

BPO CONTACT CENTER



Panorama General de Guatemala

📍 Datos Macroeconómicos

- Crecimiento Económico Real 2021/2022¹: **4.1%**
- Población 2022¹: **17,357,886**
- PIB Nominal 2022²: **US\$ 94,689.7 millones**
- PIB per cápita 2022²: **US\$ 5,456.0**
- Exportación 2022²: **US\$ 15,684.3 millones**
- **20.01 Mil millones** de reservas internacionales, la más grandes de Centroamérica² (a diciembre 2022)
- **83.2 mil millones**, el país de Centroamérica con mayor gasto de consumo final de los hogares².
- **29.3%** el nivel más bajo de deuda soberana en Centroamérica del PIB (diciembre 2022)³.
- Tipo de cambio estable **Q 7.75: US\$ 1.00**².

📍 Calificación Riesgo País⁴



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



Descripción del subsector a nivel Nacional e Internacional

- **De acuerdo a la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas 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)⁵.
- La demanda del mercado y la innovación tecnológica ha llevado a la evolución del sector de servicios empresariales con el uso de inteligencia artificial y otras herramientas para la atención personalizada, agilización de tiempos con lo cual va en aumento la tercerización de servicios.
- **Los servicios empresariales van en crecimiento a nivel global**, el aumento en la conectividad y el desarrollo de plataformas digitales ofrecen variadas oportunidades de trabajo remoto desde ubicaciones en todo el mundo.
- De acuerdo con la Organización Mundial del Trabajo, **en 2019, alrededor de 24,987,819 personas trabajaron en actividades de servicios en 89 países.**
- En Centroamérica, y otros países de Latinoamérica, **la cantidad de empleos generados ha sido hasta un total de 1,444,666.**
- Los factores que influyen en el atractivo de la prestación de servicios desde un país (offshore); la estabilidad política y social, la facilidad para hacer negocios, la calidad y costos de los servicios de telecomunicaciones y electricidad, y la protección efectiva de la privacidad de los datos del cliente, la disponibilidad de recursos

- humanos con habilidades técnicas, sociales y lingüísticas adecuadas⁷. **Guatemala ofrece una opción competitiva en estos servicios.**
- **Una de las clasificaciones de la tercerización de servicios⁸:**
 - Subcontratación de los procesos de negocios o Business Process Outsourcing (BPO), servicios que son necesarios, pero no forman parte del giro principal del negocio.
 - Subcontratación de tecnologías de la información o Information Technology Outsourcing (ITO), servicios relacionados con el desarrollo de software o administración de redes y servidores.
 - Subcontratación de procesos del conocimiento o Knowledge Process Outsourcing (KPO), servicios que generan un mayor valor agregado.
- **Tendencias mundiales de los Contact Centers:**
 - Servicios a través de la nube: para agilizar los servicios que se prestan, enfocado en la transformación digital.
 - Incorporación de Inteligencia Artificial: mayor personalización y automatización de los servicios para lograr resultados más efectivos.
 - Teletrabajo: a partir de la pandemia, el 77% de las organizaciones de servicios están adoptando o acelerando sus programas de trabajo desde casa, para reducir o eliminar costos de funcionamiento.
 - Optimización de canales de comunicación: búsqueda de un equilibrio entre las necesidades de los clientes y la de las empresas. La calidad y velocidad del servicio son los factores más importantes para la lealtad y confianza a una marca.

1. Instituto Nacional de Estadística.
2. Banco de Guatemala.
3. Ministerio de Finanzas Públicas.

4. Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas, de las Naciones Unidas
5. Consejo Monetario Centroamericano
6. Kearney, 2016; Cushman y Wakefield, 2016.
7. Maul & Bolaños, 2013
8. Organización Internacional de Trabajo, 2022



Panorama del subsector a nivel nacional



El sector de servicios ha incrementado su participación en la economía guatemalteca, pasando de representar 53.9% en el 2001 al 62.7% en 2019⁹.



