

Informe de
**Vulneraciones a
Derechos Laborales**
en Centros de Llamadas Internacionales

2025

Programa de Formación y Empleo

Área de Derechos Laborales

Servicio Social Pasionista – SSPAS

Director General
Carlos San Martín

Redacción

Técnica Jurídica en Derechos Laborales
Marjorie Sofía Hernández Gómez
<https://orcid.org/0009-0007-1932-5680>

Revisión

Directora del Programa de Formación y Empleo
Karla Elizabeth Guidos

Coordinadora del Área de Derechos Laborales
Jeniffer Vanessa Menjívar

Consultores

Diseño y Diagramación
Alexandrev García

Fecha de Publicación
Noviembre 2025

Esta publicación ha sido realizada con el apoyo financiero de la Diputación de Bizkaia, a través del Programa de Formación y Empleo, y no refleja necesariamente la opinión de la entidad financiadora. El contenido de este documento se podrá reproducir, distribuir y difundir total o parcialmente sin fines comerciales, siempre que se respeten los créditos y los derechos de autoría de la obra original.



sspas | Servicio
Social
Pasionista

Contenido

Introducción	4
1 Contexto sobre la situación laboral de las personas trabajadoras jóvenes salvadoreñas	6
1.1 La integración de nuevos rubros de trabajo al mercado laboral salvadoreño	10
1.2 La apuesta por los centros de contacto o centros internacionales de llamadas como fuentes de empleo	11
2 Presentación del análisis de casos de presuntas vulneraciones a derechos laborales de las personas jóvenes salvadoreñas en el periodo de octubre 2024 a octubre 2025	13
2.1 Denuncias por vulneraciones a derechos laborales	16
2.2 Sectores de trabajo de las personas atendidas	19
3 Características de las personas jóvenes atendidas	20
3.1 Estatus laboral de las personas jóvenes atendidas	21
3.2 Distrito de procedencia de las personas jóvenes atendidas	22
3.3 Escolaridad de las personas jóvenes atendidas	24
3.4 Personas que acceden a las instancias administrativas	25
4 Conclusiones	26
5 Recomendaciones	27
6 Referencias bibliográficas	28

Índice de tablas

Tabla No 1	Modalidades de vulneración a derechos laborales identificadas	18
-------------------	---	-----------

Índice de gráficas

Gráfica No 1	Embudo del mercado laboral (Brecha de género)	8
Gráfica No 2	Ventajas competitivas según INVEST (2024)	10
Gráfica No 3	Distribución de personas atendidas por edad y género	14
Gráfica No 4	Derechos vulnerados	16
Gráfica No 5	Rubro de empresas / instituciones	19
Gráfica No 6	Rango de edades	20
Gráfica No 7	Personas atendidas	20
Gráfica No 8	Estado laboral actual	21
Gráfica No 9	Distrito de procedencia	22
Gráfica No 10	Nivel académico general	24
Gráfica No 11	Personas que activaron las instancias administrativas y/o Judiciales	25

Introducción

La investigación y publicación del *Informe sobre vulneraciones a los derechos laborales de las personas jóvenes* es un esfuerzo anual del área de Derechos Laborales del *Programa de Formación y Empleo del Servicio Social Pasionista*. Su finalidad es retratar la situación de las juventudes frente al ejercicio de sus derechos laborales y las **vulneraciones sobrevividas**.

El informe se centrará en retratar las realidades del empleo en el sector de comercio y servicios, abordando:

- Las brechas de oportunidades por género y zona de residencia.
- El **subempleo cualitativo** (profesionales en puestos que no requieren estudios superiores).
- La salud mental de las personas trabajadoras frente al trabajo.
- La precarización de las ofertas laborales dentro de los rubros técnicos

El análisis se focaliza en el rubro de los **centros de llamadas internacionales o call centers**, explorando su contexto, clima de negocios y oportunidades reales.

El documento presenta la realidad material del sector y realiza un análisis del contexto legal, lo cual sentará las bases para introducir la **información cuantitativa y cualitativa** de los casos diligenciados. Esto permitirá conocer el cumplimiento de los derechos laborales de las personas jóvenes trabajadoras y las ventajas económicas que recibe el sector productivo y la **dignificación del trabajo**.

La base de este informe proviene de los datos recabados por el equipo legal que brinda atención legal integral, gratuita y personalizada a las personas jóvenes trabajadoras que acceden a nuestros servicios.

El presente informe busca retratar las transgresiones sobrevividas dentro de los centros de trabajo, haciendo especial énfasis en el acceso a espacios de trabajo dignos, libres de violencia y discriminación. Dentro de la investigación se conoce que los centros de llamadas representan un sector atractivo para las juventudes. Esto debido a las pocas barreras a la entrada, salarios superiores al mínimo y ambientes modernos, pero las **prácticas patronales** siguen replicando tratos **violentos** contra las personas trabajadoras.

Si bien los salarios están por arriba del mínimo del sector industria, comercio y servicios, el clima laboral y la dinámica de trabajo pesa en la salud mental de las juventudes. Muchas veces se ven en la necesidad de incorporarse a este sector para poder costear el encarecimiento de la vida, abandonando el ejercicio profesional o la continuidad de su educación superior.

Las personas atendidas manifiestan que los ambientes físicos, así como, los beneficios extra que otorgan estos centros de trabajo son bastante atractivos, pero siente que la línea entre el espacio de trabajo y su vida personal se llega a mezclar, lo cual no permite una desconexión total de la carga laboral.

Sin embargo, lo preocupante asoma cuando las personas trabajadoras expresan que las jefaturas imponen:

- **Metas por encima de lo humano.**
- Períodos de cuidado reducidos o limitados por la producción.
- Poco margen de aceptación de errores.
- Irrespeto a las incapacidades por enfermedad, embarazo, lactancia o accidentes.

La prueba de estas prácticas radica en el número de jóvenes que buscan acompañamiento legal para denunciar. Aunque muchas personas desconocen sus derechos, a través del acompañamiento del área se ha logrado **socializar la ruta de denuncia** e incentivar a las juventudes —sobre todo a las mujeres— a confiar en las instituciones del Estado.

Si bien muchas personas desconocen sus derechos, al recibir una asesoría legal de calidad reconocen sus derechos y solicitan el acompañamiento ante las instancias administrativas y judiciales para presentar su caso. Logrando así socializar de manera eficiente la ruta de denuncia e incentivar a las juventudes a ejercer sus derechos y confiar en las instituciones del Estado.

Como SSPAS reconocemos la necesidad latente de socializar y educar sobre los derechos de las personas trabajadoras e instarles a las juventudes a ser agentes de cambio. Siendo fieles a nuestro lema:

***Una persona joven empoderada,
es una generación transformada***





Contexto sobre la situación laboral de las personas trabajadoras jóvenes salvadoreñas

Para comprender el comportamiento del mercado laboral y la situación del trabajo a nivel nacional es fundamental remitirnos a la "Encuesta de Hogares y Propósitos Múltiples del año 2023" (en adelante **EHPM**), publicada en 2024. En la cual se conoce la población total, población en edad de trabajar, población económicamente activa e inactiva.

El uso de esta encuesta responde a la necesidad de alinear el contexto de los casos atendidos por el área (octubre 2024 - octubre 2025) con la data oficial. Al cruzar la realidad material de los casos con los datos cuantitativos del *Banco Central de Reserva*, garantizamos un análisis fiel de la calidad del trabajo y el empleo digno en el país.

Según la EHPM, la población total de El Salvador asciende a **6,338,881 personas**. El segmento con mayor representatividad son las **personas jóvenes de 15 a 29 años (25.32 %)**, sumando un total de **1,604,773 personas**. Dentro de este grupo, el subgrupo

mayoritario es el de 25 a 29 años (568,261 personas), quienes conforman una parte vital de la fuerza laboral. Por tanto, se confirma que El Salvador posee una **Población en Edad de Trabajar mayoritariamente joven**¹. (ONEC, EHPM 2023, pág. 5).

Un dato estructural clave es que las mujeres representan el **53.3 %** de la población total; es decir, existen **88 hombres por cada 100 mujeres**. Respecto a la distribución geográfica, el **64.1 %** de la población se concentra en solo 5 de los 14 departamentos: **San Salvador, La Libertad, Santa Ana, San Miguel y Sonsonate**². (ONEC, EHPM 2023, pág. 7)

La tasa de analfabetismo nacional asciende a **9.31 %**, concentrándose mayoritariamente en personas mayores de 60 años; esto implica que, en los grupos de interés para este informe (18 a 29 años), la tasa no supera el **4 %**³. (ONEC, Encuesta de Hogares y Propósitos Múltiples del año 2023, 2024, 8-9).

1 Fuente: ONEC-BCR, Encuesta de Hogares y Propósitos Múltiples 2023, pág. 5.

Nota: para fines de este informe, el análisis se delimita al grupo etario de **18 a 29 años**. Cabe aclarar que el Art. 2 de la *Ley General de Juventud* define legalmente como persona joven al rango de 15 a 35 años.

2 Ídem.

3 Ídem.

Con esta información, se confirma que El Salvador posee una población mayoritariamente joven y con una **tasa de alfabetización considerablemente alta**. Esto se vuelve un atractivo clave para los inversionistas, ampliando el rango de rubros interesados en el sector comercio y servicios para atender la demanda de mano de obra calificada.

Abrir nuevas oportunidades de inversión a nivel nacional como estrategia de crecimiento económico puede significar la creación de nuevas fuentes de empleo; sin embargo, **esto no garantiza que sean empleos de calidad**, con salarios dignos o ajustados a la demanda de tecnificación de la población. Estos espacios suelen concentrarse en sectores incompatibles con la formación superior de las personas, pero la precarización del mercado laboral convierte estas oportunidades en opciones atractivas frente a los salarios poco competitivos del país.

Si bien ampliar el mercado laboral para suplir la demanda de empleo formal es vital, también se debe trabajar por garantizar salarios dignos que permitan a las familias salvadoreñas vivir y no solo sobrevivir.

El Consejo Nacional del Salario Mínimo aprobó un incremento del 12 % a todos los sectores para el año 2025. Este decreto fue publicado en el *Diario Oficial* el 23 de mayo⁴ (MTPS, Decreto N° 11, 2025) y reformado el 26 de mayo⁵. (MTPS, Decreto N° 12, 2025). Este informe se enfocará en el sector comercio y servicios, utilizando ambos escenarios: el salario anterior de \$365.00 y el vigente desde junio 2025 de \$408.80.

¿Por qué analizar las características de la población, el salario mínimo y la economía? Estos temas cimentan el conocimiento sobre el clima del mercado laboral, permitiendo identificar cuántas personas trabajan en el sector formal y qué derechos se les garantizan. El objetivo final es proponer mejoras que impacten positivamente la vida de la clase trabajadora.

Según la información recabada, las juventudes no encuentran ofertas que les permitan **estudiar y trabajar al mismo tiempo**, imposibilitando el sostén familiar y la continuidad académica. La necesidad se impone sobre los sueños de formación profesional, forzándoles a abandonar la posibilidad de acceder a oportunidades mejor pagadas a largo plazo.

Aunado a esto, **no existe una institución de formación profesional gratuita** a nivel nacional y con horarios flexibles que les permita acceder a estudios técnicos o profesionales mientras trabajan en el sector formal.

¿Cuántas de estas personas están realmente trabajando? Según datos de la *EHPM 2023*, existen aproximadamente **64 personas ocupadas u ofertando su fuerza de trabajo** al mercado laboral por cada 100 personas en edad de trabajar; es decir, una **Tasa Global de Participación del 64.4 %**.

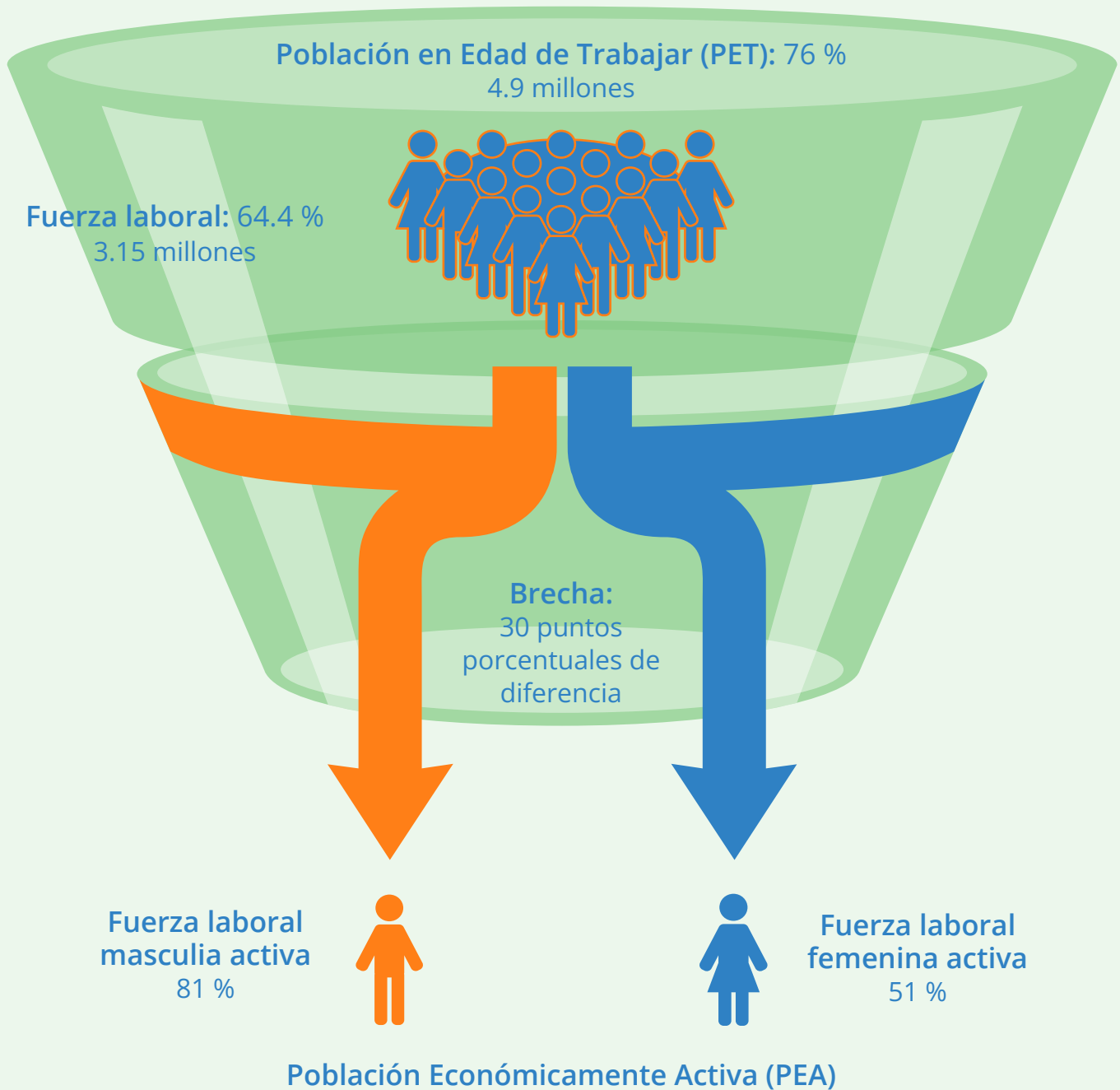
Sin embargo, esto no implica que todas se encuentren en el sector formal gozando de prestaciones de ley.

Existe una marcada **brecha de género** entre las personas en Edad de Trabajar y quienes componen la *Población Económicamente Activa* (PEA). En otras palabras: **no todas las personas que pueden trabajar están trabajando**, tal como se evidencia a continuación.

4 Fuente: MTPS, Decreto N° 11, Tarifas de salarios mínimos para la República de El Salvador, 23 de mayo del 2025.

5 Fuente: MTPS, Decreto N° 12, reformas al decreto n° 11, Tarifas de salarios mínimos para la República de El Salvador, 26 de mayo del 2025.

Gráfica No. 1 Embudo del mercado laboral (Brecha de género)



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados solicitados

Del total de Hombres en Edad de Trabajar, **81** están dentro del mercado laboral y **19** permanecen inactivos. En contraste, del total de Mujeres, solo **51** están en el mercado laboral frente a **49** inactivas.

Esta disparidad revela una **brecha profunda y generacional**, no situacional. La inactividad femenina no responde a falta de voluntad, sino al ejercicio de **trabajos de cuidado no remunerado** o comercio informal esporádico. Estas labores, a menudo impuestas por roles de género, pueden extenderse por más de **12 horas diarias** sin salario ni prestaciones. Aunque estadísticamente forman parte de la *Población Económicamente Inactiva* (PEI), en la práctica realizan una jornada laboral completa fuera del mercado formal.

La PEI comprende a quienes no trabajan ni buscan empleo activamente, representando el **35.6 %** a nivel nacional (36 de cada 100 personas). Este grupo está compuesto mayoritariamente por mujeres del área urbana. Al indagar en los motivos de la inactividad, el **trabajo doméstico y de cuidado** asciende al **44.5 %** como la causa principal (*ONEC, EHPM 2023, pág. 32*).

La fuerza de trabajo a nivel nacional asciende al **64.4 %**; es decir, 64 de cada 100 personas están ocupadas u

ofertando su trabajo. Sin embargo, la alta demanda de empleo y la escasez de espacios en áreas técnicas empujan a muchos profesionales a rubros incompatibles con su formación. La incompatibilidad entre los salarios profesionales y el **costo de la vida** convierte al sector comercio y servicios —específicamente a los *call centers*— en la opción más viable (*ONEC, EHPM 2023, pág. 21*).

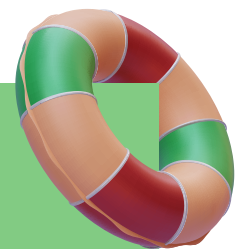
Estudio clave: la paradoja de la cualificación

La precarización de las ofertas y oportunidades laborales en los sectores técnicos y profesionales no solo afecta personas sin estudios superiores, es un fenómeno que impacta de manera indiscriminada.

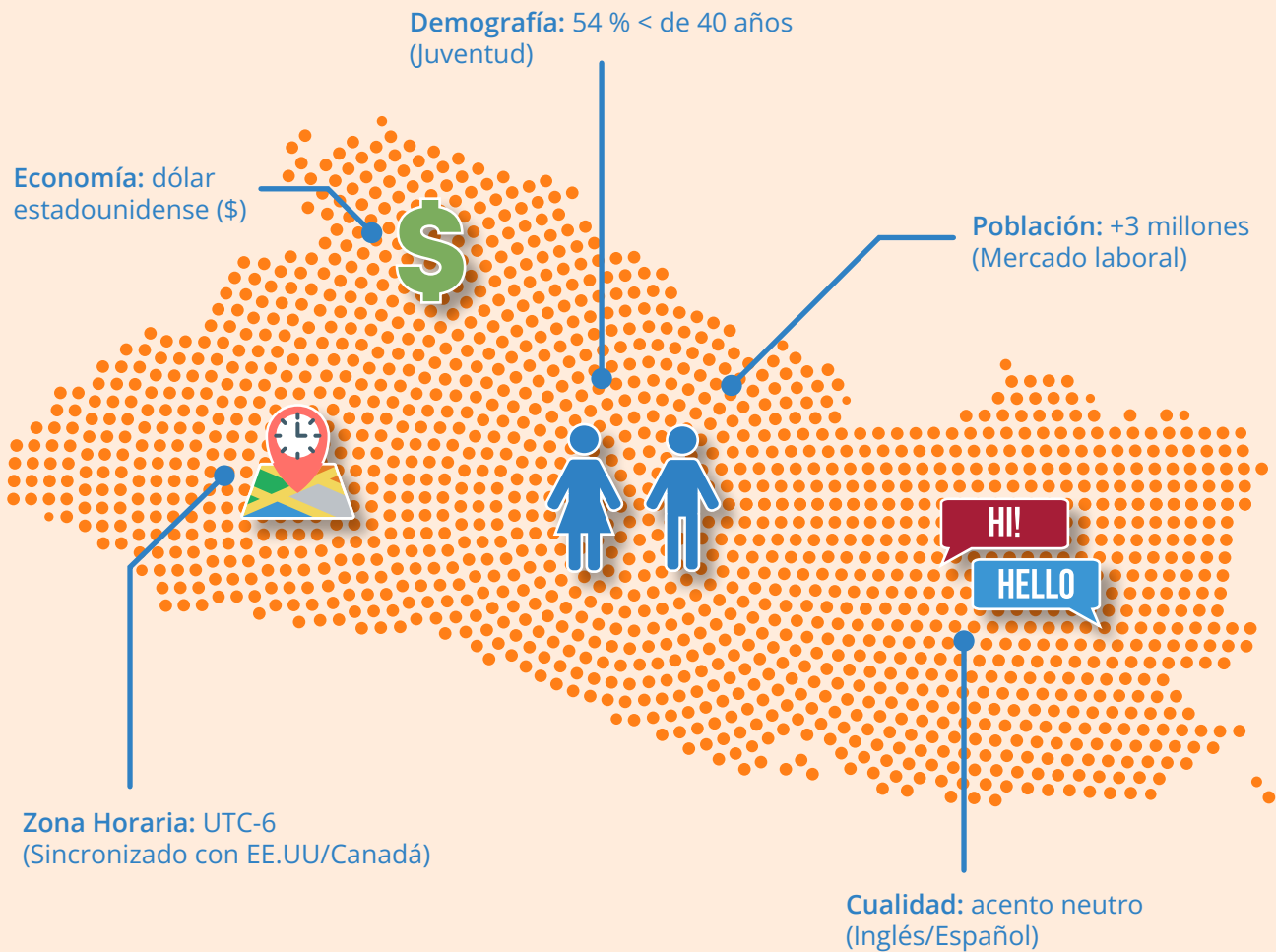
Estas cantidades resultaban insuficientes ante el encarecimiento de la vida en el distrito de San Salvador y sus obligaciones familiares. Esta realidad la llevó a emplearse en un centro de llamadas, con un salario inicial de **\$1,240.00**. Aunque no ejerce su profesión, ha encontrado una remuneración digna que le permite sostener a su familia, evidenciando cómo el mercado de servicios absorbe al talento profesional subvalorado.

La débil estructura del mercado laboral precariza las ofertas en áreas técnicas y profesionales de alta demanda, provocando una inevitable caída en la oferta salarial y agudizando la precarización del mercado laboral a nivel vertical y horizontal.

Ante este escenario, el sector comercio y servicios, en específico los centros de llamadas se posicionan como una alternativa atractiva y una **respuesta de subsistencia** ante la precarización del mercado. Teniendo su origen en la poca garantía que ofrece el mercado profesional.



Gráfica No. 2 Ventajas competitivas según INVEST (2024)



Fuente: *INVEST in El Salvador, Guía del Inversionista, 2024, pág. 14*

1.1 La integración de nuevos rubros de trabajo al mercado laboral salvadoreño

En **junio del año 2023** se creó el **INVEST** a través de la *Ley de creación de la agencia de promoción de inversiones y exportaciones de El Salvador*, al cual se le asignó el mandato, entre muchos otros, de promover y facilitar las inversiones en el país, con la finalidad de generar **más y mejores empleos**. (*Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, publicación de su página oficial, 2023*)

Esta apuesta por atraer inversión y dinamizar la economía nacional está plasmada en la *Guía del Inversionista del INVEST*, en la cual se promueve al país como destino

de inversión donde pueden obtener, entre otras cosas, **mano de obra joven, productiva y comprometida**. El mercado cuenta con más de **3 millones de personas**, de las cuales el **54 % es menor de 40 años**; su zona horaria es compatible con el mercado norteamericano **UTC-6**; la moneda nacional es el **dólar** de los Estados Unidos de Norteamérica; el acento de la población en inglés y español es **neutro**, así mismo, se cuenta con una creciente cantidad de personas trabajadoras con estudios superiores, dominando dos o más idiomas, en especial el inglés. (*INVEST in El Salvador, Guía del Inversionista, 2024, pág. 14*)

1.2 La apuesta por los centros de contacto o centros internacionales de llamadas como fuentes de empleo

La apuesta por la inversión se sustenta en una sólida base de **22,000 nuevos técnicos y profesionales** que se unen anualmente a la fuerza laboral, respaldados por un sistema de formación técnica especializada a nivel nacional.

Dentro de esta oferta, uno de los atractivos más explotados es el **dominio del idioma inglés**, posicionado por encima del promedio global. Esto direcciona la inversión hacia sociedades que requieren talento joven, tecnificado y bilingüe.

Desde 2023, el **INCAF** funge como el ente formativo donde empleadores, trabajadores y estudiantes alinean sus capacidades con la demanda del mercado, siendo los idiomas un eje estratégico junto a **INVEST**.

Esta estructura crea un clima favorable para el auge de los *call centers*, rubro altamente demandado por la población joven —e incluso repatriada— que, ante

los **altos costos de la vida** y los **salarios precarios** en sus áreas de formación profesional, encuentra en este sector su única alternativa de sostenibilidad.

Para potenciar este crecimiento, el Estado ha implementado agresivos **incentivos y beneficios fiscales** destinados a las sociedades que se establezcan en el país, con especial énfasis en el rubro de comercio y servicios.

Parte de estos beneficios están consagrados en los siguientes cuerpos normativos:

- **Ley de Servicios Internacionales**, siendo los beneficiarios: desarrolladores, administradores y usuarios de parques de servicios que operen en centros de servicios. Teniendo como ejemplo:
 - Operaciones internacionales de logística,
 - *Call Centers*,
 - TICs, entre otras.



*English proficiency:
above global average*

- **Ley de fomento a la innovación y manufactura de tecnologías**, siendo los beneficiarios: personas naturales o jurídicas que desarrollen actividades comerciales en los rubros establecidos para tal fin. Teniendo como ejemplo:
 - Programación, gestión y mantenimiento de software,
 - Cloud computing, análisis de datos, ciberseguridad e inteligencia artificial, entre otras.

Los incentivos y beneficios consagrados en los artículos 14, 17, 21 y 25 de la ley de Servicios Internacionales, son:

- Exención total de derechos arancelarios;
- Exención del impuesto sobre la renta (ISR);
- Exención de impuestos municipales;
- Exención del impuesto a la transferencia de bienes inmuebles y a la prestación de servicios (IVA);
- Exención de los derechos de aduanas, importación de maquinaria, equipos, materia prima y otros artículos utilizados en la producción de bienes y servicios;
- Exención total del Impuesto sobre Transferencia de Bienes Raíces; y
- Exención del pago de la ganancia de capital.

Estas sociedades invierten en el país aprovechando el **clima de negocios** tan fértil, la seguridad jurídica que les ofrece el ordenamiento jurídico a su inversión, los incentivos y beneficios fiscales, la **mano de obra joven y calificada** que busca estas oportunidades de empleo. Para entender esta ola de personas jóvenes que laboran o tienen expectativas de iniciar su vida laboral en este rubro debemos retornar a hablar de la **precarización del mercado laboral**, específicamente en las ramas profesionales como las *ciencias sociales* y *humanidades* donde un salario base comienza en los **\$500.00**, solo **\$91.20 más que el salario mínimo** para el sector comercio y servicios.

Para comprender plenamente este fenómeno es importante conocer información cualitativa de las personas trabajadoras: una persona joven de 28 años, *periodista de formación*, quien no ha encontrado ofertas superiores a los **\$500.00** o **\$600.00** mensuales en su rubro, se verá atraída a laborar en un *call center* por una plaza que oferta entre **\$700.00** mensuales (en español) a **\$1,250.00** mensuales (en idioma inglés), siendo una diferencia de \$750.00, **un poco más del doble**⁶.

Por tanto, es posible afirmar que las sociedades que invierten y se establecen en el sector comercio y servicios, dentro del rubro de centros de llamadas, absorben a la población en edad de trabajar que en su mayoría oscila entre los **18 a 35 años**, que poseen **formación universitaria** terminada o sin terminar, con una curva de aprendizaje pequeña, con **acento neutro** y con pocas ofertas en otros rubros, *lo que provoca una demanda positiva y sostenida en el tiempo de sus puestos de trabajo*.

Desde el área de derechos laborales del *Programa de formación y empleo* se busca impactar de manera positiva, a través de acciones afirmativas, las dinámicas que se gestan en las relaciones laborales entre las personas trabajadoras jóvenes y el empleador. Construyendo sinergias por medio de la **orientación laboral** con cursos de **formación en habilidades para la vida** y formación técnica, que les permita integrarse con fluidez a sus labores y construir un ambiente de trabajo respetuoso y **libre de violencia**.

Las historias de éxito van desde personas trabajadoras jóvenes que se han vinculado de manera exitosa a centros de trabajo después de pasar por los cursos de formación, así como, la generación de alianzas empresariales para capacitar a su fuerza de trabajo y colaborar en construir centros de trabajo respetuosos de los derechos de las personas trabajadoras.

6 Esta información fue capturada de los casos en conocimiento dentro del área de derechos laborales de las personas jóvenes.

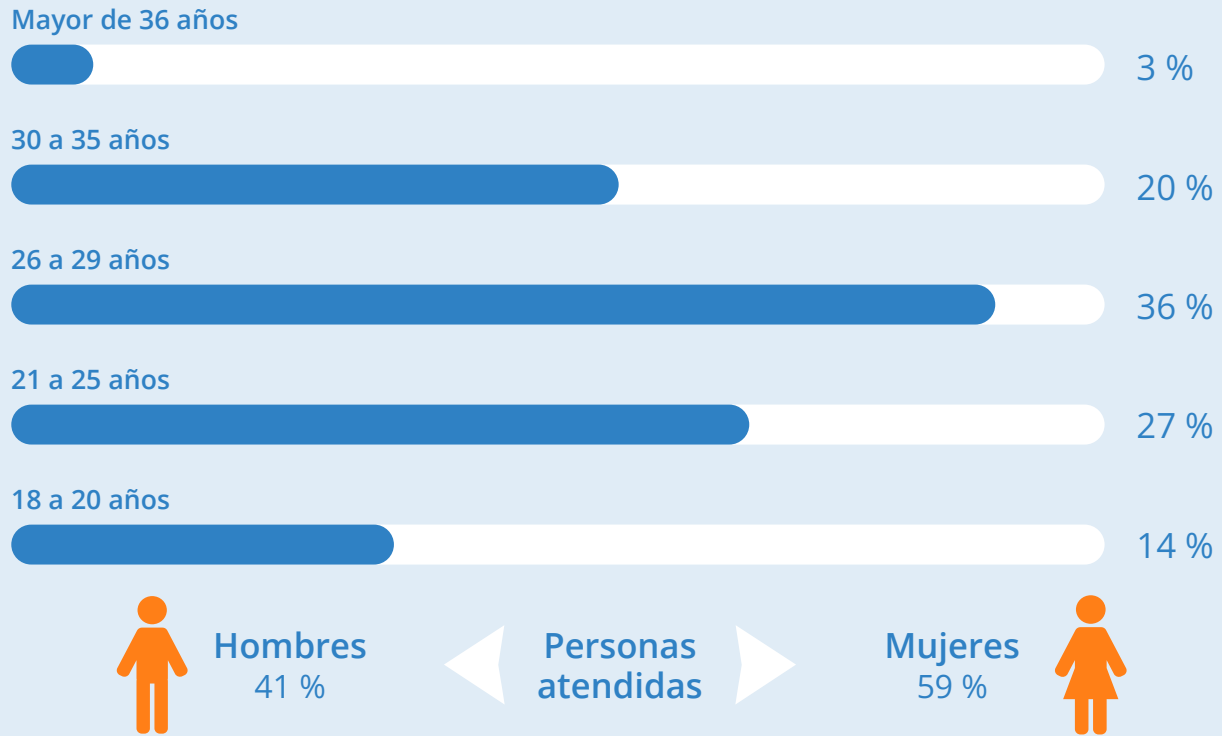


Presentación del análisis de casos de presuntas vulneraciones a derechos laborales de las personas jóvenes salvadoreñas en el periodo de octubre 2024 a octubre 2025

El universo poblacional a utilizar como referencia en el presente informe serán únicamente las personas trabajadoras jóvenes cuyas edades oscilan entre los 18 a 29 años. Es importante reconocer que para la legislación nacional en la *Ley General de Juventud* con sus reformas de octubre del 2022 se reconoce como persona joven aquella de 15 hasta los 35 años. (*Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 2022*)

Si bien para fines de calidad e información se utilizará únicamente la población de 18 a 29 años, es importante resaltar que el área de derechos laborales ha tenido la oportunidad de atender a población fuera de ese rango, de los **18 a los 53 años**, tal como se muestra en el siguiente gráfico. Así mismo, se reporta un **59 % de mujeres** contra un **41 % de hombres**, quienes expresan causales diferentes de vulneraciones a sus derechos laborales. Para mejor visualización se adjuntan las representaciones gráficas.

Gráfica No. 3 Distribución de personas atendidas por edad y género



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados solicitados

Esta diferencia entre la población meta se debe a la construcción y entrada en funciones del área de derechos laborales del *Programa de formación y empleo*, la cual antecede a las reformas de la legislación en comento, por tanto, nuestras mediciones se realizarán con los rangos de edad previos a la reforma, esto con la finalidad de llevar una constancia y congruencia en los informes.

Las personas jóvenes que buscan nuestros servicios se concentran en el sector de comercio y servicios en un **92 %**, principalmente en el rubro de *call centers*, en los departamentos de **San Salvador** y **La Libertad**. De este universo todas las personas recibieron asesoría

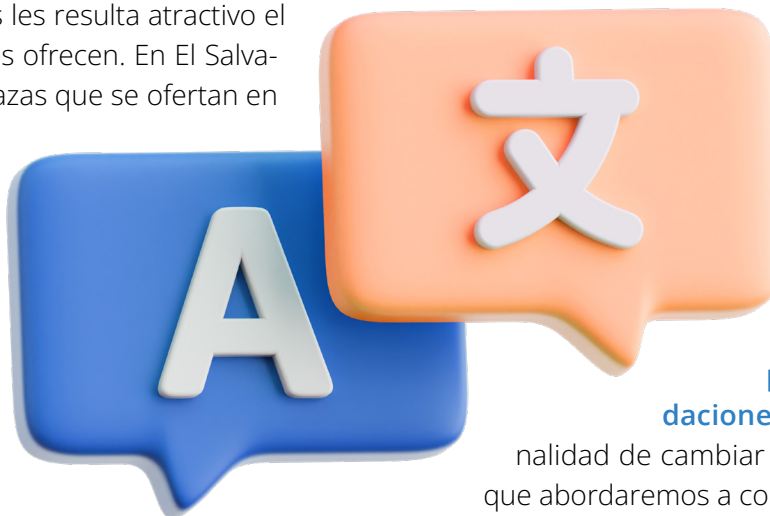
y acompañamiento del equipo legal, pero únicamente el **58 % activó las instancias administrativas y judiciales** respectivas para hacer valer sus derechos. Esto resulta particularmente interesante, ya que existe una cultura de la no denuncia, lo cual agudiza los malos tratos y las prácticas negativas de los empleadores y no permite una mejora de las relaciones laborales.

El equipo del área de derechos laborales del *Programa de formación y empleo* tienen como finalidad motivar a las personas trabajadoras jóvenes a cambiar la **cultura de la no denuncia** y confiar en los servicios que provee el Estado a través de sus instancias administrativas con el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, y la Procuraduría General de la República, así como, en las instancias judiciales con los Juzgados de lo Laboral.

Es de conocimiento general que la realidad avanza más rápido que el ordenamiento jurídico, pero es posible cambiar estas dinámicas con trabajo de sensibilización en el sector productivo y las personas trabajadoras. Es por ello que el *Programa de formación y empleo*, en el área de empleabilidad, se esfuerza en construir **alianzas empresariales** en los sectores de mayor oportunidad para las personas jóvenes. Estas alianzas buscan impactar y transformar de manera directa el clima y organización de los centros de trabajo para que sean **espacios libres de violencia** y respetuosos de los derechos laborales.

Con los datos internos disponibles para este periodo es posible afirmar que las juventudes salvadoreñas han encontrado un **nicho de oportunidades laborales** en los centros de llamadas y, cómo se expondrá más adelante, se han encontrado una serie de vulneraciones a sus derechos laborales como **acoso laboral, despidos injustificados, no pago de horas extras, falta de contratos, discriminación**, entre otras.

La dinámica de trabajo dentro de los centros de llamadas responde al contexto del público meta al cual buscan atraer para llenar sus vacantes, personas jóvenes que no tienen experiencia laboral previa, pero que demuestran dominio de otro idioma, así como, personas jóvenes con experiencia laboral, pero en **sectores precarizados** a quienes les resulta atractivo el salario que estos lugares ofrecen. En El Salvador la mayoría de las plazas que se ofertan en los centros de contacto tienen como base el conocimiento de un segundo idioma, entre éstos: *inglés, francés, portugués, alemán, japonés, italiano*, entre otros. Pero uno de sus mayores atractivos es el **ecosistema** que crean dentro de las instalaciones.



En los países de América Latina existe un retroceso de espacios incluyentes. Es por ello que la publicidad y línea gráfica de estos centros de trabajo **apela a la identidad de las generaciones** a quienes buscan emplear. Les vincula desde sus identidades, principios y valores. Como ejemplo:

- tienen espacios abiertos y llenos de color, con zonas de reunión y descanso;
- tiendas internas o están ubicados dentro de centros comerciales o cerca de estos;
- ofrecen descuentos en comercios con sus tarjetas de identificación, entre ellos en centros de educación formal y farmacias;
- tienen espacios de **juegos electrónicos**;
- **gimnasios** dentro de las instalaciones y;
- **clubes de deportes**.

Al analizar el ecosistema que se gesta dentro de los centros de trabajo y los salarios que ofertan es posible comprender el atractivo que generan estos espacios; pero un factor determinante es la **precarización de las ofertas de trabajo fuera del sector comercio y servicios**. Esta realidad puede resonar con otras personas jóvenes en el país, donde tienen **dificultades para insertarse al mercado laboral** de su rubro o campo de estudios. O no tienen la experiencia profesional que les permita abrirse paso en un mercado con mucha demanda y con ofertas precarizadas.

Es por ello que resulta relevante estudiar el tema y **proponer recomendaciones al sector**, con la finalidad de cambiar las prácticas internas que abordaremos a continuación.

Es por ello que resulta relevante estudiar el tema y

proponer recomendaciones al sector, con la

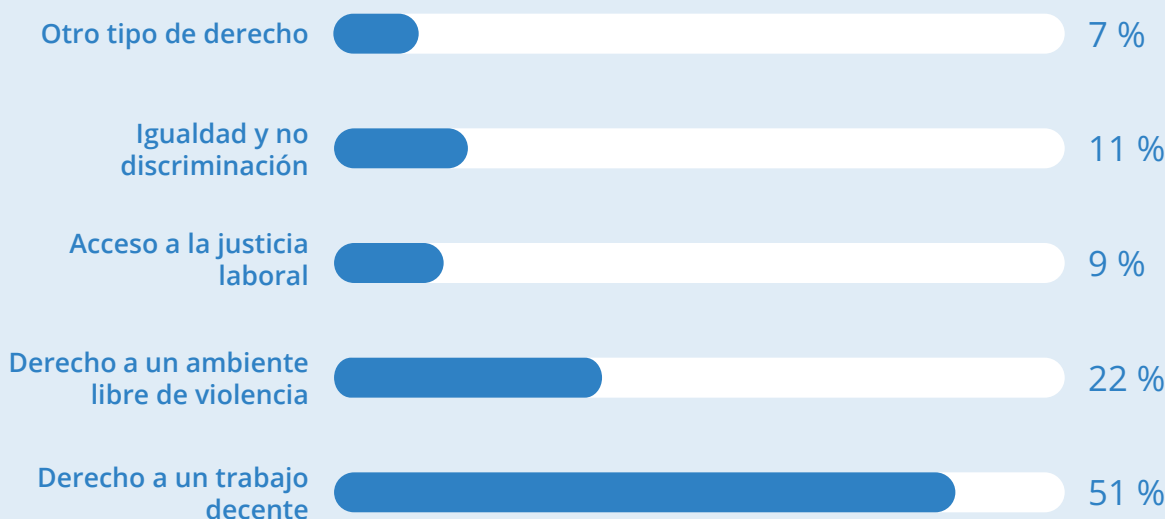
finalidad de cambiar las prácticas internas que abordaremos a continuación.

2.1 Denuncias por vulneraciones a derechos laborales

De las personas que se acercaron a recibir asesoría y acompañamiento legal al área de derechos laborales del *Programa de formación y empleo*, solo se consideraron aquellas que oscilan entre los 18 a 29 años. Las personas trabajadoras jóvenes comentaron que

las vulneraciones más recurrentes que sobrevivieron fueron con relación al: derecho a un trabajo decente el 51 %; derecho a un ambiente libre de violencia el 22 %; y derecho a entornos en condiciones de igualdad y no discriminación el 11 %.

Gráfica No. 4 Derechos vulnerados



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados solicitados

Dentro de cada categoría existe un desglose de derechos, los cuales se comparten a continuación:

Derecho a un trabajo decente:

- Despido Injustificado
- Salario digno
- Renuncia voluntaria
- Impago aguinaldo
- Impago horas extras
- No pago de prestaciones de ley
- Impago de incapacidades
- Incumplimiento de jornada laboral
- Impago de vacaciones
- No entrega de constancia de trabajo
- Falta de contrato

Igualdad y no discriminación:

- Discriminación
- Discriminación por género

Acceso a la justicia laboral:

- Falta de claridad del procedimiento
- Forma de contratación
- No acceso a instituciones de seguridad social

Derecho a un ambiente libre de violencia:

- Acoso laboral
- Acoso sexual

El análisis de casos revela que el verdadero enemigo del trabajo decente son las malas prácticas arraigadas en la relación empleador-trabajador. La visión vertical y la **deshumanización** profundizan la brecha con el trabajo digno.

Factores como el clima laboral de **hipercontrol**, el establecimiento de **metas inalcanzables** y la automatización de servicios —que busca el abandono del factor humano— construyen ambientes de estrés y apatía, dejando a la persona sin herramientas emocionales y conduciéndola inevitablemente al **burnout**.

Estas prácticas violatorias afectan la salud mental de quienes no encuentran respuestas en otros rubros del mercado. Ante la precarización salarial externa, las personas trabajadoras quedan entre la **espada y la pared**. La pregunta se vuelve vital: *¿Buscar bienestar en otros centros de trabajo con menor salario o continuar en los centros de llamadas pagando con su salud mental?*

De estos casos, las mujeres son las más afectadas, representando el 60 % de la población atendida frente al 40 % de hombres. Esta diferencia no solo expresa una mayor demanda de atención, sino una exposición sistemática a condiciones de desigualdad. Entre las principales causas de vulneración reportadas por mujeres destacan:

- Acoso laboral.
- Despido injustificado.
- Exigir una *renuncia voluntaria* inducida por acoso.
- Discriminación.

Estos hallazgos evidencian la persistencia de roles y estereotipos de género que no solo limitan el acceso de las mujeres a un trabajo digno, sino que obstaculizan su inclusión al mercado laboral formal.

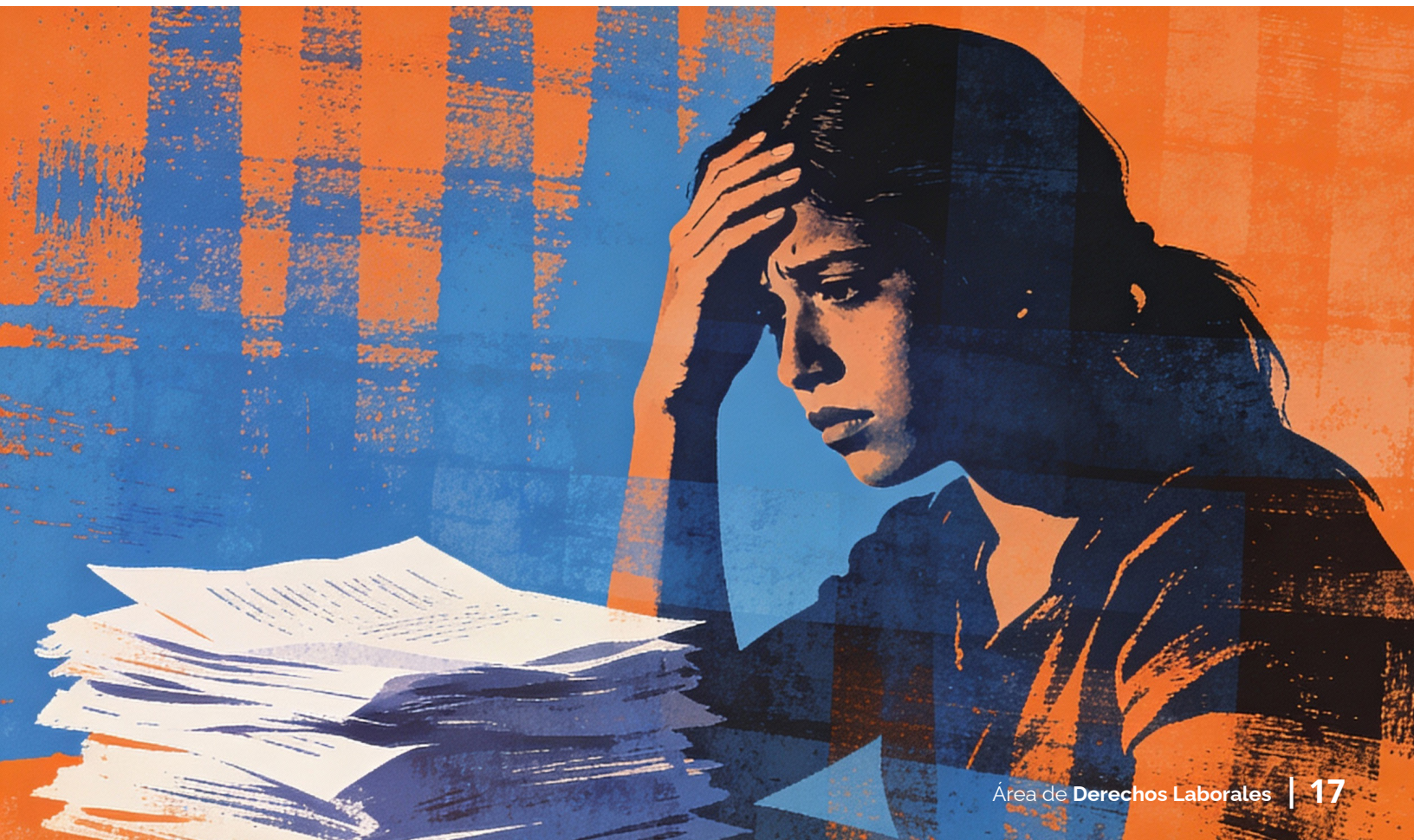


Tabla No. 1 Modalidades de vulneración a derechos laborales identificadas

Derechos vulnerados	Modalidad de vulneraciones	Mujeres %	Hombres %	Total%
Derecho a trabajo decente	Despido injustificado	12 %	4 %	16 %
	Salario digno	4 %		4 %
	Renuncia voluntaria	6 %	2 %	8 %
	Impago de aguinaldo		2 %	2 %
	Impago de horas extras	6 %	6 %	12 %
	No pago de prestaciones ley	2 %		2 %
	Impago de incapacidad			
	Incumplimiento de jornada laboral		4 %	4 %
	Impago de vacación		4 %	4 %
	No entrega de constancia de trabajo	2 %		2 %
	Falta de contrato	2 %	4 %	6 %
Derecho a un ambiente libre de violencia	Acoso laboral	12 %	6 %	18%
	Acoso sexual	2 %	2 %	4 %
Igualdad y no discriminación	Discriminación	2 %	4 %	6 %
	Discriminación por género	4 %		4 %
Acceso a la justicia laboral	Falta de claridad de procedimiento		2 %	2 %
	Forma de contratación	2 %		2 %
	No acceso a instituciones de seguridad social	4 %		4 %
Total		60 %	40 %	100 %

Fuente: elaboración propia a partir de los resultados solicitados

Una información crucial que se ha extraído de los casos atendidos es que las violencias que las mujeres trabajadoras jóvenes sobreviven en los centros de trabajo son un reflejo de la violencia en la sociedad; es decir, en estos microclimas, aun cuando existen controles internos, ellas han experimentado **violencias verticales y horizontales**.

La violencia vertical es recibida desde las personas en puestos de poder o subordinadas; y la violencia

horizontal viene de compañeras/os de trabajo del mismo grado, las cuales han cruzado la línea de la violencia laboral que puede llegar a constituir un **delito en materia penal**.

Existe otro tipo de violencia: la **ejercida** por clientes, proveedores y público general, quienes, por estar en una relación de poder para con las personas trabajadoras, tienden a ser reincidentes y no sufrir consecuencias proporcionales frente a los abusos cometidos.

Esta falta de mecanismos de respuesta y defensa para las personas trabajadoras llega a minar su confianza, provoca sensaciones de inseguridad y genera una disminución de sus **factores de protección**. Todo ello tiene un impacto directo en su **salud física y mental**, afectando su vida profesional y personal.

De los datos cuantitativos y cualitativos se confirma que estas acciones no son hechos aislados, sino **patrones de conducta** que se han extrapolado desde la sociedad a los ambientes de trabajo, donde la violencia está a la orden del día y la persona busca vincularse desde la fuerza.

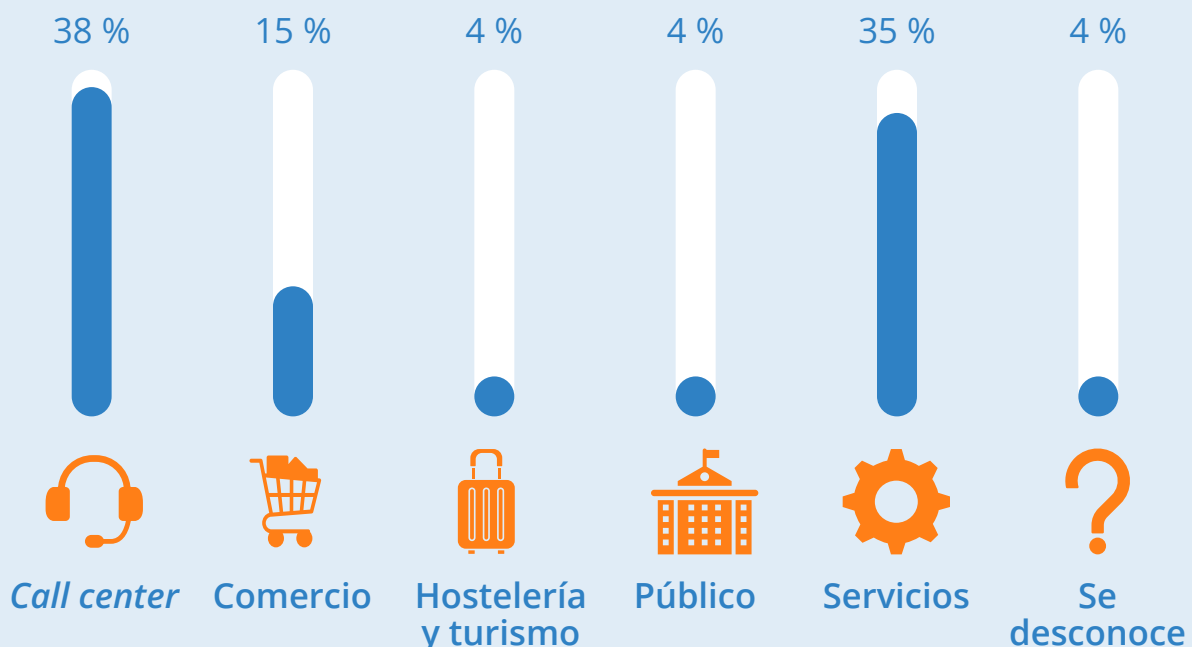
2.2 Sectores de trabajo de las personas atendidas

Las personas jóvenes atendidas por el equipo legal pertenecen a distintos rubros, pero en especial se registraron casos en los **centros de llamadas** o **call centers**, de ahí que el presente informe centre sus esfuerzos en contextualizar el sub-rubro, el clima laboral y de inversiones, así como los incentivos y beneficios fiscales que se abordaron a priori.

Las personas comentaron una serie de **vulneraciones a sus derechos laborales** en los centros de trabajo, los cuales van desde:

- La **negativa al goce de incapacidades** y el pago de las mismas cuando son menores a tres días.
- Los **despidos injustificados** por embarazo, enfermedad y accidentes de trabajo.
- La **violencia laboral** por metas inhumanas.
- El **no pago de horas extra**, entre otras.

Gráfica No. 5 Rubro de empresas / instituciones



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados solicitados

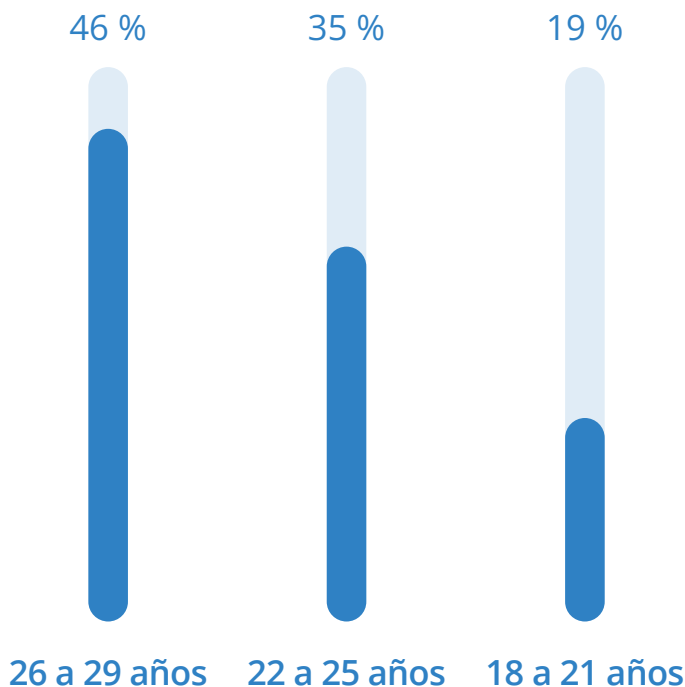


Características de las personas jóvenes atendidas

Del universo de personas jóvenes atendidas, el 60 % son mujeres y el 40 % hombres. El grupo etario predominante oscila entre los 26 y 29 años (46 %).

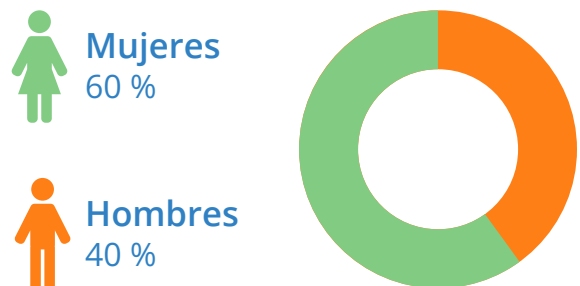
Existe una relación directa entre la edad y la inactividad económica:

Gráfica No. 6 Rango de edades



- **18 a 21 años:** muchos pertenecen a la Población Económicamente Inactiva (PEI) por haber pausado sus estudios sin insertarse al mercado, o por encontrarse cursando educación superior.
- **22 a 25 años:** también con alta presencia en la PEI, finalizando estudios o ejerciendo labores de cuidado no remuneradas. Esto último profundiza la violencia económica hacia las mujeres jóvenes, cuyo trabajo doméstico sigue sin reconocerse.

Gráfica No.7 Personas atendidas

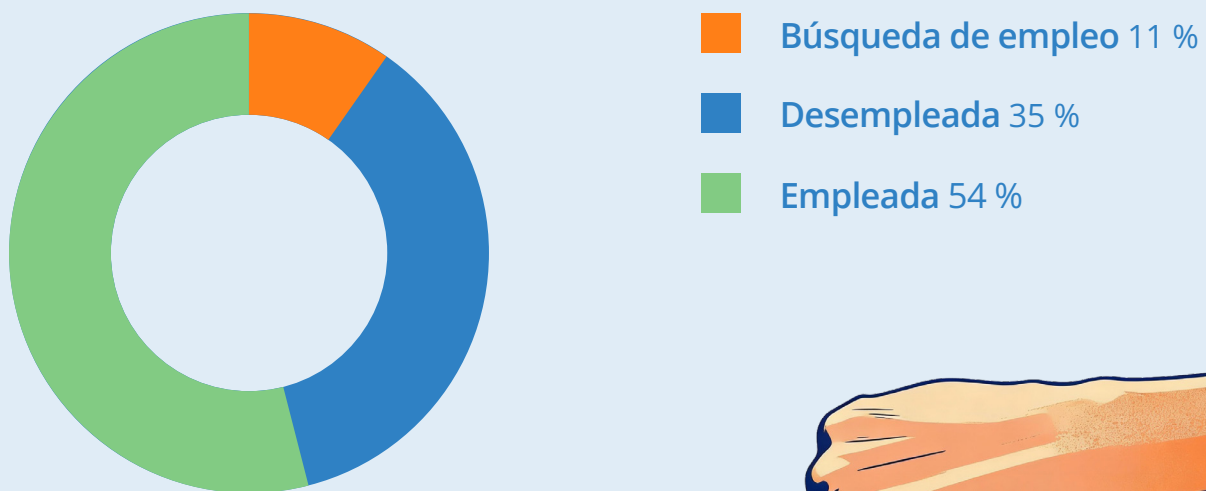


Fuente: elaboración propia a partir de los resultados solicitados

3.1 Estatus laboral de las personas jóvenes atendidas

Las personas trabajadoras jóvenes que solicitaron servicios reportaron tres estados referentes a su ocupación actual: el **54 % están empleadas**, el **35 % desempleadas** (a raíz de despidos injustificados o desvinculaciones) y el **11 % están buscando empleo**.

Gráfica No. 8 Estado laboral actual



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados solicitados

Los datos de la sistematización muestran que las **mujeres representan el 75 %** de la población desempleada, frente al **25 % de hombres**.

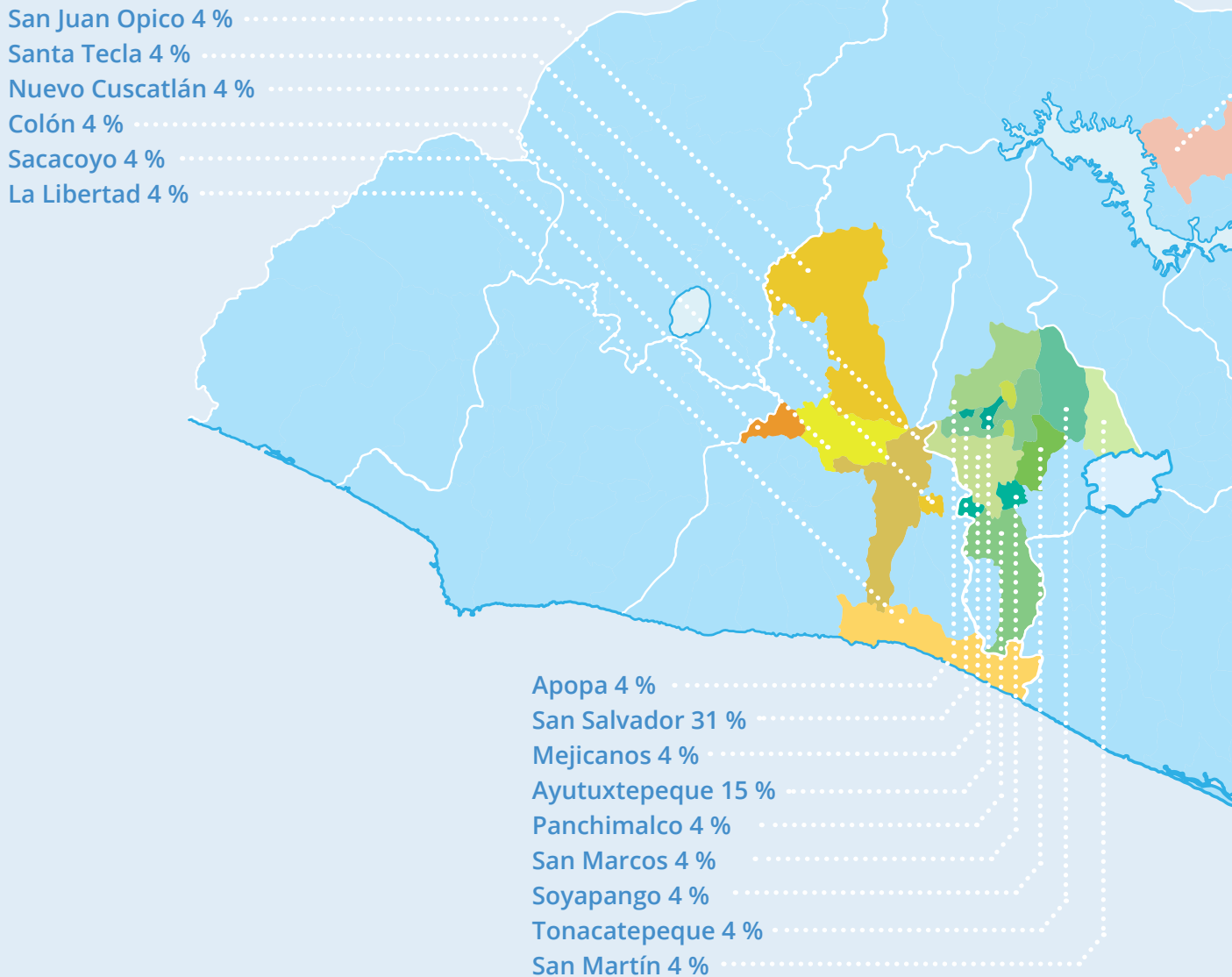
Esta diferencia se vincula a diversos factores estructurales:

- La distribución desigual de responsabilidades familiares.
- Dificultades de acceso a empleos formales y estables.
- Discriminación asociada a la maternidad o estado civil.
- Desigualdades salariales y menor presencia femenina en cargos de decisión.

Como parte de los objetivos del *Programa de formación y empleo*, las personas no solo reciben asistencia legal frente a vulneraciones, sino que son **derivadas al área de empleabilidad**.

Esta articulación busca apoyarles en la búsqueda de empleo y construcción de hoja de vida, garantizando no solo la defensa de derechos, sino también la **prevención y educación** mediante cursos de formación y alianzas con empresas.

Gráfica No. 9 Distrito de procedencia



3.2 Distrito de procedencia de las personas jóvenes atendidas

Si bien desde el área de derechos laborales se atiende a nivel nacional (ya sea de manera virtual o presencial), la mayor demanda se concentra en la zona central.

Los departamentos con mayor número de personas jóvenes atendidas son: **San Salvador con un 73 %, La**

Libertad con 23 % y Chalatenango con 4 %. La zona de residencia con mayor representación es el distrito de San Salvador, municipio de San Salvador Centro.

Se observa que las oportunidades laborales se concentran principalmente en **áreas metropolitanas** o



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados solicitados

en los distritos centrales de mayor desarrollo económico. Esta distribución geográfica genera que muchas personas jóvenes deban **desplazarse a zonas lejanas** a su lugar de residencia para acceder a un trabajo.

Esto refleja la precarización del mercado laboral, particularmente en zonas rurales y municipios fuera de

los corredores turísticos. Para la juventud, esto se traduce en:

- **Tiempos prolongados en tráfico.**
- **Mayores costos en transporte.**
- **Menor estabilidad laboral** debido al cansancio por la ampliación efectiva de la jornada.

3.3 Escolaridad de las personas jóvenes atendidas

El nivel educativo de las personas jóvenes que recibieron asesoría jurídica es **bachillerato con un 77 %** y con **universidad finalizada el 12 %**. Esto responde a los esfuerzos del programa por apoyar a las juventudes en mayor situación de vulnerabilidad, proveyéndoles herramientas para obtener un empleo digno y cumplir con su plan de vida.

El **11 % restante** ha cursado hasta **noveno grado o menos**. Esto conforma un grupo que, dada la estructura actual del mercado laboral, tiene menos posibilidades de inserción formal, situándoles en una posición de desventaja que les empuja hacia **trabajos informales o esporádicos** sin garantías mínimas.

Una parte de estas personas formaron parte o se refirieron al área de educación del *Programa de formación y empleo*. En el área de educación se imparten cursos no formales donde se trabaja el **proyecto de vida** y la **formación técnica**.

Esta base permite que, junto al área de empleabilidad, puedan vincularse a oportunidades donde apliquen los conocimientos adquiridos, logrando así obtener un empleo digno y **defender sus derechos** gracias a la formación integral recibida.

Gráfica No. 9 Nivel académico general



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados solicitados

3.4 Personas que acceden a las instancias administrativas

Las personas trabajadoras jóvenes asesoradas se reconocieron como **sujetas de derechos** y decidieron activar las instancias administrativas y judiciales pertinentes para interponer las denuncias respectivas.

Esto resalta la necesidad crítica de contar con servicios de acompañamiento legal, ya que muchas personas

carecen de experiencia previa o desconocen sus derechos, los deberes del empleador y las instituciones que les defienden.

A continuación, presentamos la tabla de personas que activaron las instancias administrativas y/o judiciales:

Gráfica No. 10 Personas que activaron las instancias administrativas y/o Judiciales



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados solicitados

Del número de personas que activaron las instancias, el **100 % acudió en compañía del personal** del área de derechos laborales al *Ministerio de Trabajo y Previsión Social*, donde se realizaron las siguientes acciones:

- Entrega del **cálculo de tiempo laborado**.
- **Denuncia** de vulneraciones a derechos laborales.
- Presentación a **audiencia conciliatoria**.
- Solicitud de **inspección** en los centros de trabajo.

Un porcentaje menor que no logró conciliar en sede administrativa fue referido a la *Procuraduría General*

de la República para **judicializar su caso** ante los juzgados de lo laboral.

El **92 %** de las personas trabajadoras jóvenes están empleadas en el **sector privado**, mientras que el **4 %** pertenece al **sector gubernamental** y el **4 %** restante a **otros sectores**.

Es importante notar que la mayor carga de la población económicamente activa descansa en el sector privado; por tanto, esto constituye un **reto para observar e inspeccionar** las malas prácticas laborales y las vulneraciones de derechos.

Conclusiones

A lo largo de la investigación se han expuesto situaciones que impactan negativamente a la población joven y al mercado laboral. Por ello, resulta pertinente sintetizar las conclusiones principales de este informe:



Brecha de género y cuidados: existe una marcada brecha en el acceso a puestos formales, sumada a una imposición de roles que limitan el trabajo de las mujeres al cuidado. Esto extiende su jornada al doble o las **excluye totalmente del sector formal**.



Expectativas vs. Precarización: las juventudes salen al mercado con altas capacidades, pero se **enfrentan** a un entorno precarizado que les obliga a elegir entre un salario de subsistencia o incursionar en rubros ajenos a su formación.



Costo de la vida como barrera: muchas personas jóvenes desearían desarrollarse en otros mercados, pero la realidad del salario mínimo y los **altos costos de la vida** no se lo permiten.



Violencia contra las mujeres: las mujeres continúan enfrentando violencia y acoso por parte de compañeros y jefaturas, creando ambientes hostiles que impiden su desarrollo pleno y una vida digna.



Persistencia de malas prácticas: las prácticas laborales violentas siguen a la orden del día, impidiendo el goce pleno de derechos. Es urgente reformar estas dinámicas mediante procesos formativos y de **sensibilización del sector productivo**.

El mercado laboral salvadoreño está transitando por un intercambio de sectores con mayor demanda. Ante esta realidad, resulta urgente abordar las siguientes recomendaciones.

Recomendaciones

Las recomendaciones van encaminadas a las personas jurídicas detrás de la administración de los centros de trabajo del sector comercio y servicios, en especial al rubro de centros de llamadas o *call centers*:

Recomendaciones al Sector Privado:



Trato humano y digno: tratar de manera humana a sus equipos, propiciando un mejor clima laboral y cumpliendo indicadores de desempeño sin arriesgar la salud física y mental.



Carga laboral justa: mejorar los procedimientos de asignación de carga laboral, conforme al cálculo técnico de mano de obra, jornada laboral y horas de descanso.



Ambiente físico (Climatización): mantener un control adecuado de las temperaturas en los espacios físicos para evitar enfermedades respiratorias, una queja recurrente en las experiencias compartidas.



Metas realistas: establecer indicadores de cumplimiento realizables dentro de la jornada laboral, contemplando siempre el factor humano.



Salud mental: contar con equipos de **asistencia psicosocial** *in-house* para atender a quienes experimenten impactos psicoemocionales en el ejercicio de sus funciones.



Cuidados (Ley Crecer Juntos): habilitar espacios de cuidado (CAPI) para las hijas e hijos de sus equipos de trabajo, en cumplimiento con la *Ley Crecer Juntos*.



Lactancia materna: garantizar salas de lactancia y respetar los tiempos para extraer o amamantar, conforme a la *Ley de Promoción, Protección y Apoyo a la Lactancia Materna*.



Pago de incapacidades: reconocer y pagar los **primeros tres días de incapacidad**, conforme a la ley y la interpretación del Ministerio de Trabajo.



Protocolos contra la violencia: implementar protocolos de prevención y atención a casos de **acoso laboral, sexual y violencia** (interna o externa por clientes y proveedores).



Salud ocupacional: ejecutar protocolos de salvaguarda y **ergonomía** para prevenir lesiones físicas.

Estas recomendaciones abonan a las acciones que ya realizan el *Ministerio de Trabajo y Previsión Social* y otras instituciones para defender y asegurar el cumplimiento de los derechos laborales.

Referencias bibliográficas

Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (1972, 31 de julio). *Código de Trabajo*. Recuperado el 17 de octubre de 2025, de <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/AD778A29-F1B3-495E-AE19-E2B05D93685D.pdf>

Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (1983, 16 de diciembre). *Constitución de la República de El Salvador*. Recuperado el 6 de octubre de 2025, de <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/2025-08/19830038%20CONSTITUCIÓN%20DE%20LA%20REPÚBLICA.pdf>

Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (2013, 12 de agosto). *Ley de Promoción, Protección y Apoyo a la Lactancia Materna*. Recuperado el 16 de octubre de 2025, de <https://www.jurisprudencia.gob.sv/DocumentosBoveda/D/2/2020-2029/2022/10/F3600.PDF>

Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (2022, 22 de junio). *Ley Crecer Juntos para la protección integral de la primera infancia, niñez y adolescencia*. Recuperado el 15 de octubre de 2025, de <https://www.jurisprudencia.gob.sv>

Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (2022, 28 de octubre). *Reforma a la Ley General de Juventud*. Recuperado el 10 de octubre de 2025, de <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/4A2ED12D-1BF5-4309-A01B-E622F0736CC7.pdf>

Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (2023, 19 de junio). *Ley de Creación de la Agencia de Promoción de Inversiones y Exportaciones de El Salvador (INVEST)*. Recuperado el 1 de octubre de 2025, de <https://investinelsalvador.gob.sv>

Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (2023, 4 de julio). *Ley de Fomento a la Innovación y Manufactura de Tecnologías*. Recuperado el 7 de octubre de 2025, de <https://investinelsalvador.gob.sv>



Asamblea Legislativa de la República de El Salvador. (2023, 19 de noviembre). *Ley de Servicios Internacionales*. Recuperado el 6 de octubre de 2025, de <https://investinelsalvador.gob.sv>

Asamblea Legislativa de El Salvador. (2023, 1 de diciembre). *Ley del Instituto Nacional de Capacitación y Formación*. Recuperado el 9 de octubre de 2025, de <https://www.jurisprudencia.gob.sv>

INVEST in El Salvador. (2024, 5 de marzo). *Guía sectorial de los centros de contacto 2023*. Recuperado el 6 de octubre de 2025, de <https://investinelsalvador.gob.sv>

INVEST in El Salvador. (2024, 22 de julio). *Guía del inversionista*. Recuperado el 8 de octubre de 2025, de <https://investinelsalvador.gob.sv>

Oficina Nacional de Estadísticas y Censos (ONEC). (2024). *Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples 2023* (1.ª ed., Vol. 1). Banco Central de Reserva. Recuperado de <https://www.bcr.gob.sv/documental/Inicio/descarga/f568bebf960fc21745da7377b0c75068.pdf>

Órgano Ejecutivo - Ministerio de Trabajo y Previsión Social. (2025, 23 de mayo). *Diario Oficial N. 95, Tomo N. 447, Tarifas de salarios mínimos para la República de El Salvador*. Recuperado el 7 de octubre de 2025, de <https://www.diariooficial.gob.sv/seleccion/31522>

Órgano Ejecutivo - Ministerio de Trabajo y Previsión Social. (2025, 26 de mayo). *Reformas al Decreto N° 11, Tarifas de salarios mínimos para la República de El Salvador*. Recuperado el 7 de octubre de 2025, de <https://www.diariooficial.gob.sv/seleccion/31522>

sspas | Servicio
Social
Pasionista

sspas | Servicio Social Pasionista

Búscanos en:

