



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

Proyecto
**TRANSFORMANDO
SISTEMAS DE MERCADO**

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Diseño, construcción y operación de un centro de atención telefónica, en las cercanías del Aeropuerto Internacional de Palmerola, con espacio para generar 500 empleos directos y más de 1,000 indirectos que básicamente estará diseñado con espacios para gerentes de operaciones, analistas, supervisores, grupos de capacitación, personal de calidad, soporte de operaciones, Soporte Tecnológico y Team Leaders. Además, algunos de ellos suelen tener un Data Marshall o especialistas en la entrega de información estadística y un especialista en datos.

PMP-SN-03



CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

1 Información General							
1.1 Nombre:		CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA					
1.2 Sector	SERVICIOS A NEGOCIOS	1.3 Estado actual	Ficha de inversión	1.4 Tipo de inversión	Privada		
1.5 Descripción del Proyecto:		<p>Honduras está en el corazón de las Américas. Se encuentra a sólo dos horas por vía aérea y de 48 a 72 horas por mar a los Estados Unidos, cerca de los centros de fabricación de América del Norte y el mercado más grande del mundo. además, sirve como una plataforma de distribución de América Central. Ofrece los costos logísticos más bajos de la región. También es atractiva debido a su proximidad a zonas horarias similares, afinidad cultural y disponibilidad de trabajadores.</p> <p>La Industria hondureña de Centro De Atención Telefónica en el país ha mostrado un crecimiento importante, lográndose ubicar entre los primeros puestos en relación con los empleos que crea entre los países centroamericanos.</p> <p>Este tipo de servicios comenzó en Honduras hace 10 años, pero su ritmo de crecimiento ha permitido la apertura de más de 25,000 puestos de trabajo entre directos e indirectos. Esta es una industria relativamente nueva en Honduras. Mientras que en países como Costa Rica tienen alrededor de 35 años y en Guatemala 20 de estar expandiéndose.</p> <p>La presente ficha de oportunidad de inversión se refiere al diseño, construcción y operación de un CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, en las cercanías del Aeropuerto Internacional de Palmerola, con espacio para generar 500 empleos directos y más de 1,000 indirectos que básicamente estará diseñado con espacios para gerentes de operaciones, analistas, supervisores, grupos de capacitación, personal de calidad, soporte de operaciones, Soporte Tecnológico y Team Leaders. Además, algunos de ellos suelen tener un Data Marshall o especialistas en la entrega de información estadística y un especialista en datos.</p> <p>Analizando los beneficios que surgen después de la apertura de la economía e impulsada por el Gobierno de la República, a través de leyes que fomentan la inversión, mediante el establecimiento de un régimen jurídico especial que permita la operación y funcionamiento de los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) y los Centros de Tercerización de Servicios Empresariales (BPO's) lo que significa la Subcontratación de Procesos de Negocios, del inglés Business Process Outsourcing, para que estimulen la economía Nacional y asegurar beneficios económicos especialmente para los jóvenes desempleados en el país, se espera que este sector de Servicios a Negocios sea impulsado de manera tal, que puedan implementarse proyectos como son los CALL CENTER.</p>					
1.6 Naturaleza del Proyecto	Ampliación	Mejora		Creación		Recuperación	
	-	-		X		-	
1.7 Relación o articulación con otras entidades*.	Corporación Municipal	Dependencias del gobierno Central		Cooperación		Otros	
	X	X		X		-	
1.8 Localización Geográfica	Departamentos	Municipios	En el Municipio de Comayagua				
	-						
1.9 Beneficiarios de Empleo	Total	6,950	Hombres		5,300		
			Mujeres		1,650		
1.10 Generación de empleo	Total, empleos	Empleos Directos			Empleos indirectos		Sub Total
	6.950	Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres	Hombres Mujeres

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Etapas de Ejecución / Construcción	4,200	600	100	3000	500	3600	600
Etapas de Operación	2,750	200	150	1500	900	1700	1050

2 Justificación del Proyecto:

Honduras está en el corazón de las Américas. Se encuentra a sólo dos horas por vía aérea y de 48 a 72 horas por mar a los Estados Unidos, cerca de los centros de fabricación de América del Norte y el mercado más grande del mundo. Honduras sirve como una plataforma de distribución de América Central. Ofrece los costos logísticos más bajos de la región. Honduras también es atractiva debido a su proximidad a zonas horarias similares, afinidad cultural y disponibilidad de trabajadores.