La participación en el PIB 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.



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 procedimientos¹¹.



En 2019 se crearon 27,021 puestos de trabajos, de los cuales el total pertenece trabajadores asalariados.



La industria de Contact Centers en Guatemala está conformada por empresas nacionales e internacionales con un total estimado de 48,000 agentes. De los cuales el 90% presta servicios con voz y únicamente el 17% es utilizado para la atención de clientes en español¹².



Los ingresos totales generados por el trabajo de este sector han mantenido una tendencia al alza desde 2013, con una tasa de crecimiento anual compuesta de 12.7%; durante 2019 se registraron ingresos de Q2,720.1 millones.



Comercio Exterior



- 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%, respectivamente¹³.
- 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.
- 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).

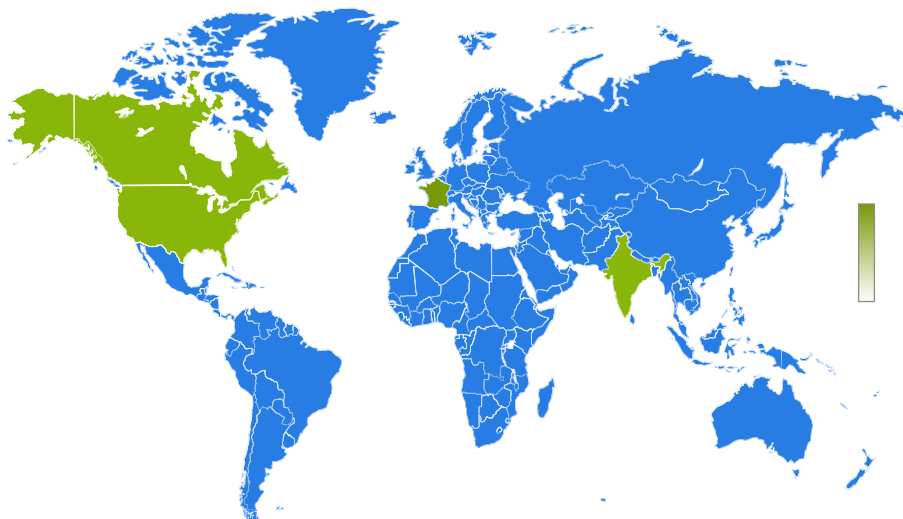


Inversión nacional y extranjera

En Guatemala ha aumentado la inversión nacional y extranjera en la prestación de servicios empresariales en Contact Centers, a continuación, el detalle del origen de las inversiones 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



- En Guatemala hay inversiones en Contact Centers como: [24]7.ai que ofrece oportunidades en nuevas ubicaciones como en Quetzaltenango, en donde ofrece opciones de teletrabajo a partir de la pandemia.
- La empresa VXI Global Solutions, expandió sus operaciones en Guatemala en el sector de Contact Centers y BPO, abrió nuevas oficinas (2022) para atender al menos a 13 cuentas diferentes con más de 1250 empleados activos.

9. Banguat, 2021.
 10. Municipalidad de Guatemala, 2022.
 11. Agexport, 2022.
 12. DAE con datos del Banco de Guatemala.



Cadena de Valor

- Las empresas multinacionales que están instaladas en mercado guatemalteco prestan sus servicios, en su mayoría a Estados Unidos, los servicios se han expandido a otros mercados como México, Canadá, Colombia, Chile y Perú (Agexport, 2022).
- Algunas de las empresas multinacionales más grandes en el subsector de Contact Centers, en Guatemala: Atento, TELUS International, BR Group. Xerox, Genpact, Capgemini, Allied Global, Salud Global, Everise, Webhelp, Pronto BPO, Nearsol, Comdata, HCL Tech, VXI, Alorica, Conduent, ACT, Teleperformance.
- Actualmente hay empresas que prestan servicios a nivel internacional y atienden a su vez el mercado interno, entre ellas: Pro-Insight, Allied Contact Center y Servicios Digitex de Guatemala.
- La principal asociación privada de la industria se encuentra en la Comisión de Contact Centers y BPO de la Asociación de Exportadores de Guatemala (AGEXPORT).
- De los principales servicios que ofrecen los agremiados de la Comisión de Contact Center y BPO de AGEXPORT: servicio al cliente; ventas; back office; cobros y soporte técnico. 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 otros¹³.
- 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, que en su mayoría (75%) se ofrece el servicio en idioma inglés.



