD DE GUATEMALA

ÍNDICE

1. GUÍA SECTORIAL, BPO: CONTACT CENTERS	1
2. ¿QUÉ ES LA GUÍA DEL SUBSECTOR DE BPO: CONTACT CENTERS?	9
3. DESCRIPCIÓN DE LA INDUSTRIA DE SERVICIOS	10
4. PANORAMA GENERAL DE LA TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS	10
a. Tendencia Mundial de los Contact Centers	11
b. Comercio Exterior	12
c. Cantidad de Empleos Generados	12
5. CONTACT CENTERS EN GUATEMALA	13
d. Situación Actual de los Contact Centers en Guatemala	13
i. Tamaño del Mercado	13
ii. Ingresos de Divisas	13
iii. Cantidad de Empleos Generado en Guatemala	14
iv. Entidades Relevantes en el País	14
6. COMERCIO EXTERIOR DE GUATEMALA	14
e. Exportaciones e Importaciones de Guatemala	14
f. Crecimiento de Exportaciones e Importaciones de Guatemala	15
g. Instrumentos de Comercio Exterior con los Principales Mercados para Guatemala	15
h. Inversión en Guatemala	15
7. CADENA DE VALOR	16
8. POLÍTICAS PÚBLICAS, PROGRAMAS Y MARCO LEGAL	16
i. Políticas de Desarrollo	16
j. Política de Innovación Productiva para la Competitividad del Ministerio de Economía	17
k. Política Nacional de Competitividad	17
L. Plan Guatemala No Se Detiene	18
m. Convenio de cooperación interinstitucional para el establecimiento de una mesa técnica para el desarrollo del capital humano dentro del marco del proyecto Guatemala No Se Detiene	18
n. Becas de inglés del Ministerio de Economía	18
o. Becas de inglés del Ministerio de Educación	19
p. Becas de inglés de la Municipalidad de Guatemala (CON VIVIR, KFW y MUNI JOVEN)	19
Q. Marco legal en Beneficio de los Contact Centers	20
v. Ley de Fomento y Desarrollo de la Actividad Exportadora y de Maquila, Decreto Número 29-89 del Congreso de la República de Guatemala	20
vi. Ley de Zonas Francas, Decreto Número 65-89 del Congreso de la República de Guatemala	20
vii. Ley Orgánica de la Zona Libre de Industria y Comercio Santo Tomás de Castilla, Decreto Número 22-73 del Congreso de la República de Guatemala	21
viii. Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto Número 22-92 del Congreso de la República de Guatemala.	21
9. COMPETITIVIDAD	22
R. Infraestructura Productiva	22
ix. Oferta Inmobiliaria	22
x. Servicios	22
S. Talento Humano	24

xi. Teletrabajo	25
xii. Rangos Salariales	25
xiii. Oferta Formativa	25
T. Tejido empresarial del Subsector	25
10. GUATEMALA: UN DESTINO CON OPORTUNIDAD EN EL SUBSECTOR DE CONTACT CENTERS	26
11. LO QUE DEBES SABER DE GUATEMALA	28
12. BIBLIOGRAFÍA	31

Índice de Tablas y Gráficas

Figura No. 1 Producción Mundial de Contact Centers	12
Figura No. 2 Cantidad de empleos generados por actividad económica a nivel mundial	12
Figura No. 3 Cantidad de empleos generados por actividad económica en Centro América y principales competidores de Guatemala	12
Figura No. 4 Producto Interno Bruto por Enfoque de Producción	13
Figura No. 5 Ingreso de Divisas - Contact Centers en Guatemala	13
Figura No. 6 Puestos de Trabajo Generados en Guatemala	14
Figura No. 7 Ingresos por Trabajo - Contact Centers	14
Figura No. 8 Servicios Telefónicos de Centros de Llamadas - Balanza Comercial: Guatemala con el Mundo	15
Figura No. 9 Exportaciones de Guatemala al Mundo Servicios telefónicos de Contact Centers	15
Figura No. 10 Importaciones de Guatemala al Mundo Servicios telefónicos de Contact Centers	15
Figura No. 11 Origen de la potencial inversión extranjera en Contact Centers en Guate	15
Figura No. 12 Sectores que atiende el subsector de Contact Centers en Guatemala	16
Figura No. 13 Prestaciones adicionales ofrecidas por las empresas del subsector de Contact Centers al recurso humano	25
Figura No. 14 Rangos salariales principales de los puestos dentro del subsector Contact Centers	25
Figura No. 15 Oferta formativa para Contact Centers en Guatemala	25

Índice de Ilustraciones

Ilustración No. 1 Clasificación de Tercerización de Servicios	11
Ilustración No. 2 Objetivos de Desarrollo Sostenible	16
Ilustración No. 3 Política Nacional de Competitividad	17

¿QUÉ ES LA GUÍA DEL SUBSECTOR DE BPO: CONTACT CENTERS?



La guía del sector de servicios está dedicada al subsector BPO: Contact Centers. La constante evolución en la demanda del subsector junto con la innovación tecnológica ha llevado a este a evolucionar en la prestación de servicios. Antes, la atención a clientes se realizaba exclusivamente a través de llamadas telefónicas, ahora el uso de inteligencia artificial y las nuevas herramientas en línea permite que la atención se vuelva personalizada y se agilicen los tiempos de respuesta, teniendo como consecuencia un aumento en la demanda de tercerización de servicios.

La guía tiene por objetivo identificar y reflejar el comportamiento del subsector en Guatemala y sus fortalezas en el país. La guía contiene información de la tendencia mundial y los modelos de negocios que se implementan a nivel global, el comportamiento de las exportaciones regionales y a nivel nacional, la cantidad de empleos que se generan y su comportamiento en el país. Asimismo, incluye información específica sobre el subsector de Contact Centers en Guatemala, el tipo de costos que implica instalarse en el país, el marco legal vigente aplicable, así como las políticas públicas y programas que apoyan el subsector, así como otra información importante para la toma de decisiones de empresas que se dedican a prestar

servicios como centros de contacto.

Según datos del Banco de Guatemala, en Guatemala la balanza comercial es favorable para las exportaciones respecto a este tipo de servicios con el mundo. En el año 2020, un año atípico, las exportaciones ascendieron a US\$631.4 millones, y las importaciones a US\$34.8 millones, registrando un crecimiento interanual de 15.3% y de 3.3%, respectivamente.

Este subsector, a lo largo de los años, ha demostrado ser una fuente importante de generación de empleo para nuestro país, en el año 2019 se registraron 27,021 plazas formales. Lo anterior, llevó al Gobierno de Guatemala a la toma de decisiones para fortalecer la competitividad y el clima de negocios para estas actividades. Los esfuerzos incluyen la automatización de trámites y el establecer alianzas con el sector privado para juntos priorizar y ejecutar acciones estratégicas como la tecnificación del recurso humano.

Este documento constituye no solo una herramienta para el potencial inversionista, también puede tomarse como una guía para aquellos que ya se encuentren instalados en Guatemala y busquen conocer sobre el panorama económico del país desde la perspectiva del subsector.

DESCRIPCIÓN DE LA INDUSTRIA DE SERVICIOS

El sector servicios o terciario es uno de los tres grandes sectores en los que se integra las actividades económicas. Así mismo, es conocido como el sector que no produce bienes materiales, sino que provee servicios para satisfacer necesidades de la población (Centro para la Innovación y Desarrollo de la Educación a distancia, 2015).

De acuerdo a la Organización Mundial del Comercio (Organización Mundial del Comercio, 2015), los servicios se pueden dividir en:

- Servicios prestados a las empresas y servicios profesionales, entre otros
- Servicios de comunicaciones
- Servicios de construcción y servicios conexos
- Servicios de distribución
- Servicios de enseñanza
- Servicios relacionados con la energía
- Servicios relacionados con el medio ambiente
- Servicios financieros
- Servicios sociales y de salud
- Servicios de turismo
- Servicios de transporte

De acuerdo a la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas (CIIU) de las Naciones Unidas, el sector servicios se encuentra dentro de las actividades no agrícolas, el cual incluye servicios de mercado (como comercio, transporte, alojamientos, servicios empresariales y administrativos, entre otros) y los servicios de no mercado (por ejemplo, la administración pública). (Organización Internacional de Trabajo, 2022)

Esta guía se enfocará en un agregado de actividades que ha demostrado un mayor crecimiento en los últimos años, la tercerización de servicios.

PANORAMA GENERAL DE LA TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS

La tercerización de servicios realizada a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, comenzó su implementación en 1960. En aquella época, empresas trasladaron la responsabilidad de algunos procesos -como el procesamiento de planillas y reclamos de los clientes- a terceros que podían administrarlos de manera más eficiente y económica. Todo esto gracias a la especialización del personal y a la existencia de economías de escala.

A nivel mundial, este tipo de servicios ha venido en crecimiento; la facilitación de la conectividad global en conjunto con la generación y modernización de empleos a través de plataformas digitales ofrecen la oportunidad de pertenecer a una entidad sin necesidad de estar en la ubicación de esta (Arzola & Mejía, 2007).

Existen factores que influyen en el atractivo de la prestación de servicios desde diferentes países (offshore); entre ellos, estabilidad política y social, la facilidad para hacer negocios, calidad y costos de los servicios de telecomunicaciones y la electricidad, y la protección efectiva de la privacidad de los datos del cliente, entre otros (Kearney, 2016; Cushman y Wakefield, 2016). Uno de los factores más atractivos es la disponibilidad de recursos humanos con habilidades técnicas, sociales y lingüísticas adecuadas.

A continuación, se presenta una de las clasificaciones de la tercerización de servicios (Maul & Bolaños, 2013): I. Subcontratación de los procesos de negocios o Business Process Outsourcing (BPO), que se caracterizan por ser

servicios que son necesarios pero no forman parte del giro principal del negocio, es decir pueden ser delegadas sin perder la capacidad competitiva de la empresa; II. Subcontratación de tecnologías de la información o Information Technology Outsourcing (ITO), se enfocan en su mayoría en servicios relacionados con el desarrollo de software o administración de redes y servidores; III. Subcontratación de procesos del conocimiento o Knowledge Process Outsourcing (KPO), se caracteriza por ser servicios que generan un mayor valor agregado, por ejemplo, servicios de análisis financieros o legales. generan un mayor valor agregado, por ejemplo, servicios de análisis financieros o legales.

En la siguiente ilustración se puede observar la cadena de valor según la clasificación antes descrita y los servicios que se ofrecen en cada una.



Fuente: (Maul & Bolaños, 2013)

Como se observa en la imagen anterior, el subsector BPO se enfoca en tres grandes ejes: gestión de recursos de la empresa, gestión de recursos humanos y atención al cliente. Este documento se enfoca en un segmento específico de BPO, los servicios de Contact Centers. Un Call Center, se entiende como un lugar en donde se reciben o realizan llamadas con el apoyo de tecnología, generalmente computadoras, por medio de las cuales la distribución de llamadas es controlada de forma automática por un servidor (Maul & Bolaños, 2013). Gracias a un

tercer ciclo de innovación tecnológica, han aparecido otros canales en internet como los chatbot, redes sociales, entre otros, que hace que las actividades ya no sean únicamente por llamadas telefónicas sino a través de nuevas herramientas tecnológicas, creando así los centros de llamada o Contact Center.

TENDENCIAS MUNDIAL DE LOS CONTACT CENTERS

De acuerdo a empresas líderes mundiales en el sector, las nuevas tendencias utilizadas por el subsector de Contact Centers son (Deloitte Digital, 2022):

- **Servicios a través de la nube:** esta tendencia se enfoca en la agilización de los servicios que se prestan. La pandemia Covid-19 aceleró la digitalización de la economía en general. La tecnología, la infraestructura, los procesos y los protocolos de seguridad diseñados y seleccionados para un entorno físico no podían continuar. Por ello las empresas se enfocaron en duplicar la transformación digital, centrando su tecnología en la nube. Por ejemplo, la distribución automática de llamadas, la gestión de calidad, de conocimiento y la gestión de fuerza laboral ha mostrado ser beneficioso para las empresas.
- **Incorporación de Inteligencia Artificial:** este tipo de herramienta permite una mayor personalización y la automatización inteligente de los servicios, asimismo ayuda a las empresas a obtener resultados más efectivos. Por ejemplo, el análisis de voz y de texto y los sistemas de CRM con datos de los clientes fortalecen la experiencia personalizada.
- **Teletrabajo:** antes del 2020 las empresas líderes de Contact Centers reconocían que el trabajo desde casa podía formar parte del modelo operativo de los Contact Center. A partir de la pandemia, el 77% de las organizaciones de servicios están

adoptando o acelerando sus programas de trabajo desde casa, una de las principales ventajas de esta modalidad es la de reducir o eliminar costos de funcionamiento, que antes se consideraban fijos.

- **Optimización de canales de comunicación:** en búsqueda de un equilibrio entre las necesidades de los clientes y la de las empresas, las tendencias mundiales llevan a mantener un servicio omnicanal, múltiples opciones de servicios para llevar a los clientes al canal más apropiado. La calidad y la velocidad del servicio son los factores que han demostrado ser los más importantes para la lealtad y confianza a una marca.

COMERCIO EXTERIOR

Se estima que los ingresos de la región por Contact Centers alcanzarán los \$506.4 millones, lo que representa una tasa de crecimiento anual compuesta del 7% (Connect Americas, 2022). La siguiente gráfica muestra el valor de la producción mundial de servicios de Contact Centers, medida por el precio de venta de los manufactureros.



Fuente: Dirección de Política y Análisis Económico con datos de Eursmonitor International Limiteda 2023 © Todos los derechos reservados

La tasa de crecimiento anual compuesto de este subsector, entre 2017 y 2021, es de 3.7% y el valor de producción en el 2021 es de US\$75,593 millones.

El principal país productor de estos servicios en

el 2021 fue Estados Unidos con una participación de 42.3%, seguido de Italia con 14.3%, Francia con 12.4%, Corea del Sur con 8.1% y Japón con 5.7%; representando estos el 82.8% en total.

CANTIDAD DE EMPLEOS GENERADOS

Según dato de la CIIU, el sector de servicios se encuentra en la sección N Actividades de servicios administrativos y de apoyo, específicamente en la actividad “82 Actividades administrativas y de apoyo de oficina y otras actividades de apoyo a las empresas”; así como la sección J Información y Comunicaciones, específicamente en las actividades “62 Programación informática, consultoría de informática y actividades conexas” y “63 Actividades de servicios de información”.

De acuerdo a los datos que recopila la Organización Mundial del Trabajo, durante el 2021, alrededor de 24,987,819 personas trabajaron en dichas actividades en 74 países. Dividiéndose de la siguiente manera:

Figura No. 2 Cantidad de empleos generados por actividad económica a nivel mundial

Actividad económica	Cantidad de empleos
Actividades administrativas, de apoyo a la oficina y otras actividades de apoyo a la empresa	7,988,939
Programación informática, consultoría y actividades conexas	13,733,740
Actividades de los servicios de información	1,685,992
Total	23,408,671

Fuente: Elaboración propia con datos de la Organización Internacional del Trabajo

En Centroamérica, y otros países de Latinoamérica, la cantidad de empleos generados ha sido hasta un total de 1,444,666, tal y como se observa en la siguiente tabla:

Figura No. 3 Cantidad de empleos generados por actividad económica en Centro América y principales competidores de Guatemala

País	Último año de la Estadística	Actividades administrativas, de apoyo a la oficina y otras actividades de apoyo a la empresa	Programación informática, consultoría y actividades conexas	Actividades de los servicios de información	Total
Colombia	2022	255,395	148,208	12,801	416,404
Costa Rica	2022	35,514	29,902	943*	66,359
El Salvador	2021	28,422	4,063	2,913	35,398
Guatemala	2019	37,237	5,019	1,815**	44,071
Honduras	2020	16,257	1,900	-	18,157
México	2022	1,466,672	-	7,419	1,474,091
Panamá	2014	10,130	2,502	639***	13,271

Fuente: Elaboración propia con datos de la Organización Internacional del Trabajo
*Datos a 2019; **Datos a 2018; Datos a 2011

CONTACT CENTERS EN GUATEMALA



SITUACIÓN ACTUAL DE LOS CONTACT CENTERS EN GUATEMALA

El sector de servicios o terciario ha incrementado su participación en la economía guatemalteca en las décadas anteriores, pasando de representar 53.9% en el 2001 al 62.7% en 2019, lo que demuestra la importancia del sector dentro de la economía guatemalteca (Banguat, 2021)

El auge y especialización de servicios alrededor del mundo ha incentivado que los proveedores nacionales opten por fortalecer y profesionalizar sus servicios compitiendo a un nivel internacional con los mejores estándares y procedimientos (Municipalidad de Guatemala, 2022).

En la actualidad, la industria de Contact Centers en Guatemala está conformada por empresas nacionales e internacionales con un total estimado de 48,000 agentes (Agexport, 2022). Dentro del subsector, el 90% presta servicios con voz y únicamente el 17% es utilizado para la atención de clientes en español (Agexport, 2022).

Tamaño del Mercado

En Guatemala, el Producto Interno Bruto generado por los Contact Centers, ha mantenido una tendencia al alza en los últimos siete años, con una tasa de crecimiento anual compuesta de 13.6% pasando de Q3,396.2

millones, en 2019, a Q3,886.2 millones en 2020, representando el 22.37% del Producto Interno Bruto de actividades de servicios administrativos y de apoyo.

Figura No. 4 Producto Interno Bruto por Enfoque de Producción
Producto Interno Bruto por enfoque de producción Contact Centers
Millones de GTQ en medidas encadenadas de volumen año de referencia 2013

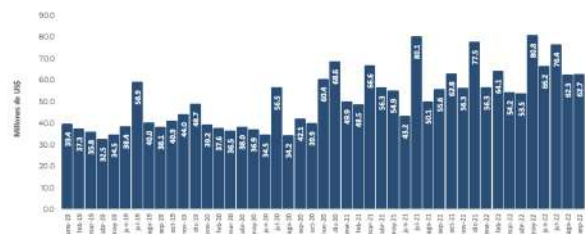


Fuente: Dirección de Política y Análisis Económico con datos del Banco de Guatemala

Ingresos de Divisas

El ingreso de divisas que percibe Guatemala por actividades de Contact Centers, ha demostrado un crecimiento significativo desde el año 2021 respecto a los años anteriores. En 2021 se reportó un crecimiento interanual de 33.9% (respecto a 2020); y durante el año 2022, al mes de septiembre, se registra un crecimiento interanual de 14.1% (respecto al mismo período de 2021).

Figura No. 5 Ingreso de Divisas - Contact Centers en Guatemala



Fuente: Dirección de Política y Análisis Económico con datos del Banco de Guatemala

Cantidad de Empleos Generado en Guatemala

En las siguientes gráficas se presenta el empleo generado por el sector de Contact Centers desde el año 2013 al 2019. Según datos del Banco de Guatemala, se puede observar que en 2019 se crearon 27,021 puestos de trabajos, de los cuales el total pertenece trabajadores asalariados. Por otro lado, se puede apreciar que los ingresos totales generados por el trabajo de este sector también han mantenido una tendencia al alza desde 2013, con una tasa de crecimiento anual compuesto de 12.7%; durante 2019 se registraron ingresos de Q2,720.1 millones.

Figura No. 6 Puestos de Trabajo Generados en Guatemala



Fuente: Dirección de Política y Análisis Económico con datos del Banco de Guatemala.

Figura No. 7 Ingresos por Trabajo - Contact Centers



Fuente: Dirección de Política y Análisis Económico con datos del Banco de Guatemala.

Entidades Relevantes en el País

El rápido crecimiento del subsector ha generado que actores clave se involucren en la instalación o desarrollo de actividades de una empresa:

1. En el sector público

a. Ministerio de Economía –MINECO-

b. Ministerio de Finanzas Públicas -MINFIN-

c. Ministerio de Educación -MINEDUC-

d. Ministerio de Trabajo y Previsión Social -MINTRAB-

e. Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia

f. Dirección de Servicios al Comercio y a la Inversión – DISERCOMI-

g. Programa Nacional de Competitividad – PRONACOM-

h. Superintendencia de Telecomunicaciones –SIT-

i. Municipalidad de Guatemala

2. En el sector privado

a. Asociación de Exportadores de Guatemala – AGEXPORT-

i. Comisión de Contact Centers y BPO

b. Cámara de Industria de Guatemala –CIG-

i. Comisión de Contact Centers y BPOs

c. Fundación Sergio Paíz – FUNSEPA-

d. Fundación para el Desarrollo de Guatemala -FUNDESA-

e. Asociación de Gerentes de Guatemala -AGG-

3. En la academia

a. Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP-

b. Universidad del Valle de Guatemala -UVG-

c. Universidad San Carlos de Guatemala

d. Universidad Galileo

e. Universidad Rafael Landívar

f. Universidad Mariano Gálvez

COMERCIO EXTERIOR DE GUATEMALA

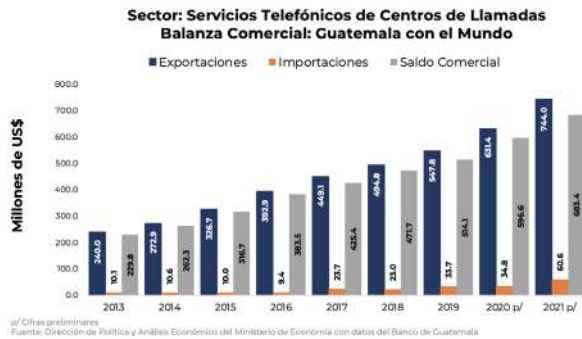
EXPORTACIONES E IMPORTACIONES DE GUATEMALA

Guatemala reporta una balanza comercial favorable para las exportaciones respecto a los servicios telefónicos de centros de llamadas con el mundo (sin considerar otras herramientas tecnológicas). En el año 2020, las exportaciones ascendieron a US\$631.4 millones, y las importaciones a US\$34.8 millones, registrando un crecimiento interanual de 15.3% y de 3.3%, respectivamente.

Respecto a las exportaciones totales de bienes y servicios que Guatemala realiza al Mundo, el

sector de servicios telefónicos de centros de llamadas representa el 0.6% del total.

Figura No. 8 Servicios Telefónicos de Centros de Llamadas - Balanza Comercial: Guatemala con el Mundo



CRECIMIENTO DE EXPORTACIONES E IMPORTACIONES DE GUATEMALA

Según datos del Banco de Guatemala, el crecimiento en las exportaciones e importaciones de Guatemala con el mundo brinda un panorama de oportunidad para las perspectivas de crecimiento del sector de servicios telefónicos de Contact Centers.

Figura No. 9 Exportaciones de Guatemala al Mundo Servicios telefónicos de Contact Centers

Exportaciones de Guatemala al Mundo Servicios telefónicos de centros de llamadas	
Año	% crecimiento interanual
2015	19.7%
2016	20.3%
2017	14.3%
2018	10.2%
2019	10.7%
2020 p/	15.3%
2021 p/	17.8%

Fuente: Dirección de Política y Análisis Económico del Ministerio de Economía con datos del Banco de Guatemala

Figura No. 10 Importaciones de Guatemala al Mundo Servicios telefónicos de Contact Centers

Importaciones de Guatemala al Mundo Servicios telefónicos de centros de llamadas	
Año	% crecimiento interanual
2015	-6.1%
2016	-6.1%
2017	152.9%
2018	-2.8%
2019	46.4%
2020 p/	3.3%
2021 p/	74.0%

Fuente: Dirección de Política y Análisis Económico del Ministerio de Economía con datos del Banco de Guatemala

INSTRUMENTOS DE COMERCIO EXTERIOR CON LOS PRINCIPALES MERCADOS PARA GUATEMALA

La prestación de servicios de Contact Centers están clasificados en la prestación de servicios transfronterizos de la manera siguiente: Modo 1 “del territorio de un Miembro al territorio de cualquier otro Miembro” conocido en el Acuerdo General del Comercio de Servicios de la Organización Mundial del Comercio (Organización Mundial de Comercio, 2022). Dicho en otras palabras, el Modo 1 (Suministro transfronterizo): son los servicios prestados desde el territorio de un país X al territorio de un país Y, sin que el prestador y el consumidor del servicio en cuestión tengan contacto físico alguno. Un ejemplo aplicable para Guatemala es el esquema de negocio bajo el cual operan los Contact Centers. Desde estos, los operarios guatemaltecos brindan asistencia técnica y profesional a clientes establecidos en otro territorio sobre distintos temas que no requieren una interacción física *per se* (servicios financieros, help desk, reservaciones, facturación, etc.).

En los acuerdos comerciales negociados por Guatemala esta modalidad de prestación de servicios está negociada sin ninguna restricción para el subsector de servicios de Contact Centers es decir que no se tiene una limitación en la prestación del servicio (Acuerdo por el que se establece una Asociación entre la Unión Europea y sus Estados miembros, 2010).

INVERSIÓN EN GUATEMALA

Dado el incremento en el potencial de inversión que se ha dado en el subsector de Contact Centers en Guatemala, se muestra a continuación el detalle del origen del potencial de inversión más importantes realizadas en el periodo 2021-2022:

Figura No. 11 Origen de la potencial inversión extranjera en Contact Centers en Guatemala

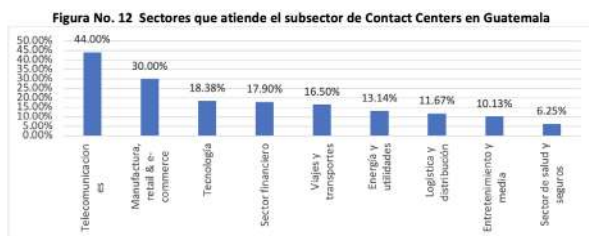


Fuente: Elaboración propia con datos del Programa Nacional de Competitividad

CADENA DE VALOR

De conformidad con una encuesta realizada por AGEXPORT, los principales mercados que se atienden en Guatemala son: Estados Unidos, Canadá, Honduras, Europa, Oriente Medio y África. Lo que va de la mano con los principales idiomas con los que se atiende en el subsector, ya que más del 75% se ofrece el servicio en idioma inglés.

Dentro de la prestación de servicios por parte de los Contact Centers en Guatemala, según datos de AGEXPORT, el 44% atiende al sector de telecomunicaciones; 30% al de manufactura, venta minorista y e-commerce; 18.38% el de tecnología; 17.90% sobre sector financiero; 16.50% sobre viajes y transportes; entre otros.



Fuente: Elaboración propia con datos de AGEXPORT

Actualmente, no existen prestadores de servicios que el enfoque sea en su totalidad nacional. Aún así, dado que la ampliación del mercado es cada vez mayor y su demanda aumenta, existen empresas que subarriendan instalaciones con personal capacitado para ejercer actividades propias de Contact Centers, las cuales se presentan a continuación:

- Pro-Insight
- Allied Contact Center
- Servicios Digitex de Guatemala

Las empresas multinacionales que están instaladas en mercado guatemalteco prestan sus servicios, en su mayoría a Estados Unidos. Debido a la expansión de la industria el acercamiento de más empresas multinacionales que exportan sus servicios a otras partes del mundo ha incrementado atendiendo a países como México, Canadá, Colombia, Chile y Perú (Agexport, 2022). A continuación se mencionan algunas de las empresas multinacionales más grandes en el subsector de Contact Centers,

instaladas en Guatemala:

- Atento
- TELUS International
- [24]7 .ai
- BR Group
- Xerox
- Genpact
- Capgemini
- Allied Global
- Salud Global
- Everise
- Webhelp
- Pronto BPO
- Nearsol
- Comdata
- HCL Tech
- VXI
- Alorica
- Conduent
- ACT
- Teleperformance

POLÍTICAS PÚBLICAS, PROGRAMAS Y MARCO LEGAL

POLÍTICAS DE DESARROLLO:

En 2015, Guatemala asumió el compromiso del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ante la Organización de Naciones Unidas. El compromiso del país se ve reflejado en la Política de Desarrollo K'atun: Nuestra Guatemala 2032, el cual es el plan de desarrollo de país de largo plazo. En el cual el país plantea acciones específicas para avanzar hacia el desarrollo sostenible (CONADUR, 2014).



Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe



El subsector se alinea con los siguientes ODS (Naciones Unidas, 2023):

- ODS 8 - Trabajo Decente y Crecimiento Económico
- ODS 9 – Industria, Innovación e Infraestructura
- ODS 17 – Alianzas para lograr los objetivos

Política de Desarrollo K’atun: Nuestra Guatemala 2032

- Guatemala urbana y rural
- Bienestar para la gente
- **Riquezas para todos y para todas**
- Recursos naturales para hoy y para el futuro
- Estado garante de los derechos humanos y conductor del desarrollo

Así mismo, los lineamientos y acciones públicas estratégicas del Gobierno, alineados a ODS y Política K’atun, se ven reflejados en la Política General de Gobierno 2020-2024, Política que basa sus acciones en cinco pilares estratégicos (Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN), 2019):

- Economía, competitividad y prosperidad;
- Desarrollo social;
- Gobernabilidad y seguridad en desarrollo;
- Estado responsable, transparente y efectivo; y,
- Relaciones en el mundo.

POLÍTICA DE INNOVACIÓN PRODUCTIVA PARA LA COMPETITIVIDAD DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA

La Política de Innovación Productiva para la Competitividad, del Ministerio de Economía, es un compromiso de Gobierno enmarcado en la PGG 2020-2024.

Esta desarrolla líneas de acción específicas para implementar la innovación productiva en Guatemala y con ello mejorar la competitividad del país. La innovación productiva se relaciona con la forma en que se aplican la investigación, el desarrollo y la innovación en la resolución de necesidades y problemas que enfrentan los sectores productivos. El subsector de Contact Centers se relaciona con los siguientes ejes

de dicha política: **Eje 1: Facilitar el acceso al capital humano**, cuyo objetivo es contribuir al fortalecimiento del capital humano más competitivo, ello a través de las acciones de tecnificación del personal necesario para suplir las necesidades del subsector; y el **Eje 3: Desarrollar Capacidades para la generación de conocimiento y adopción de nuevas tecnologías en el Ecosistema de Innovación**, cuyo objetivo es adaptar nuevas tecnologías e innovaciones, los Contact Centers demandan una constante innovación de tecnología para agilizar sus procesos de atención (Ministerio de Economía, 2022).

POLÍTICA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD

La Política Nacional de Competitividad se divide en 11 clúster para mayor generación de empleo, 11 prioridades que Guatemala debe atender en materia de competitividad y 9 territorios para consolidar como ciudades intermedias.

Ilustración No. 3 Política Nacional de Competitividad



Ilustración No. 3 Política Nacional de Competitividad

El subsector de Contact Centers se vincula con uno de los clústeres priorizados: **TIC´s, software & Contact Centers**. Asimismo, en la agenda vertical, este puede vincularse a las acciones de **Investigación, Desarrollo e Innovación** el cual promueve el fortalecimiento de la innovación en los procesos de las empresas para su agilización. Por otro lado, el subsector es uno de los priorizados por el Gobierno en las diferentes acciones de **Atracción de Inversión Extranjera Directa**.

PLAN GUATEMALA NO SE DETIENE

Plan de colaboración interinstitucional entre el sector público y privado (Programa Nacional de Competitividad del Ministerio de Economía, 2021), que busca apoyar la recuperación económica mediante una estrategia que se enfoca en:

- i. Fomentar el incremento de las exportaciones en las que Guatemala es competitiva, es decir “hacer más de lo que somos buenos” y
- ii. Atracción de inversiones de sectores más sofisticados, ambos para la generación de más empleos formales.

La estrategia incluye acciones que se agrupan en:

- Fortalecer las competencias del capital humano
- Mejorar el clima de negocios
- Fortalecer la infraestructura nacional

Los sectores priorizados para la atracción de inversiones productivas dentro del proyecto son:

- Productos farmacéuticos
- Implementos médicos
- Manufactura de equipos electrónicos
- Servicios a empresas y Desarrollo de Software

CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA EL ESTABLECIMIENTO DE UNA MESA TÉCNICA PARA EL DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO DENTRO DEL MARCO DEL PROYECTO GUATEMALA NO SE DETIENE

Dentro del Plan Guatemala No Se Detiene, se cuenta con el pilar de Fortalecimiento de competencias de capital humano, el cual basa sus acciones en los pilares de:

- Incremento a la formación técnica para áreas de mayor demanda laboral y
- Alinear la oferta educativa a la demanda laboral.

Por lo que el 22 de junio del 2022, se firmó el Convenio para el Establecimiento de la Mesa Técnica para el Desarrollo de Capital Humano, contando con las entidades: Ministerio de Economía, Ministerio de Finanzas Públicas, Ministerio de Educación, Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia, Instituto de Técnico de Capacitación y Productividad, Municipalidad de Guatemala, Cámara de la Industria de Guatemala, Asociación de Exportadores, Fundación para el Desarrollo de Guatemala, Universidad del Valle de Guatemala, Fundación Sergio Paiz Andrade y Asociación de Gerentes de Guatemala.

BECAS DE INGLÉS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA

El Ministerio de Economía incluyó dentro de su presupuesto anual del 2022 un fondo total de Q.70 millones. Este se gestionó a través del Programa de becas de inglés, el cual se ejecuta por el Viceministerio de Desarrollo de la Microempresa, Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Economía, el cual se divide

en cursos de inglés intensivo (8 horas diarias), inglés base (4 horas diarias) y de enfermería.

En el año 2022, el Ministerio de Economía aprobó 8,230 becas de las cuales se ha sido entregadas a la fecha 6,777 becas para estudiar inglés, las cuales se reciben por medio de clases virtuales a través del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP) o de Platzi¹.

Platzi donará becas por parte de su programa “Tu Futuro+”, el cual fue lanzado recientemente en colaboración y alianza con la Fundación Sergio Paiz Andrade (Funsepa) y Claro (Instituto para el desarrollo de la educación superior en Guatemala, 2022).

Estas becas se basan en la acción estratégica que busca impulsar el mejoramiento del capital humano, acompañado por una estrategia de apoyo financiero y técnico, debido a que la puesta en marcha de programas de capacitación, asesoría y asistencia técnica fortalecen el acceso a las tecnologías, redes digitales e internet.

BECAS DE INGLÉS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

El Ministerio de Educación, dentro de sus programas cuenta con becas de inglés para:

- Estudiantes del sector oficial del nivel medio² y ciclo diversificado³ a nivel nacional;
- Docentes que imparten el área, sub-área, asignatura de inglés o su equivalente en el sector oficial, nivel medio, ciclo diversificado a nivel nacional.

Las becas consisten en dotar al estudiante de desembolsos en dinero para la adquisición servicios de internet, dispositivo electrónico, curso de capacitación de inglés (que incluye licencia de la plataforma educativa y curso de

conversación) y aseguramiento de la calidad proporcionado por INTECAP. Las capacitaciones a docentes se hacen a través de la Universidad del Valle de Guatemala, de acuerdo al examen de ubicación con cada docente.

BECAS DE INGLÉS DE LA MUNICIPALIDAD DE GUATEMALA (CON VIVIR, KFW Y MUNIJOVEN)

El programa “Ciudad de Guatemala, educando para construir la ciudad para vivir” propone como línea estratégica la construcción de una Ciudad con visión de futuro, con oportunidades para jóvenes y que responda a las demandas laborales; el desarrollo de un sistema educativo integral, innovador, humano, sostenible e integrado; la implementación de un modelo pedagógico didáctico y de calidad adaptado a las demandas del Siglo XXI; proveer infraestructura adecuada para una educación de calidad; e impulsar la educación como generador de desarrollo económico, político y social en la Ciudad de Guatemala.

Dentro del apoyo que la Municipalidad de Guatemala ha realizado al plan “Guatemala no se detiene” durante el año 2022, se han beneficiado a un total de 3,268 becarios con becas para formación para el empleo: 100 becas de formación para trabajo, 878 becas de inglés y maestros de inglés y 2,290 becas en herramientas digitales.

Asimismo, se han beneficiado durante el año 2022 a 1,350 becarios, con becas de formación en capacidades para el desarrollo humano y el trabajo, de las cuales, 506 son becas en formación del trabajo, 553 becas en cursos de inglés y 291 becas en desarrollo humano.

En total durante el año 2022 se han beneficiado a 4,618 becarios y se estima un crecimiento sostenido de en los próximos años.

MARCO LEGAL EN BENEFICIO DE LOS CONTACT CENTERS

Ley de Fomento y Desarrollo de la Actividad Exportadora y de Maquila, Decreto Número 29-89 del Congreso de la República de Guatemala.

La Ley de Fomento y Desarrollo de la Actividad Exportadora y de Maquila tiene por objeto promover, incentivar y desarrollar en el territorio aduanero nacional, las actividades a que se dediquen las personas domiciliadas en el país, que operen dentro de los regímenes aduaneros, de conformidad con dicha Ley. Esta, otorga beneficios tributarios a empresas que se dediquen a la prestación de servicios vinculados a las tecnologías de la información y comunicación, que ofrecen los centros de llamadas o centros de contacto, desarrollo de software, desarrollo de contenido digital, siempre y cuando sus servicios se presten a personas no residentes en el territorio nacional.

LEY DE FOMENTO Y DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD EXPORTADORA Y DE MAQUILA Decreto 29-89	
Tipo de Actividad	Actividades de transformación de materiales y prestadora de servicios
Área Geográfica	En cualquier lugar de la República (planta, edificios, etc.)
Delegación de Aduanas	No requiere Delegación de Aduanas
Aprobación por	Aprobación por MINECO
Impuesto Sobre la Renta (ISR)	Exoneración por 10 años (para actividades específicas)
Impuesto al Valor Agregado y Derechos Arancelarios a la Importación materias primas o productos importados	Suspensión de pago por 1 año
Impuesto al Valor Agregado y Derechos Arancelarios de Importación a la importación de maquinaria	Exoneración total
Venta local	Pago de DAI e IVA (No Exento del ISR) Artículo 39 bis)

Los principales trámites que pueden realizarse son los siguientes:

Calificación de empresa bajo el régimen 29-89	
Dirección de Servicios al Comercio y la Inversión -DISERCOMI- del Ministerio de Economía	
Trámite para la calificación de empresas como: <ul style="list-style-type: none"> Productora bajo el régimen de admisión temporal Prestadora de Servicios Maquiladora y/o exportadora bajo el régimen de admisión temporal Para gozar de los beneficios tributarios que otorga dicha normativa.	

Modificación de empresas bajo el régimen 29-89	
Dirección de Servicios al Comercio y la Inversión -DISERCOMI- del Ministerio de Economía	
Trámite para la modificación de: <ul style="list-style-type: none"> Adición de Incisos Arancelarios para Usuario Productor de Bienes Industriales y Usuario de Servicios Coexportación Transferencias Otros 	

Recalificación de empresa bajo el régimen 29-89	
Dirección de Servicios al Comercio y la Inversión -DISERCOMI- del Ministerio de Economía	
Trámite para la recalificación de empresas bajo el régimen de admisión temporal de vestuario y textiles y las prestadora de servicios	

Ley de Zonas Francas, Decreto Número 65-89 del Congreso de la República de Guatemala.

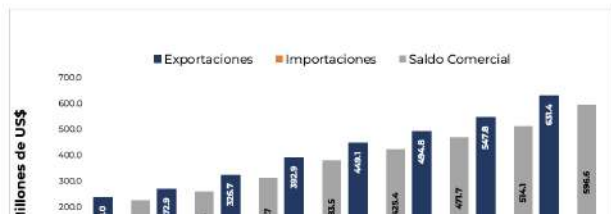
La Ley de Zonas Francas tiene por objeto incentivar y regular el establecimiento en el país de zonas francas, para promover el desarrollo nacional a través de las actividades que en ellas se realicen.

Una Zona Franca es el área de terreno físicamente delimitada, considerada extra-aduanal para efecto aduaneros, sujeta a un Régimen Aduanero Especial establecido, en la que personas individuales o jurídicas se dediquen indistintamente a la producción o comercialización de bienes para la exportación o reexportación, así como a la prestación de servicios vinculados con el comercio internacional. Dicha Ley regula beneficios tributarios a aquellas empresas que se instalen como usuarios o sean administradores de éstas.

LEY DE ZONAS FRANCAS Decreto 65-89	
Tipo de Actividad	Transformación, comercialización y prestación de servicios (limitada a algunas actividades específicas)
Área Geográfica	Área geográfica delimitada
	Delegación de aduanas en Zonas Francas
Aprobación por	Aprobación por MINECO
Impuesto Sobre la Renta (ISR)	Exoneración por 10 años
Impuesto al Valor Agregado y Derechos Arancelarios a la Importación materias primas o productos importados	Exoneración para la importación
Impuesto al Valor Agregado y Derechos Arancelarios de Importación a la importación de maquinaria	Exoneración total
Venta local	Pago de DAI e IVA (No Exento ISR)

Los principales trámites que pueden realizarse son los siguientes:

Figura No. 8 Servicios Telefónicos de Centros de Llamadas - Balanza Comercial: Guatemala con el Mundo



Inicio de operaciones de zona franca	
Dirección de Servicios al Comercio y la Inversión -DISERCOMI- del Ministerio de Economía	
Trámite para solicitar el inicio de operaciones una zona franca y así gozar de los beneficios tributarios que otorga dicha normativa.	

Calificación de empresa bajo el régimen 65-89	
Dirección de Servicios al Comercio y la Inversión -DISERCOMI- del Ministerio de Economía	
Trámite para la calificación de empresas como: <ul style="list-style-type: none"> • Usuario de Servicios • Usuario de Servicios (anterior) que solicite calificarse como Usuario de Servicios (actual) Para gozar de los beneficios tributarios que otorga dicha normativa.	

Modificación de empresas bajo el régimen 65-89	
Dirección de Servicios al Comercio y la Inversión -DISERCOMI- del Ministerio de Economía	
Trámite para la modificación de: <ul style="list-style-type: none"> • Adición de Incisos Arancelarios para Usuario Productor de Bienes Industriales y Usuario de Servicios • Autorización de Ampliación de Actividad Económica para Usuarios y/o Entidad Administradora de Zona Franca • Otros 	

Comercio Santo Tomás de Castilla, Decreto Número 22-73 del Congreso de la República de Guatemala.

La Ley Orgánica de la Zona Libre de Industria

y Comercio Santo Tomás de Castilla tiene como objetivo promover la Zona Libre de Santo Tomás de Castilla y las Zonas de Desarrollo Económica Especial Pública, en la se pueden realizar actividades de producción industrial, comerciales o de prestación de servicios, al amparo de los incentivos tributarios que ofrece dicha Ley.

ZONA DE DESARROLLO ECONÓMICO ESPECIAL PÚBLICA (ZDEEP) Decreto 22-73	
Tipo de Actividad	Transformación, comercialización y prestación de servicios
Área Geográfica	Área geográfica delimitada
	Delegación de aduanas y controles electrónicos
Aprobación por	Aprobación por ZOLIC y SAT
Impuesto Sobre la Renta (ISR)	Exoneración por 10 años
Impuesto al Valor Agregado y Derechos Arancelarios a la importación materias primas o productos importados	Exoneración para la importación
Impuesto al Valor Agregado y Derechos Arancelarios de importación a la importación de maquinaria	Exoneración total
Venta local	Pago de DAI e IVA (Exento ISR)*

Los principales trámites que pueden realizarse son los siguientes:

Autorización, habilitación y operación de Zona de Desarrollo Económico Especial Público - ZDEEP-	
Zona Libre de Industria y Comercio "Santo Tomas de Castilla"	
Es el trámite para autorizar, habilitar y operar una zona de desarrollo económico especial para la generación de empleo y desarrollo de la región.	

Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto Número 22-92 del Congreso de la República de Guatemala.

La Ley del Impuesto al Valor Agregado es una normativa que aplica en general a todos aquellos que realicen actividades dentro del territorio nacional, sin embargo, dicha Ley regula el derecho de devolución del crédito fiscal para los contribuyentes que se dediquen a la exportación y los que vendan o presten servicios a personas exentas en el mercado interno, cuando el impuesto hubiere sido generado por la importación, adquisición de bienes o la utilización de servicios, que se apliquen a actos gravados o a operaciones afectas por esta ley, vinculados con el proceso productivo o de comercialización de los servicios

del contribuyente.

Para ello, debe de tomarse en cuenta los siguientes trámites:

Régimen optativo	
Unidad de Fiscalizaciones de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-	
Este régimen de solicitud de devolución de crédito fiscal aplica a exportadores habituales que destinan más del 50% de sus ventas anuales a la exportación; a exportadores con un porcentaje menor al 50% de sus ventas anuales que no puedan compensar créditos con débitos; a exportadores que quedaron temporalmente fuera del Régimen especial por no actualizarse y a las personas que le venden o presten servicios a personas exentas.	

Régimen general	
Unidad de Fiscalizaciones de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-	
Este régimen de solicitud de devolución de crédito fiscal se gestiona en línea y aplica para los contribuyentes que se dedican a la exportación, presten servicios o vendan bienes a entidades exentas del pago de IVA, que hubieran generado crédito fiscal en la adquisición de bienes o la utilización de servicios vinculados al proceso productivo. La devolución se gestiona por el 100% del crédito fiscal por periodos vencidos acumulados de forma trimestral o semestral.	

Régimen especial electrónico	
Unidad de Fiscalizaciones de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-	
Este régimen de solicitud de devolución de crédito fiscal aplica a los contribuyentes que se dedican a la exportación de bienes y/o servicios y que conforme al artículo 23 de la Ley, quienes podrán solicitar a la Administración Tributaria, la devolución del cien por ciento (100%) del remanente de este. La devolución se efectuará por periodos impositivos mensuales vencidos.	

COMPETITIVIDAD

A continuación se presenta información importante acerca de la infraestructura productiva, talento humano, tejido empresarial, así como información de las principales fortalezas y oportunidades de esta industria en Guatemala.

Infraestructura Productiva

Oferta Inmobiliaria

En la Ciudad de Guatemala, el costo de renta de oficinas en centros comerciales varía entre US\$10.00 – US\$17.34 por metro cuadrado; y el costo de mantenimiento entre US\$1.90 – US\$3.08 por metro cuadrado.

Servicios

-Energía Eléctrica

La Ley General de Electricidad (LGE) y su reglamento crea las condiciones necesarias para la generación de electricidad, su transporte y distribución, exceptuando las ocasiones en que sea necesario utilizar bienes de dominio público. El ente rector es el Ministerio de Energía y Minas quien formula y coordina las políticas, programas y planes de Estado relacionados al subsector eléctrico. En la LGE se establece que los prestadores de servicio de electricidad son libres para determinar los precios, toda vez no sean servicios de transporte y distribución sujetos a autorización.

El marco legal del subsector energético promueve la participación privada, fomentando la competencia y los mecanismos de mercado, obteniendo como resultado una expansión tanto de la oferta como de la demanda y así obtener mayor cobertura territorial del suministro de energía eléctrica. En marzo de 2021 el Congreso aprobó una reforma a la LGE que abre oportunidades para lograr una mayor competitividad al reducir el precio de la energía eléctrica y promover el crecimiento en la inversión de energías renovables.

Guatemala tiene la capacidad instalada más grande del triángulo Norte de Centroamérica conformado por Guatemala, El Salvador y Honduras. Desde el 2010 opera la interconexión eléctrica Guatemala - México y desde el 2012 Guatemala está interconectada con Honduras

y El Salvador mediante dos circuitos de la línea SIEPAC. La capacidad de exportación de energía eléctrica con la que cuenta Guatemala es de alrededor de 500 MW, correspondiente al excedente de generación.

El 78.31% de la generación de energía eléctrica en Guatemala es renovable (agua, viento, sol, geotermia, biogás y biomasa) y el 21.69% es generación térmica (bunker, carbón y diésel) siendo la capacidad total de 3,388.24 MW. El 92.26% del país se encuentra electrificado y se tiene una alta penetración de tecnología en la mayoría de la población incluso la rural. Se cuentan con 5,863 km de líneas de transmisión .

El mercado eléctrico en Guatemala se integra por todos los prestadores de servicios energéticos y los usuarios y es determinado conforme al Costo Variable de Generación (CVG) declarado por las centrales generadoras conectadas al Sistema Nacional Interconectado (SNI). Los costos de la cadena de suministro de la energía se integran a la factura del usuario a través de una tarifa que se establece de libre acuerdo entre las partes (usuarios libres) y a través de pliegos tarifarios emitidos por los entes reguladores (usuarios regulados).

Las tarifas a usuarios del servicio de distribución final se fijan a través de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica (CNEE) cada 5 años. El CNEE tiene la responsabilidad de dictaminar cada 5 años las tarifas para el servicio de distribución final, las cuales pueden ser ajustadas periódicamente según la tasa de cambio, el precio del combustible, volumen de consumo, indexación del valor agregado de distribución, índice de precios al consumidor y aranceles de importación.

Los costos de la cadena de suministro de la energía se integran a la factura del usuario a través de una tarifa la cual es establecida como libre acuerdo entre las partes y a través de pliegos tarifarios emitidos por los entes reguladores. Las categorías tarifarias se establecen según las características del usuario, estas se dividen en tres:

- Tarifa simple: para pequeñas demandas y corresponden a residencias y alumbrado

público.

- Tarifa con demanda: Utiliza sistemas de medición de consumo de energía y demanda de potencia. Existen con y sin participación en horario punta.
- Tarifa horaria: se aplica para grandes demandas. Utiliza herramientas de medición de consumo de energía por banda horaria, demanda de potencia máxima y en horario de punta.

Guatemala cuenta con tres planes nacionales de acción para el subsector energético en los cuales se plasman objetivos específicos para los diversos procesos del subsector energético. Entre ellos está el Plan Nacional de Energía 2017-2032 cuyo objetivo es apoyar los esfuerzos del país para la reducción de gases de efecto invernadero, promover el uso de tecnologías para la eficiencia y el ahorro energético; priorizando las fuentes de energía renovables de manera sostenible para diversificar la matriz de generación de energía eléctrica. También se cuenta con el Plan de Expansión del Sistema de Generación y Transporte 2018-2032 y el Plan Nacional de Eficiencia Energética 2019-2032.

Entre las ventajas competitivas y comparativas que Guatemala tiene en cuanto al subsector de energía:

- Diversidad de fuentes de energía, lo que permite reducir la dependencia a una sola fuente de energía y mantener una matriz energética equilibrada. Esto permite generar energía a bajo costo y con una menor huella de carbono.
- Política energética clara y un marco regulatorio sólido ha permitido atraer inversión y desarrollar el sector energético.
- Existe una Ley de Incentivos para el Desarrollo de Proyectos de Energía Renovable, contenida en el Decreto No. 52-2003, la cual tiene por objeto promover el desarrollo de proyectos de energía renovable y establecer los incentivos fiscales, económicos y administrativos para el efecto.
- Existen otros incentivos como exención de derechos arancelarios para las importaciones, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado –IVA-, cargas y derechos consulares sobre la importación de maquinaria y equipo, utilizados exclusivamente para la generación de energía. Los proyectos de

energía renovable están exentos del pago del impuesto sobre la renta durante los primeros 10 años de operación.

• Comparativamente con la región centroamericana, Guatemala posee costos competitivos de energía; Guatemala US\$0.16, El Salvador US\$0.19, Honduras US\$0.22, Nicaragua US\$0.24, Costa Rica US\$0.22, Panamá US\$0.2. El costo de energía en Guatemala para el gran usuario es de 0.076-0.12 US\$/kwh (depende del nivel de tensión y ubicación del gran usuario) . El gobierno de Guatemala estableció lineamientos para el desarrollo de proyectos hidroeléctricos que incluyen la protección del medio ambiente y la participación de las comunidades locales. Así mismo establece precios garantizados para la energía producida a partir de fuentes renovables, lo que proporciona certeza y estabilidad a los inversores. Las inversiones en el sector de energía en Guatemala están protegidas por la legislación guatemalteca y por los tratados internacionales de inversión suscritos por el país. Estos instrumentos legales establecen garantías para los inversionistas, como la protección de sus inversiones, la no discriminación, la expropiación con indemnización, el libre tránsito de capitales y la resolución de conflictos por medios pacíficos.

Telecomunicaciones

Tipos de conectividad que se puede adquirir en Guatemala (Competitividad, Exteriores, Económicas, Guatemala, & AGEXPORT, 2022):

Residencial o internet de banda ancha (BIA-Broadband Internet Access): son bandas compartidas que proporcionan velocidades más lentas debido a que el ancho de banda que se ofrece representa la velocidad máxima a la que se puede acceder. Es de bajo costo y se puede obtener la conexión de varias formas: inalámbrica, satélite, cable, fibra óptica y DSL (línea de abonado digital). Enlace asimétrico de 60 MB – US\$208, de 100 MB – US\$260.

Empresarial o acceso dedicado a internet (DIA-Dedicated Internet Access): es el ancho de

banda que se reserva específicamente para una conexión delimitada. No comparten la banda ancha, sino que poseen su propia conexión separada con mejor capacidad. Las velocidades de carga y descarga son constantes (conexiones simétricas). El enlace por fibra óptica (100 Mbps) contiene un costo aproximado de US\$1,125. Los precios y plazos del contrato varían según la entidad privada que preste el servicio, la habilitación de servicios nuevos puede ser entre 4 a 6 semanas. Según Cable Co. el precio promedio de TGB de datos móviles en Guatemala es de US\$1.94.

Algunas opciones de conectividad residencial en Guatemala, son las empresas Tigo, Claro y Cablenet.

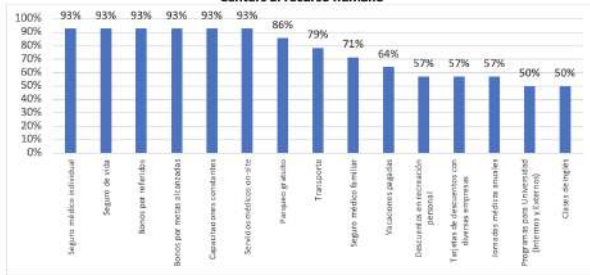
Para conectividad empresarial, las empresas que prestan dichos servicios en Guatemala son: Tigo, Claro, Cablecolor, IBW Guatemala, C&W Business, IBW Guatemala.

TALENTO HUMANO

De conformidad con encuestas realizadas por AGEXPORT, las principales habilidades que requiere el subsector de Contact Centers en Guatemala son: habilidades relacionadas a ventas, habilidades de computación, inglés, programación, habilidades de negociación, habilidades en Microsoft office, entre otros.

Asimismo, se identificó que el recurso humano representa una importante inversión con respecto a los gastos de operación, en promedio representa un 25% de inversión; siendo las principales prestaciones adicionales que se ofrece al personal las de seguro médico, bonos por metas alcanzadas, capacitaciones constantes, servicios médicos on-site, parqueo, transporte, descuentos en recreación personal, tarjetas de descuentos con diversas empresas, jornadas médicas anuales, programas para universidad (internos y externos), clases de inglés, entre otros.

Figura No. 13 Prestaciones adicionales ofrecidas por las empresas del subsector de Contact Centers al recurso humano



Fuente: Elaboración propia con datos de AGEEXPORT.

A pesar de dichos beneficios, la rotación promedio del personal del subsector se encuentra en un 26.1%.

Teletrabajo

De acuerdo a encuestas realizadas por AGEEXPORT, el 74% de los colaboradores actualmente realizan teletrabajo, lo que podría beneficiar la desconcentración del personal en el área metropolitana. Así mismo el 64% de las empresas dentro del subsector de Contact Centers han incrementado la contratación de personal fuera del área metropolitana, gracias al trabajo desde casa y las nuevas tecnologías implementadas a raíz de la pandemia generada por el Covid-19. Los principales departamentos en donde se ha contratado personal son: Quetzaltenango, Chimaltenango, Escuintla, Petén y Sacatepéquez.

Rangos Salariales

De acuerdo con una investigación realizada por el Proyecto Creando Oportunidades Económicas de USAID (CEO) (Mayorga, 2021), los rangos salariales dentro de los principales puestos del subsector de Contact Centers son:

Figura No. 14 Rangos salariales principales de los puestos dentro del subsector Contact Centers

Puesto	Categoría	Mínimo	Medio	Máximo
Implementador de Proyectos	Producción	Q23,150.00	Q27,780.00	Q32,410.00
Gerente Administrativo Financiero	Producción	Q21,420.00	Q21,420.00	Q21,420.00
Administrador de proyectos	Administración	Q3,000.00	Q11,500.00	Q20,000.00
Tecnología de la información	Producción	Q3,000.00	Q11,500.00	Q20,000.00
Administrador general	Producción	Q9,260.00	Q9,260.00	Q9,260.00
Analista	Producción	Q4,630.00	Q6,950.00	Q9,260.00
Implementador	Producción	Q3,470.00	Q6,370.00	Q9,260.00
Web Master/ Capacitador	Producción	Q4,630.00	Q5,790.00	Q6,950.00
Soporte Técnico	Producción	Q3,470.00	Q4,630.00	Q5,790.00
Ventas de software	Administración	Q5,790.00	Q5,790.00	Q5,790.00
Analista control de calidad	Administración	Q3,250.00	Q4,130.00	Q5,000.00
Mensajero	Operación	Q3,080.00	Q3,500.00	Q4,050.00
Conserje	Operación	Q3,080.00	Q3,280.00	Q3,620.00

Fuente: Elaboración propia con datos del Proyecto CEO (2021). "Identificación y sistematización de información de salarios".

Oferta Formativa

En Guatemala, se han identificado diferentes ofertas formativas para fortalecer el capital humano para el subsector, el cual ha demostrado enfocarse en su mayoría en la prestación de servicios a voz en idioma inglés.

Figura No. 15 Oferta formativa para Contact Centers en Guatemala

#	Nombre de la Institución	#	Nombre de la Institución
1	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad	14	English Language Institute
2	Academia Profesional de Inglés PEA	15	Academia Profesional de Inglés PEA
3	Instituto Guatemalteco Americano IGA	16	English3 Academy
4	Centro de Instrucción Audiovisual CIAV	17	Oxford Language Center
5	Aprendí Academia de Inglés y Traducción	18	English4CallCenters-E4CC
6	The English Factory TEF	19	Centro de Aprendizaje de Lenguas-CALUSAC
7	Academia Europea Guatemala	20	Conversa Academia de Idiomas
8	Centro de Idiomas Global	21	Inglés ONE
9	Excellence Global English	22	Academia cenglish
10	YES Academy	23	English Language Academy -ELA
11	Berlitz	24	International Business Academy
12	Natural English Guatemala	25	Harmon Hall Guatemala
13	Focus Your Mind	26	Real Language Academy

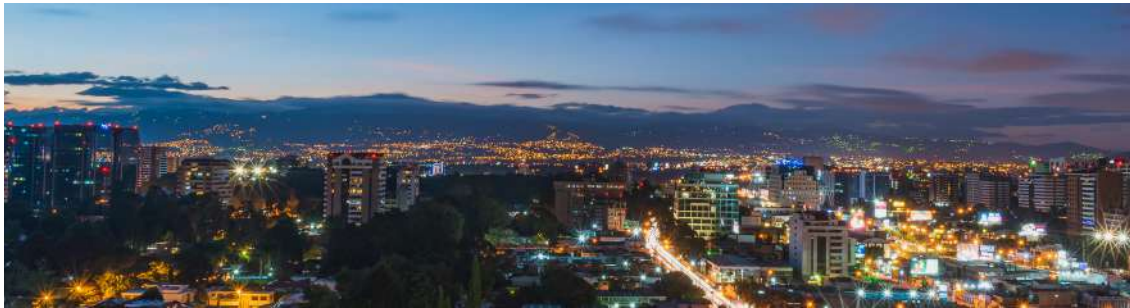
Fuente: Elaboración propia con datos de la Mesa Técnica para el Desarrollo del Capital Humano dentro del marco del plan Guatemala No Se Detiene.

TEJIDO EMPRESARIAL DEL SUBSECTOR

La principal asociación del sector privado en el área de Contact Centers se encuentra dentro de la Asociación de Exportadores de Guatemala (AGEEXPORT), específicamente en el Comisión Contact Center y BPO.

De acuerdo con información de AGEEXPORT, los principales servicios que ofrecen dentro de los Contact Centers agremiados en Guatemala son: Servicio al cliente; Ventas; Back office; cobros y soporte técnico.

GUATEMALA: UN DESTINO CON OPORTUNIDAD EN EL SUBSECTOR DE CONTACT CENTERS



Guatemala es un país que presenta grandes oportunidades para el desarrollo empresarial y la atracción de inversión extranjera directa, su ubicación geográfica privilegiada es idónea para las inversiones y el comercio internacional. Es signataria de diversos acuerdos comerciales bilaterales y multilaterales y cuenta con un marco político y legal apto e idóneo para el fomento del comercio dentro de su territorio y con proyección al entorno internacional.

Guatemala experimentó un período prolongado de estabilidad macroeconómica y crecimiento antes de la pandemia de Covid-19. En la década anterior a la pandemia, el crecimiento del PIB real promedió 3.5 %, respaldado por una gestión fiscal prudente y una política monetaria creíble e impulsada por el consumo privado respaldado por entradas de remesas. La inflación promedió 4% durante los últimos 10 años, gracias a la implementación gradual de un régimen de metas de inflación por parte del Banco de Guatemala (Banco Mundial, 2022).

Asimismo, la gestión fiscal conservadora ha mantenido la deuda pública en un nivel bajo (en 30.8% del PIB en 2021), incluso cuando los ingresos fiscales se incrementaron del 11 % del PIB en 2010 al 11.7 % en 2021. Guatemala exhibe un sólido desempeño externo, con respecto a la balanza de pagos de 2.5% durante el 2021, aumentando de un déficit de 1.2% del PIB en 2015, debido a un crecimiento sólido de las remesas netas, que reportaron un crecimiento de 34.88 % en 2021 con respecto al 2020. Todo esto, aunado a los esfuerzos de gobierno que se han realizado en los últimos años, brinda un panorama atractivo para la inversión extranjera directa.

Los principales competidores latinoamericanos para esta industria son Brasil, México, Argentina, Colombia, Chile y Costa Rica, de estos únicamente México se encuentra ubicado geográficamente más cerca de Estados Unidos, uno de los principales

mercados en el sector. Por lo que culturalmente y geográficamente Guatemala se encuentra en ventaja sobre los otros países.

El crecimiento constante del tamaño de mercado refleja la confianza del empresariado del subsector en el país. El aporte de esta industria al PIB demuestra el compromiso de impulsar esta actividad y explotar al máximo la capacidad del potencial que el país ofrece para dichas empresas.

La priorización del subsector en una estrategia que involucra al sector privado y el sector público, permite que las acciones impulsadas continúen a través de los gobiernos, y así permita continuar fortaleciendo el subsector de Contact Centers.

Dentro de las fortalezas de Guatemala, están los costos competitivos en telecomunicaciones para una conectividad ágil y rápida a través de diferentes redes y de fibra óptica, se encuentran más de 300 operadores de redes comerciales activos ante la autoridad competente (Competitividad, Exteriores, Económicas, Guatemala, & AGEXPORT, 2022).

Guatemala es un país altamente competitivo en el fortalecimiento del recurso humano especializado para el subsector de Contact Centers. Cuenta con 26 diferentes ofertas formativas para la tecnificación, sin contar las capacitaciones internas que se prestan por las empresas. El Gobierno actual ha sido identificado a nivel internacional como un gobierno que trabaja en pro de las inversiones. Reflejo de esto son los programas especializados para otorgar becas por parte del Ministerio de Economía y el Ministerio de Educación, en donde más de 7,000 becas han sido ya otorgadas.

Los acuerdos comerciales negociados por Guatemala no presentan restricción para el subsector de servicios de Contact Centers, lo que permite que la participación de Guatemala en la exportación de servicios sea más agresiva con mercados importantes, como Estados Unidos de América.

Lo que debes saber **SOBRE GUATEMALA**

DATOS GENERALES

Capital

Ciudad de Guatemala

Área

108,889 km²

Idioma oficial

Español, 22 idiomas mayas, 1 Garífuna y 1 Xinka

Forma de gobierno

Republicano, democrático y representativo

Jefe de Estado

Presidente de la República

ECONOMÍA

Crecimiento Económico Real

2021/2022²

4.1% interanual

PIB Nominal 2022²

US\$ 94,981.8 millones

PIB per cápita 2022²

US\$ 5,456.0

Inversión Extranjera Directa 2022²

US \$ 1,352.4 millones

Exportación 2022²

US\$ 15,655.98 millones

Importación 2022²

US\$ 32,123.5 millones

POBLACIÓN

Población 2022¹

17,357,886

**US\$
20.01**

mil millones de reservas internacionales, la más grandes de Centroamérica ⁴⁵ (a diciembre 2022)

**US\$
83.2**

mil millones, de reservas internacionales, la más grandes de Centroamérica ⁴⁵ (a diciembre 2022)

29.3%

El nivel más bajo de deuda soberana en Centroamérica del PIB⁴.

¹ Instituto Nacional de Estadística

² Banco de Guatemala.

³ Ministerio de Finanzas Públicas.

⁴ Consejo Monetario Centroamericano.





Gráfica 14: Calificación Riesgo País. Fuente Consejo Monetario Centroamericano, 2023.

- Reconocida estabilidad macroeconómica
- Prudente manejo fiscal y monetario
- Fuerte Liquidez
- Mejora en la recaudación fiscal

¿Como iniciar operaciones en GUATEMALA?

Para guiar al inversionista, se cuenta con esta herramienta, en donde encontrará los principales trámites que se deben de realizar para la instalación de una nueva empresa en Guatemala, así como los costos, tiempos estimados y marco normativo aplicable.



Aspectos Laborales y de **SEGURIDAD SOCIAL**

En esta sección el inversionista podrá encontrar sobre las principales obligaciones patronales, beneficios laborales, jornadas laborales establecidas en Guatemala, salarios mínimos por circunscripción económica, entre otros.



OBLIGACIONES TRIBUTARIAS SOCIAL

En esta sección se encontrará las principales obligaciones tributarias que deben de cumplir las empresas instaladas en Guatemala.



Marco legal para la **INVERSIÓN**

En esta sección se encuentra la normativa principal para incentivar la inversión en Guatemala, encontrando: Ley de inversión extranjera (Decreto 9-98), Ley de Libre negociación de divisas (Decreto 94-2000), Código de Comercio (Decreto 2-70), Ley de leasing (Decreto 2-2021), Ley para la simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos (Decreto 5-2021), entre otros.



Bibliografía

Acuerdo por el que se establece una Asociación entre la Unión Europea y sus Estados miembros, p. u. (2010). *Acuerdo de Asociación entre la Unión Europea y Centroamérica*. Obtenido de <https://www.mineco.gob.gt/node/538>

Agexport. (2022). Sector Contact Center & BPO. Obtenido de <https://www.export.com.gt/sector/contact-center-bpo>

Arzola, M., & Mejía, A. (2007). *Modelo conceptual para gestionar la innovación en las empresas*. *Revista Venezolana de Gerencia*.

Banco Mundial. (2 de Septiembre de 2022). Second Crisis Response And Revocery In Guatemala Development Policy Loan. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://documents1.worldbank.org/curated/en/099320009092241183/pdf/BOSIB0c1e1a4570d20bfd10f44432bb03fe.pdf>.

Banguat. (16 de February de 2021). Presentación de PowerPoint. Recuperado el 10 de November de 2022, de Banco de Guatemala: <https://www.banguat.gob.gt/sites/default/files/banguat/Publica/conferencias/cbanguat767.pdf>

Boch, D. (1 de March de 2021). ¿Qué son Zonas Francas en Guatemala? Y tratamiento contable. Recuperado el 8 de November de 2022, de Inbers: <https://www.inbers.com/zonas-francas-en-guatemala-que-son-y-cual-es-su-tratamiento/>

Centro para la Innovación y Desarrollo de la Educación a distancia. (2015). *El Sector Servicios*. Obtenido de Recursos Educativos: http://recursostic.educacion.es/secundaria/edad/3esohistoria/para_pdf/quincena4.pdf

Competitividad, P. N., Exteriores, M. d., Económicas, P. C., Guatemala, C. d., & AGEXPORT. (2022). *Información sectorial: Servicios*. Obtenido de Ventanilla Única de las Inversiones: https://www.investinguatemala.org/?page_id=8721

Connect Americas. (Recuerado el 13 de Noviembre de 2022). Recuperado de Connect Americas. Obtenido de <https://connectamericas.com/es/content/los-call-centers-en-am%C3%A9rica-latina>

Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural (CONADUR). (2014). *Plan Nacional de Desarrollo: K'atun, Nuestra Guatemala 2032*. Guatemala.

Deloitte Digital. (Enero de 2022). Desde el centro de costos hasta el centro de experiencias. *Obtenido de <https://www2.deloitte.com/cl/es/pages/consumer-business/articles/desde-el-centro-de-costos-hasta-el-centro-de-experiencias.html>*

Devolucion del crédito fiscal de exportadores. (16 de May de 2022). *Recuperado el 10 de November de 2022, de Vesco Consultores: <https://www.vesco.com.gt/blog/devolucion-del-credito-fiscal-de-exportadores/>*

Guatemala, M. (2022). Sector BPO´s y Contact Centers. *Obtenido de <https://www.muniguate.com/blog/2022/06/30/propuestas-de-una-smartcity-2/>*

Hewitt, J., & Monge-González, R. (2018). La automatización en el sector de los servicios offshore Impactos sobre la competitividad y la generación de empleo. *Recuperado el 31 de Octubre de 2022, de The United Nations Economic Commission for Latin America and the Caribbean: https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/44365/S1801147_es.pdf*

Instituto para el desarrollo de la educación superior en Guatemala. (Recuperado el 14 de Noviembre de 2022). INDESGUA. *Obtenido de <https://indesgua.org.gt/guatemala-becas-de-ingles-para-mejores-oportunidades-laborales-del-ministerio-de-economia-mineco/>*

Maul, H., & Bolaños, L. (junio de 2013). El impacto del Comercio de Servicios en el Empleo: el sector call centres y servicio al cliente en Guatemala. *Obtenido de Organización Mundial del Trabajo: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ed_emp/documents/publication/wcms_218869.pdf*

Mayorga, J. A. (2021). Identificación y sistematización de información de salarios. *Ciudad de Guatemala: Proyecto Creando Oportunidades Económicas.*

Ministerio de Economía. (Enero de 2022). Política de Innovación Productiva para la Competitividad. Guatemala. *Obtenido de https://www.mineco.gob.gt/sites/default/files/Comunicacion%20Social/documento_politica_innovacion_productiva_productividad_mineco.pdf*

Naciones Unidas. (Recuperado el 13 de Noviembre de 2009). Naciones Unidas. Ginerbra, Suiza: *Publicación de las Naciones Unidas. Obtenido de <https://ilostat.ilo.org/es/resources/concepts-and-definitions/classification-economic-activities/>*

Naciones Unidas. (Recuperado el 14 de Noviembre de 2022). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Obtenido de Trabajo decente y crecimiento económico: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>

Naciones Unidas. (Recuperado el 14 de Noviembre de 2022). Objetivos de Desarrollo Sostenible. *Obtenido de Alianzas para lograr los objetivos: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/globalpartnerships/>*

OMC | Textos jurídicos - ACUERDO DE LA RONDA URUGUAY. (s.f.). Recuperado el 7 de November de 2022, de World Trade Organization: https://www.wto.org/spanish/docs_s/legal_s/26-gats_01_s.htm

Organización Internacional de Trabajo. (Recuperado el 13 de Noviembre de 2022). Organización Internacional de Trabajo. Obtenido de <https://ilostat.ilo.org/es/resources/concepts-and-definitions/classification-economic-activities/>

Organización Mundial de Comercio. (Recuperado el 14 de Noviembre de 2022). Organización Mundial de Comercio.

Organización Mundial del Comercio. (2015). Comercio de Servicios: El segmento más dinámico del comercio internacional. Obtenido de Repositorio de la Organización Mundial del Comercio: https://www.wto.org/spanish/thewto_s/20y_s/services_brochure2015_s.pdf

Patuzzo, G. V. (2011). La Evolución en la Consideración Económica del Sector Servicios. *Servicios Académicos Intercontinentales SL*.

Programa Nacional de Competitividad del Ministerio de Economía. (17 de febrero de 2021). Sector público y privado se unen para fomentar la inversión a través del convenio “Guatemala No se Detiene”. Obtenido de Programa Nacional de Competitividad: <https://www.pronacom.org/2021/02/17/sector-publico-y-privado-se-unen-para-fomentar-la-inversion-a-traves-del-convenio-guatemala-no-se-detiene/>

Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia. (2019). *Política General de Gobierno 2020-2024. Guatemala*.

Servicios, A. (2022). Sector Servicios. Recuperado el 10 de November de 2022, de Agexport: <https://www.export.com.gt/sector/servicios>

Tratado de Libre comercio República Dominicana, C. y. (Marzo de 2007). Capítulo 11. DR-CAFTA.

UNCTAD. (9 de June de 2022). *La inversión extranjera directa mundial se recuperó en 2021 hasta los niveles anteriores a la pandemia, pero continúa la incertidumbre*. Recuperado el 10 de November de 2022, de UNCTAD: <https://unctad.org/es/news/la-inversion-extranjera-directa-mundial-se-recupero-en-2021-hasta-los-niveles-antiores-la>

Vides, A. (1 de July de 2021). La Industria De Servicios De Tercerización Una Apuesta Regional. Recuperado el 10 de November de 2022, de DataExport Revista Digital: <https://revista.dataexport.com.gt/2021/07/la-industria-de-servicios-de-tercerizacion-una-apuesta-regional/>







Ministerio de
Economía

PRONACOM
PROGRAMA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD DE GUATEMALA