Infraestructura De Telecomunicaciones De Nivel Mundial

Honduras es también el único país centroamericano con una infraestructura de telecomunicaciones de clase mundial, conectada a través de tres cables submarinos, Energía 1, Maya 1 y Arcos, a la principal red de Internet y comunicación de los Estados Unidos, proporcionando redundancia del 99,99%.

Competitividad

- Salario Mínimo: \$ 350 / mes
- Escuelas Bilingües: +300
- Leyes que regulan y benefician la actividad de Call Centers

En Centroamérica, Honduras es el país con el mayor número de instituciones que ofrecen el aprendizaje de alto nivel de inglés y, por ende, el que ha graduado la mayor población bilingüe, de acuerdo con los reportes de La Federación Nacional de Instituciones Educativas Privadas (FENIEP).

De ahí se deduce que el país es una mina no explotada de talento humano para los centros de atención, conocidos como los "centro de atención telefónica", habida cuenta que cada año se gradúan unos dos mil jóvenes con dominio del inglés, algunos de ellos especialistas en la escritura, lectura y manejo de un tercer idioma.

3 Propósito del Proyecto:

La presente ficha de oportunidad de inversión se refiere al diseño, construcción de un Call Center teniendo el propósito de ser un canal de comunicación de las empresas entre sus clientes, o potenciales clientes. Teniendo la responsabilidad de administrar las llamadas telefónicas de una organización, con el propósito de hacer más eficiente los procesos de atención y ventas que las empresas brindan por este medio.

Además de los servicios de Telemercadeo, Campañas de Ventas, y Servicio Post Venta, otros servicios ofrecidos por este tipo de empresas:

- Agendamiento de citas comerciales
- Convocatoria y confirmación de asistencia a eventos
- Actualización de datos
- Campañas de servicio al cliente
- Encuestas

Actualmente los call center pueden prestar otros servicios cruzados como la atención en línea de la página web, u otros servicios paralelos como el envío de mensajes, campañas de email marketing, administración de redes sociales, posicionamiento en motores de búsqueda y diseño de páginas web dentro del servicio de campañas de mercadeo.

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

4 Antecedentes del proyecto:

La Industria hondureña de Call Center en el país ha mostrado un crecimiento importante, lográndose ubicar entre los primeros puestos en relación con los empleos que crea entre los países centroamericanos.

Este tipo de servicios comenzó en Honduras hace 10 años, pero su ritmo de crecimiento ha permitido la apertura de más de 25,000 puestos de trabajo entre directos e indirectos. Esta es una industria relativamente nueva en Honduras. Mientras que en países como Costa Rica tienen alrededor de 35 años y en Guatemala 20 de estar expandiéndose.

Actualmente en el mercado de Call Center en Honduras se manejan estrategias multicanal, que se traduce en herramientas de contacto con sus clientes a través de diferentes canales, como puede ser: teléfono, internet, puntos de servicio entre muchos otros. La interrelación entre las diferentes herramientas utilizadas en cada canal es lo que denominamos omnicanalidad. Las ciudades de San Pedro Sula y Tegucigalpa son la de mayor auge en inversión de este tipo de negocios, pero se espera que con la apertura del Aeropuerto Internacional de Palmerola se expandan las oportunidades de inversión para la subregión de Palmerola, por el incentivo de invertir de diferentes empresas que trasladarán sus operaciones a la subregión, de esta manera beneficiando a un gran número de personas mediante la generación de empleo.

Analizando los beneficios que surgen después de la apertura de la economía e impulsada por el gobierno de la Republica, a través de leyes que fomentan la inversión, mediante el establecimiento de un régimen jurídico especial que permita la operación y funcionamiento de los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) y los Centros de Tercerización de Servicios Empresariales (BPO's) lo que significa la Subcontratación de Procesos de Negocios, del inglés Business Process Outsourcing, para que estimulen la economía Nacional y asegurar beneficios económicos especialmente para los jóvenes desempleados en el país, se espera que este sector de Servicios a Negocios sea impulsado de manera tal, que puedan implementarse proyectos como son los CALL CENTER.

5 Alcances del Proyecto:

El Alcance del proyecto pretende que las empresas tengan una mayor cobertura de mercado, al utilizar los servicios, de un **Call Center** puede llegar a otros mercados, por ejemplo, locales, nacionales e internacionales. En este sentido se procura reducir el riesgo de su ingreso a otro mercado, disminuyendo sus costos, y determinando si puede ser rentable en comparación con la efectividad de visitarlo con el objetivo de conocer y establecer nuevas relaciones

En este aspecto se generará un documento (Estudio de Factibilidad) que contenga los elementos antes mencionados. Para la ejecución de esta oportunidad de negocios/inversión se requiere contratar a un profesional del área de la Ingeniería Civil, licenciado en administración de empresas con experiencia en planes de negocios.

6 Área de influencia, cobertura y ubicación del proyecto. (Georreferenciación con Coordenada UTM)

Ubicación: Dentro de los límites de sur del Municipio de Comayagua

Área de Influencia: Doce municipios (10 del departamento de Comayagua y 2 del Departamento de La Paz). Estos municipios son: Comayagua, Siguatopeque, Lamaní, Lejamaní, Humuya, Ajuterique, Villa de San Antonio, El Rosario, San Jerónimo, San Sebastián, La Paz y Cané.

Cobertura: Tendrá capacidad para atender la clientes a nivel nacional, regional e internacional.

7 Identificación de la población beneficiaria/clientes (demanda)

Los clientes serán toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera acogida a la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales, que goza de los beneficios establecidos en la Ley.

8 Análisis de involucrados (identificación de actores)

- **Inversión Estratégica de Honduras (INVEST-Honduras):** Es una unidad de gestión (planeación, administración e implementación) de proyectos y programas estratégicos para el desarrollo del país adscrita a la Coordinación General de Gobierno.
- **Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL):** Es un organismo hondureño descentralizado que fue creado en 1995 en Tegucigalpa para regular y coordinar el mercado nacional de las telecomunicaciones; y es la autoridad que emite las regulaciones y normativas técnicas acerca del suministro de servicios de telecomunicaciones y sus tarifas y asegura su

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

cumplimiento, y también otorga permisos y licencias. Las tareas de Conatel Honduras incluyen administrar, desarrollar, y democratizar el sector, y promover la inversión privada, con el objeto de alcanzar la cobertura universal.

- **Sistema Financiero Nacional:** Lo conforman las instituciones financieras del país como son los bancos, cooperativas y financieras.
- **Secretaría de Desarrollo Económico (SDE):** responsable en fomentar el crecimiento en las inversiones y exportaciones en consonancia con la implementación agresiva de la promoción de la imagen y marca país y, de la competitividad, garantizar el acceso en un 100% a los mercados internacionales y la efectividad del funcionamiento del régimen de comercio exterior, facilitar la gestión empresarial, promover la generación de empleo a través del fomento de la competitividad y productividad de las MIPYMES-SSE y velar por la protección de los consumidores
- **Cámara Hondureña de la Industria de la Construcción (CHICO):** Es una Organización sin fines de lucro que tiene como Misión La Organización, la Gestión, Promoción, Fortalecimiento y Defensa del sector de la Industria de la Construcción a Nivel Nacional. •Inició actividades en el año de 1968 •Posee más de 725 Afiliados entre las que están constructores, distribuidores, fabricantes y otros que se dedican a dar servicios relacionados u orientados a dicha industria.
- **Municipalidades;** Ente encargado de administrar los recursos existentes en la jurisdicción municipal, donde el tema turístico es una prioridad de gestión en el Plan de Desarrollo Municipal (PDM).

Se tendrá coordinación con:

- Cámara de Comercio
- Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).
- Cámara Hondureña de la Industria de la Construcción (CHICO).
- Secretaría de Desarrollo Económico (SDE).
- Consejo Nacional de Inversiones (CNI).

9 Consideraciones para análisis Costo-Beneficio

Considerando la experiencia de los participantes en el diseño de la ficha y elementos de evaluación como; la Inversión fija, Costos administrativos, Costo de mercadeo, costos de depreciación (se ha considerado una depreciación a 20 años), ingresos anuales por concepto de venta de servicios se ha proyectado un ingreso bruto anual de **L. 64,988,000.00** podemos estimar que se generan alrededor del 23% de utilidades.

Componentes del proyecto	Indicador	Medio de verificación	Supuesto
C1. Diseño y Construcción	C.1.1 CALL CENTER construido bajo los requerimientos exigidos por la legislación nacional e internacional.	# de metros cuadrados de construcción.	<ul style="list-style-type: none"> - Formalizadas las relaciones con inversionistas. - Construidas las instalaciones - Financiamiento Oportuno.
C2. Equipamiento/mobiliario	C.2.1 100% del equipo y/o mueblería instalada	# de mobiliario y equipo instalados. # de empleados capacitados # de manuales implementados.	<ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con personal clave capacitado - Factores de procedimientos validados.
C3. Operación y Funcionamiento	C3.1 100% del equipo instalado en funcionamiento	# de equipo en funcionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Líneas de procedimientos establecidos y funcionando óptimamente.
C4. Comercialización de los servicios.	C.4.1 Comercializando el 100% de los servicios.	# de contratos de servicios realizados.	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de mercadeo eficiente. - Formalización de relaciones de servicios con clientes.
Actividades por componente	Presupuesto Lps.	Medio de verificación	Supuesto

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

C.1.A.1 Gestión de financiamiento.		# de Inversionistas identificados. Relaciones de inversión concretadas.	- Si la oportunidad de inversión es factible y atractiva para los inversionistas.
C.1.A.2 Estudio de prefactibilidad técnica, financiera y de mercado.	L1,500,000.00	Estudio de Factibilidad.	- Gestión financiera efectiva
C.1.A.3 Identificación, Selección y negociación de terreno para la construcción.	L2,500,000.00	Terreno para la construcción, identificado y negociado.	- Si reúne los criterios establecidos en el estudio de factibilidad técnica viable.
C.1.A.4 Diseño y construcción	L70,000,000.00	Infraestructura construida.	- Si el Financiamiento disponible oportunamente. - Si el diseño es apegado a las necesidades y requerimientos, del estudio de factibilidad.
C.2.A.1 Definición de necesidades de equipamiento, en función al estudio de factibilidad.		Estudio de necesidades de equipo identificadas.	- Si se identifican las necesidades de acuerdo con el estudio de prefactibilidad.
C.2.A.2 Identificación de proveedores de equipo y servicios técnicos.		Ficha técnica de diferentes proveedores.	- Si el proceso de gestión de compras es eficiente.
C.2.A.3 Adquisición, compra e instalación de equipo/mobiliarios.	L15,000,000.00	Call Center con mobiliario y equipo comprados según las necesidades identificadas.	- Disponibilidad Financiera. Si la gestión de compra es apegada a las necesidades identificadas en el estudio de factibilidad.
C.3.A.1 Definición y gestión de figura jurídica de acorde a los inversionistas.	L.800,000.00	Documentos físicos.	- Establecidas las condiciones de financiamiento.
C.3.A.2 Gestión requerimientos legales para la formalización de construcción	L.500,000.00	Documentos legales de operación	- Si se cumple los requisitos. - Realiza el proceso de gestión en tiempo y forma.
C.4.A.1 Identificación y contratación de personal para la administración y operación.		Personal clave contratado.	- Si se realiza un proceso de contratación eficiente en función a las necesidades de personal, establecidas en el estudio de factibilidad.
C.4.A.2 Capacitación de personal clave y operativo.	L600,000.00	Personal clave capacitado de acuerdo con las necesidades.	- Disponibilidad financiera. - Si la gestión del proceso de capacitación se cumple en tiempo y forma.
C.4.A.3 Identificación de clientes potenciales y definición de la demanda de los servicios.	L1,500,000.00	# de clientes identificados.	- Si la gestión de mercado se realiza de manera oportuna.

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

C.4.A.4 Definición de un plan de ventas.		Plan de ventas de acuerdo con la demanda.	- Si se establecen relaciones de compra venta con clientes locales, regionales.
C.4.A.5 Formalización de relaciones de compra venta a nivel local y regional.		# de contratos de servicios suscritos.	- Si la gestión de Mercado es Efectiva.
C.4.A.6 Mercadeo y comercialización de los servicios a nivel nacional e internacional.	L1,500,000.00	# de operaciones de productos realizadas. Miles de lempiras por concepto de ventas de los servicios.	- Si los servicios ofertados reúnen los estándares de calidad y seguridad. - Si se cuentan con los requerimientos mínimos legales para operar y comercializar.

10 Costos

Costo de Inversión Lps.	L 93,900,000.00	Costo anual de Operación (Recurso Humano, financiamiento, servicios públicos entre otros)	L 50,400,000.00
		Costos de Fianzas, garantías y seguros (5% de la Inversión).	L. 4,695,000.00
Período de Implementación/ ejecución. (Meses)	16	Costo anual de Mantenimiento (Áreas eléctricas, electrónicas, mantenimiento de software, hardware, ingeniería, fontanería, pintura, carpintería y albañilería.).	L 1,275,000.00

11 Cronograma de implementación / ejecución.

Cronograma de Implementación								
COMPONENTES	Año 1				Año 2			
ACTIVIDADES	T1	T2	T3	T4	T5			
C.1.A.1 Gestión de financiamiento.	X							
C.1.A.2 Estudio de prefactibilidad técnica, financiera y de mercado.	X	X						
C.1.A.3 Identificación, Selección y negociación de terreno para la construcción.		X						
C.1.A.4 Diseño y construcción.		X	X					
C.2.A.1 Definición de necesidades de equipamiento, en función al estudio de factibilidad.	X							

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

C.2.A.2 Identificación de proveedores de equipo y servicios técnicos.			X	X				
C.2.A.3 Adquisición, compra e instalación de equipo/mobiliario.				X	X			
C.3.A.1 Definición y gestión de figura jurídica de acorde a los inversionistas.	X	X	X					
C.3.A.2 Gestión requerimientos legales para la formalización			X	X	X			
C.5.A.1 Identificación y contratación de personal para la administración y operativo.			X	X				
C.5.A.2 Capacitación de personal clave y operativo.				X	X			
C.5.A.3 Identificación de clientes potenciales y definición de la demanda de los servicios.				X	X			
C.5.A.4 Definición de un plan de ventas de servicios.				X	X			
C.5.A.5 Formalización de relaciones de venta de servicios a nivel local y regional.					X			
C.5.A.6 Mercadeo y comercialización de servicios a nivel nacional e internacional.					X			

Marco Legal de Beneficios de Inversión (Escudos Fiscales)

Decreto Legislativo N° 51 – 2011: Ley para la Promoción y Protección de las inversiones. La ley de Creación del CNI que promueve la atracción, promoción y protección de la inversión, tanto extranjera como nacional., de interés primordial del Estado, debiendo otorgársele todas las facilidades y garantías para fomentar su crecimiento y desarrollo.

Ley especial de la reactivación económica mediante el apoyo a micro. Pequeña y mediana empresa.

Ley de Simplificación de la Administración Tributaria.

Ley de Fomento a los Centros de atención de llamadas y tercerización de servicios empresariales.

El Decreto 90–2012 que contiene la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales, publicada en el Diario Oficial la Gaceta de fecha 18 de julio de 2012 se origina en la necesidad de crear oportunidades de empleo e impulsar la inversión nacional y extranjera, mediante el establecimiento de un régimen jurídico especial que permita la operación y funcionamiento de los Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) y los Centros de Tercerización de Servicios Empresariales (BPO's) lo que significa la Subcontratación de Procesos de Negocios, del inglés Business Process Outsourcing, para que estimulen la economía Nacional y asegurar beneficios económicos especialmente para los jóvenes desempleados en el país.

El Decreto 278 – 2013 Ley de Ordenamiento de las Finanzas Públicas, Control de las Exoneraciones y medidas Anti evasión publicada en el Diario Oficial La Gaceta de Fecha 30 de diciembre de 2013 en el Artículo 3 modifica el numeral uno del artículo 5 del Decreto 90 – 2012 en el sentido de delimitar que, la exoneración de los impuestos que gravan la importación de equipo, herramientas, repuestos, accesorios, mobiliario y equipo de oficina y demás bienes se aplica únicamente a los que tengan relación directa con las operaciones y la ejecución de la actividad incentivada.

12 Planteamiento para la sostenibilidad:

La propuesta para la sostenibilidad del proyecto que sea auto sostenible, es decir, buscar ingresos a través de la comercialización, promoción y publicidad de la venta del servicio de Call Center a nivel local, nacional e internacional.

Colaboradores

Li. Admón. de
Empresas

Wilmer E. López Handres

Consultor