Políticas y normativa

Políticas Públicas

- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Política de Desarrollo K'atun: Nuestra Guatemala 2032 Política
- General de Gobierno 2020-2024 Política Nacional de Competitividad 2018-2032
- Política Nacional de Competitividad

Otras políticas Públicas vinculadas al Sector de BPO

- Política de Innovación Productiva para la competitividad del Ministerio de Economía
- Plan Guatemala no se detiene
- Becas de inglés del Ministerio de Economía y del Ministerio de Educación
- Becas de inglés de la Municipalidad de Guatemala (Con vivir, KFW y MuniJoven)

Normativa

- Ley de Fomento y Desarrollo de la Actividad Exportadora y de Maquila, Decreto Número 29-89 del Congreso de la República de Guatemala.
- Ley de Zonas Francas, Decreto Número 65-89 del Congreso de la República de Guatemala.
- 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.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto Número 22-92 del Congreso de la República de Guatemala.



Infraestructura y Logística

Infraestructura



Aeropuertos

- 2 aeropuertos internacionales, en Ciudad de Guatemala y Petén.
- 9 aeródromos locales que conectan el país (vuelos privados).



Energía

- Capacidad Instalada 3,488 MW
- Demanda Máxima (2022) 1,923 MW
- Matriz Energética: 70% renovable 30% no renovable
- Precio Spot promedio (2022) 86.22 USD/MW
- Guatemala tiene uno de los costes de suministro eléctrico más bajos de la región (gran usuario = >100kW US\$0,085, usuario regulado <100kW US\$0,16).
- (Fuente: Informe Estadístico 2022, Administrador del Mercado Mayorista)
- Sector bien organizado y regulado, da certeza en la prestación competitiva del servicio.
- Guatemala tiene una matriz energética diversa, el 78.31% de la generación es renovable (hidro, eólica, solar, geotérmica, biogás y biomasa), esto permite generación a bajo costo y menor huella de carbono (MEM 2022).



Agua

- Disponibilidad de más de 97 millones de metros cúbicos anuales de agua (7 veces mayor al límite de riesgo hídrico establecido por estándares internacionales)
- (Fuente: Segeplan)



Oferta Inmobiliaria

- El país cuenta con Bodegas, Parques Industriales, Zonas de Desarrollo Económico Especial (ZDEEP's) para el establecimiento de operaciones industriales o de prestación de servicios.



Otros servicios

- La Ciudad de Guatemala ofrece variedad de servicios y equipamiento:
- Más de 10 Grupos Financieros, con más de 1,000 agencias bancarias,
- 49 Centros Comerciales y más de 100 tiendas de mediana escala, 1 central de mayoreo.
- La oferta académica incluye 11 universidades privadas y 1 pública en el área metropolitana, con más de 249 Centros privados de educación secundaria y 40 centros públicos.
- Red de servicios médicos, con 85 hospitales privados y 10 públicos.
- (Fuente: Municipalidad de Guatemala).

Logística

Conectividad vial

- Conectividad vial entre costa Pacífica y Atlántica, 400 Kms (249 millas).
- En 2022 Guatemala exportó más de 6,466.5 millones US\$ y 4,940.8 millones de kilogramos vía terrestre (CPN, 2022).
- Guatemala está a 5.5 horas vía terrestre a Ciudad Hidalgo, la frontera sur con México y a 2 días de Ciudad Juárez o Tijuana, frontera México-Estados Unidos. (Fuente: Google maps)

Para acceder a la información completa de la Guía sectorial de BPO y Contact Centers:

