

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ECONOMÍA

**“EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA FORMACIÓN, EN EGRESADOS DE  
EVENTOS DE CAPACITACIÓN DE INGLÉS PARA CALL CENTERS DEL  
INTECAP AÑOS 2018-2019”**

**(CAMBIOS LABORALES Y ECONÓMICOS PRODUCTO DE LA FORMACIÓN)**

TESIS  
PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD  
DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

**RONALD OSBERTO OCHOA ZALDAÑA**

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**ECONOMISTA**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

Guatemala, septiembre de 2021

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA**

DECANO	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
SECRETARIO	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
VOCAL I	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
VOCAL II	Doctor Byron Giovanni Mejía Victorio
VOCAL III	Vacante
VOCAL IV	BR. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías
VOCAL V	P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES**  
**DE ÁREAS PRACTICAS BÁSICAS**

Área Matemática - Estadística	Lic. Alberto Eduardo Guerra Castillo
Área Economía Aplicada	Lic. Edgar Ranfery Alfaro Migoya
Área Teoría Económica	Doctor Antonio Muñoz Saravia (+)

**JURADO QUE PRACTICÓ EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

PRESIDENTE	Lic. Wagner Ricardo Meneses Paz
SECRETARIO	Lic. Miguel Estuardo Jolón Pérez
EXAMINADORA	Licda. Miriam Quiroa Méndez

Guatemala, 12 de marzo del 2020

Licenciado  
William Edgardo Sandoval Pinto  
Director Interino Escuela de Economía  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Edificio S-8

Apreciable Licenciado Sandoval, deferentemente me dirijo a usted, con el propósito de informar sobre mi aceptación a la solicitud del señor Ronald Osberto Ochoa Zaldaña, de asesorar su trabajo de tesis titulado: "Evaluación de impacto de la formación, en egresados de eventos de capacitación de inglés para *call centers* del INTECAP años 2018-2019".

Por lo cual, dirijo a su apreciable persona esta carta a requerimiento del interesado.

Le saludo con la más alta estima y consideración.

Atentamente,



Lic. Sergio Saúl Vega García  
DPI 2391254520101  
Colegiado número 11553  
Tel. (502) 5122-0155

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS  
Edificio "s-8"  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 911-2021  
Guatemala, 27 de octubre del 2021

Estudiante  
RONALD OSBERTO OCHOA ZALDAÑA  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 26-2021, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 25 de octubre de 2021, que en su parte conducente dice:

**"QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES**

**5.1 Graduaciones**

**5.1.1 Elaboración y Examen de Tesis y/o Trabajo Profesional de Graduación**

Se tienen a la vista las providencias de las Escuelas de Contaduría Pública y Auditoría, Economía, Administración de Empresas y Estudios de Postgrado; en las que se informa que los estudiantes que se indican a continuación, aprobaron el Examen de Tesis y/o Trabajo Profesional de Graduación, por lo que se trasladan las Actas de los Jurados Examinadores y los expedientes académicos.

Junta Directiva acuerda: 1°. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores. 2°. Autorizar la impresión de tesis, Trabajos Profesionales de Graduación y la graduación a los estudiantes siguientes:

ESCUELA DE ECONOMÍA

...

NOMBRES Y APELLIDOS	REGISTRO ACADÉMICO	TEMA DE TESIS:
RONALD OSBERTO OCHOA ZALDAÑA	9512149-2	"EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LA FORMACIÓN, EN EGRESADOS DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN DE INGLÉS PARA CALL CENTERS DEL INTECAP AÑOS 2018-2019"

...

3°. Manifiestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación".

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



M.CH

## DEDICATORIA

- A DIOS:** Por el don de la vida, por su amor y misericordia. Sea para él toda la gloria y la honra, y a la Santísima Virgen María madre de Dios y madre nuestra, sea mi venerable amor.
- A MIS ABUELOS:** Carlos Alfonso Ochoa Reyna (+), María Luisa Almengor Oliveros de Ochoa (+), Zenaido Natalio Zaldaña Escobar (+), Concepción Nicolasa Morales Barrios de Ochoa (+). Por su amor, ejemplo de honradez y trabajo arduo.
- A MIS PADRES:** Guillermo Osberto Ochoa Almengor y Yolanda Leopoldina Zaldaña Morales de Ochoa. Por su amor, ejemplo y todos sus sacrificios y privaciones para que pudiera estudiar desde niño.
- A MIS SUEGROS:** Rodolfo Augusto Quiñónez Vielman y Ana María Padilla Mencos, por su amor y apoyo.
- A MI ESPOSA:** Ana del Rocío Quiñónez Padilla de Ochoa, mi ayuda idónea, por su amor, apoyo y paciencia.
- A MIS HIJOS:** José Emilio y José Pablo, regalos de Dios en mi vida y fuente de amor, alegría y enseñanza.
- A MIS HERMANOS:** Willy Estuardo y Evelyn Yolanda, por todo su apoyo y cuanto hemos vivido y aprendido juntos.
- A MIS TÍOS:** Consuelo, Adolfo, Aroldo, Arturo y Armando Zaldaña Morales; Aracely, Maritza y Carlos Alfonso Ochoa Almengor (+); y a sus cónyuges e hijos, por su afecto y por apoyarme de muchas maneras.
- A MIS AMIGOS:** Elizabeth Quiroa, Hugo Hernández, Jorge Escobar, Erick Marroquín, Roany Toc, Carlos Say, Álvaro Lemus, Jonathan Menkos, Marvin Flores y a muchos otros, por los momentos y sacrificios compartidos en la Escuela de Economía.
- Fernando Maldonado, Mario Rojas, Sergio Cano, Mauricio Pérez, Iván Torres, Libardo Padilla, Miguel Monroy y a muchos otros por los alegres momentos vividos en el Área Común de la Facultad.

A mis queridos amigos “los viejos”, los esposos: López Juárez, Lepe Ochoa, Santis Ruiz, Monroy Ochoa, Del Cid Orellana, Orellana Vela, Roldan Girón, Castillo Girón, Castillo Arenas, Garzaro Orozco y Sheny Orellana. Gracias por su amistad sincera.

A la Licda. Carmen Ortiz, Dalia Reyes, Mario Alegría y Jorge Barrios, por su amistad y apoyo en la realización del estudio.

**AL INTECAP:** A todos quienes forman parte de tan digna institución y en especial a los integrantes de la División de Planificación, por su apoyo incondicional, enseñanzas, compañerismo y amistad.

#### **A ESTUDIANTES**

**DEL INTECAP:** De manera atenta a Wilson Osvely Ramos González y a los egresados de la carrera Finishing school certification for call center representative, quienes respondieron la encuesta y enriquecieron el estudio con sus experiencias.

#### **A LA ESCUELA**

**DE ECONOMÍA:** Especialmente a los licenciados Sergio Saúl Vega García y César Augusto Dávila Gómez, por la confianza y la asesoría en la realización de este trabajo de tesis.

Y a todos quienes me han permitido recorrer este camino dentro y fuera de las aulas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

De todo corazón ¡gracias!

## Tabla de contenido

Resumen.....	10
Introducción .....	11
Presentación .....	13
Capítulo I.....	14
Marco teórico .....	14
Entorno macroeconómico .....	14
Mercado laboral .....	16
Formación profesional y capacitación.....	16
Estudios de evaluación de impacto de la formación .....	17
Antecedentes de los call centers en Guatemala.....	19
Antecedentes de los estudios de evaluación de impacto en INTECAP .....	21
Antecedentes de la formación en inglés para call centers en INTECAP .....	22
Capítulo II.....	25
Medición del impacto de la formación en egresados de eventos de capacitación de inglés para call centers del INTECAP, años 2018-2019.....	25
Método y técnicas.....	25
Objetivos de la investigación .....	25
Hipótesis.....	26
Diseño muestral.....	26
Características de los encuestados y de la formación.....	29
Características socioeconómicas .....	29
Características de la formación .....	33
Situación laboral de los encuestados antes y después de la formación .....	34
Condiciones laborales de los empleados en relación de dependencia .....	41

Condiciones laborales de los trabajadores por cuenta propia .....	43
Efectos laborales del COVID-19 en los egresados.....	44
Emprendimiento y principal beneficio de la formación.....	45
Condiciones laborales en los call centers en los que han laborado los egresados.....	46
Percepción de los egresados sobre la calidad de la formación .....	51
Capítulo III.....	56
Evaluación de la hipótesis.....	56
Ritual de la significancia de Fisher .....	57
1. Planteamiento de la hipótesis estadística.....	57
2. Establecer el nivel de significancia o alfa .....	58
3. Elección de la prueba estadística .....	58
4. Cálculo y lectura del $p$ -valor .....	59
5. Decisión basada en el $p$ -valor y el nivel de significancia .....	61
Conclusiones .....	62
Recomendaciones .....	65
Referencias.....	67
Apéndice A. Tablas.....	70
Tabla A1. Características socioeconómicas de los encuestados .....	70
Tabla A2. Situación laboral previa y posterior a la formación y afectación laboral por el COVID-19 .....	75
Tabla A3. Emprendimiento y principal beneficio de la formación.....	82
Tabla A4. Condiciones laborales en los call centers en los que han laborado los egresados .....	83
Tabla A5. Calificación que los egresados dan a los cursos de inglés para laborar en call centers .....	86

Tabla A6. Codificación de las variables utilizadas en el estudio.....	89
Tabla A7. Plan de tabulación .....	93
Apéndice B. Esquema de los principales resultados .....	98
Apéndice C. Boleta de encuesta.....	99

## Resumen

La tesis presenta datos recopilados sobre condiciones laborales y económicas de egresados del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP), que cursaron la formación técnica certificable de inglés para trabajar en *call centers*. Para la obtención de datos, fue encuestada una muestra aleatoria de 73 personas de ambos sexos, que finalizaron su formación entre septiembre 2018 y diciembre 2019. Los principales resultados son: posterior a la formación, la inserción laboral general es 79.5%, cuyo intervalo de confianza al 95% es de 69.9% a 89.0%. La inserción relacionada con la formación objeto de estudio es 91.4%, con un intervalo resultante de 84.5% a 98.3%. Así, posterior a cursar esta formación las personas aumentaron su inserción laboral en ocupaciones vinculadas con *call centers*. A través del test de McNemar se asoció la inserción laboral observada con la formación impartida por INTECAP. El  $p$ -valor resultante fue 0.001, por lo cual se afirma que existe asociación entre la inserción laboral en *call centers* y la formación específica que imparte INTECAP. Dado que adicionalmente aumentó la proporción de personas con contrato de trabajo, cobertura del seguro social y mayores ingresos laborales, entre otros, se concluye que los eventos de formación analizados, benefician también las condiciones de trabajo y económicas de las personas, a la vez que gozan de un alto índice de promotores netos entre los encuestados, por ello se recomienda a INTECAP que continúe impartiendo y de ser posible los implemente en otros departamentos del país.

*Palabras clave:* INTECAP, formación técnica, formación certificable, inglés, *call center*, inserción laboral, test de McNemar, índice de promotores netos.

## Introducción

Cuando se lleva a cabo un programa de formación técnica para el trabajo, se espera que tenga efectos en la ocupación, propiciando entre otros beneficios la inserción laboral de quienes los cursan.

Sin embargo, no basta dar por sentado que dicha relación existe, es necesario comparar ciertas variables involucradas como el empleo previo y posterior a la formación y la vinculación de este con lo que se estudió, esto como punto de partida a explorar aspectos como las condiciones de trabajo en cuanto a la tenencia de contrato, cobertura del seguro social y nivel de ingreso, por mencionar algunas variables a abordar según la intencionalidad de un análisis.

Por ello se eligió en esta tesis evaluar el impacto, es decir, los beneficios principalmente laborales y económicos que ha propiciado la formación de inglés para call centers del INTECAP, la cual se imparte como un tipo de formación certificable a partir del 2018.

Así, la justificación de la investigación radica en obtener datos que permitan conocer los aportes laborales y económicos de la formación y tomar decisiones sobre la conveniencia de continuar impartiendo la misma. A la vez que la información recabada, puede ser útil a las instituciones gubernamentales relacionadas con el mercado laboral, lo mismo que a los call centers radicados en el país y también a las personas en su mayoría jóvenes, que aspiran ocupar puestos de trabajo en dichas compañías.

Por lo tanto, el objetivo de la investigación se resume en cuantificar si las personas egresadas de estos eventos de capacitación, han logrado a consecuencia de la formación técnica para el trabajo, beneficios relativos al empleo y a la mejora de sus condiciones sociales y económicas.

La parte medular del informe de tesis inicia con la síntesis del método y técnicas utilizados en la investigación y abarca los objetivos, hipótesis, diseño muestral y técnicas de análisis de datos. Prosigue la exposición de las características de los encuestados tales como sexo, edad y lugar de residencia, a

las que se suma, datos de la formación como su fecha de finalización y horas de duración.

En la situación laboral de los encuestados, se examinan las condiciones de trabajo de estos, haciendo el contraste entre la situación previa con la posterior a la formación. Aquí se abarcan variables como la inserción laboral, el trabajo vinculado a la formación, la ocupación de los encuestados y su categoría ocupacional, y de esta última variable se ramifican las condiciones laborales para los empleados en relación de dependencia y de los trabajadores por cuenta propia, donde se abordan las actividades económicas, el rango de ingresos laborales y la capacidad de ahorro entre otros.

Bajo el subtítulo, emprendimiento, se esboza la actividad emprendedora, misma que tiene poca relación con la formación analizada dado que esta promueve principalmente el trabajo en empresas. Esta parte se complementa con el beneficio más importante que los encuestados consideran haber tenido a raíz de la formación.

En el apartado de condiciones laborales en los call centers, se analizan aspectos propios de estas empresas en las que han trabajado los encuestados, tales como la duración de la jornada laboral, salarios, trato a los trabajadores, oportunidades de crecimiento, estabilidad laboral y el índice de promotores netos desde el punto de vista de los trabajadores y su disposición de referir para trabajar o no en esas empresas.

En la parte de medición de la percepción de los egresados sobre la calidad de la formación de inglés para call centers del INTECAP, se incluyen aspectos que a criterio de los informantes deben mejorar, así mismo se incluye el índice de promotores netos de la institución.

Finalmente, en el apartado titulado evaluación de la hipótesis, se demuestra mediante una prueba estadística, que existe relación entre la inserción laboral y la formación técnica para el trabajo en egresados de los cursos certificables de inglés para call centers del INTECAP y que esa inserción no es producto del azar.

## Presentación

Este informe de tesis se finaliza a un año y medio de que el presidente de Guatemala, Dr. Alejandro Giammattei anunciara el primer caso de COVID-19 en el país el 13 de marzo de 2020.<sup>1</sup>

Esta pandemia suma a la fecha 4.6 millones de muertes a nivel mundial, de las cuales 12,665 han aecido en territorio guatemalteco (Johns Hopkins University & Medicine, 2021), dejando su huella en los hogares, empresas y en general en la sociedad y su economía.

En ese contexto de incertidumbre y dolor de tantos connacionales por la pérdida de familiares y amigos, escribo con el anhelo de poder abrazar nuevamente a mis padres, familiares y amigos, y dar el último adiós a quienes fallecieron.

Ante esta pandemia que se agrava con las nuevas variantes del virus, se vislumbra aún lejano su final, y sin saber que será de mí y de los que amo, pongo mi confianza en las promesas de Dios, que todo cuanto sucede es para bien de los que le amamos.

Espero que el esfuerzo plasmado en este documento, sirva en alguna medida a mejorar el análisis del mercado laboral de mi país e incentive la realización de evaluaciones de impacto bajo el enfoque planteado, tanto en la formación técnica para el trabajo como en la formación universitaria.

---

<sup>1</sup> La enfermedad denominada coronavirus 2019 o COVID-19, es causada por el virus SARS-CoV-2 y sus variantes.

## **Capítulo I. Marco teórico**

La investigación se circunscribe al mercado laboral, la formación profesional y los estudios de evaluación de impacto de la formación.

### **Entorno macroeconómico**

En el entorno macroeconómico relacionado con el objeto del estudio, de acuerdo a datos del Banco de Guatemala (Banguat, 2021a), la economía del país medida a través del Producto Interno Bruto a precios de 2013, creció en promedio en el período 2016-2020 en 2.3%, cifra cuya baja fue influenciada entre otros factores, por los efectos en la economía mundial en 2020 de la pandemia por COVID-19.

Los datos del Banguat del PIB real por el enfoque de la producción, indican que el total de este en 2020 fue de Q 506,368.0 millones, y las Actividades de Servicios Administrativos y de Apoyo, de las cuales, según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU), forman parte las Actividades de centros de llamadas (o call center), aportó en dicho año el 3.5% del PIB (Q 17,856 millones).

Por aparte, la Inversión Extranjera Directa (IED) fue en 2020 de US\$ 915.2 millones, la cual decreció en 6.1% con relación a 2019 (Banguat, 2021c). Los datos del Banguat sobre IED clasificados según la CIIU, no detallan el aporte de las Actividades de Servicios Administrativos y de Apoyo, sin embargo, muestra que el grupo de Otras actividades, aportó en dicho año US\$ 57.4 millones, de los cuales US\$ 24.1 millones fueron provenientes de Estados Unidos de América (Banguat, 2021b).

Según datos de la Asociación Guatemalteca de Exportadores (AGEXPORT, s/f), la actividad económica de Contact Center & BPO está conformado por empresas nacionales e internacionales que atienden a mercados en Estados Unidos, Canadá, México, Centroamérica, el Caribe y España.

AGEXPORT estima que esta actividad cuenta con alrededor de 42,000 agentes, que prestan servicios de voz y no voz. El primero es alrededor de 90%, de los cuales se calcula que el 67% son empleos bilingües, que requieren de un conocimiento del idioma inglés; un 30% de los empleos son en español y un 3% en otros idiomas (francés, alemán, portugués).

Adicional a los empleos directos, se estima que genera 105,000 empleos indirectos, ya que necesita de otras actividades como telecomunicaciones, seguridad, alimentación, transporte, infraestructura y salud, entre otras. Se ha calculado un factor de multiplicidad de 2.5, el cual indica que, por cada empleo directo generado en la actividad, se generan 2.5 indirectos.

Los datos del XII Censo Nacional de Población realizado en 2018, presentan un total de población censada de 14,901,286 habitantes<sup>2</sup>.

Según el idioma en el que aprendieron a hablar (se excluye a los niños que por su edad aún no hablan), 9,488,838 (63.7%) hablan español, 4,021,870 (27%) hablan un idioma maya, 2,856 (0.02%) hablan garífuna, 2,755 (0.02%) xinca, 7,824 (0.1%) hablan inglés, 2,216 (0.01%) se comunican por medio de señas, 26,542 (0.2%) hablan otro idioma y 13,996 (0.1%) no hablan (INE, 2019).

Según datos del Censo, del total de la población que habla (12,528,937), las personas que saben hablar otro idioma son 2,995,963 (23.9%). De estas últimas, 386,007 (12.9%) saben hablar inglés.

---

<sup>2</sup> De acuerdo con las proyecciones de población del INE, el dato de población del 2018 es de 16,346,950 personas, en tanto que la población censada en ese año fue de 14,901,286 (una diferencia de 1,445,664 personas). La discrepancia entre cifras, radica en que el dato de población censada es posteriormente ajustado a través del proceso de conciliación demográfica, en el cual se trata de contabilizar por otros medios a las poblaciones que por distintas razones no hayan sido censadas, como por ejemplo, municipios con conflictividad social a los que no se pudo ingresar, así como algunas colonias “exclusivas” donde no permitieron la labor del INE. La conciliación censal se realizó según el INE con base en los datos de distintos censos, encuestas de demografía y salud, estadísticas vitales, registros del RENAP y bases de datos del MINEDUC.

Con relación a lo anterior, de los 12,528,937 habitantes en edad de saber leer y escribir, 10,215,017 (81.5%) saben hacerlo. De ellos, 222,432 (2.2%) saben leer y escribir en inglés (INE, 2019).

### **Mercado laboral**

Se llama mercado laboral a la interrelación entre la oferta y demanda de trabajo o más explícitamente entre las personas que ofrecen su mano de obra y las instituciones que demandan la misma, cuya interacción deriva en ciertos niveles de ocupación, desempleo, subempleo, economía informal y otros indicadores no solamente vinculados al tema laboral, sino en general al desarrollo nacional.

El mercado laboral refleja las relaciones y condiciones de la mano de obra y del tejido empresarial de un país. En él se manifiestan las fortalezas y debilidades formativas y técnicas de los trabajadores, así también la infraestructura, tecnología, acceso a recursos financieros, asistencia técnica y otros factores de las empresas, que influyen en su productividad y competitividad (Ochoa Zaldaña, 2018).

### **Formación profesional y capacitación**

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) describe en el documento titulado Protección y formación: instituciones para mejorar la inserción laboral en América Latina y Asia ( 2016):

En la formación profesional y capacitación se diferencia entre la formación profesional y capacitación inicial de la formación profesional y capacitación continua. La formación inicial está dirigida a dotar a los jóvenes de competencias relevantes para mercados laborales que evolucionan constantemente. Su meta principal es preparar a los jóvenes para su primera entrada al mercado laboral. Por aparte, la formación continua se dirige a adultos que ya están participando (o quieren participar) en el mercado de trabajo. Consiste principalmente en actividades de capacitación, es decir, actividades a través de las cuales los adultos pueden

actualizar, ampliar y profundizar sus habilidades y competencias, que son necesarias para mejorar el desempeño en su profesión. En resumen, se puede decir que la formación inicial está más enfocada en la formación profesional; en cambio, la capacitación tendrá más peso en la formación continua. En este sentido, la calificación para un nuevo oficio de personas que anteriormente ya se habían formado en otra profesión u oficio se clasificaría como formación profesional, aunque con frecuencia es caracterizada como capacitación. (p. 220)

### **Estudios de evaluación de impacto de la formación**

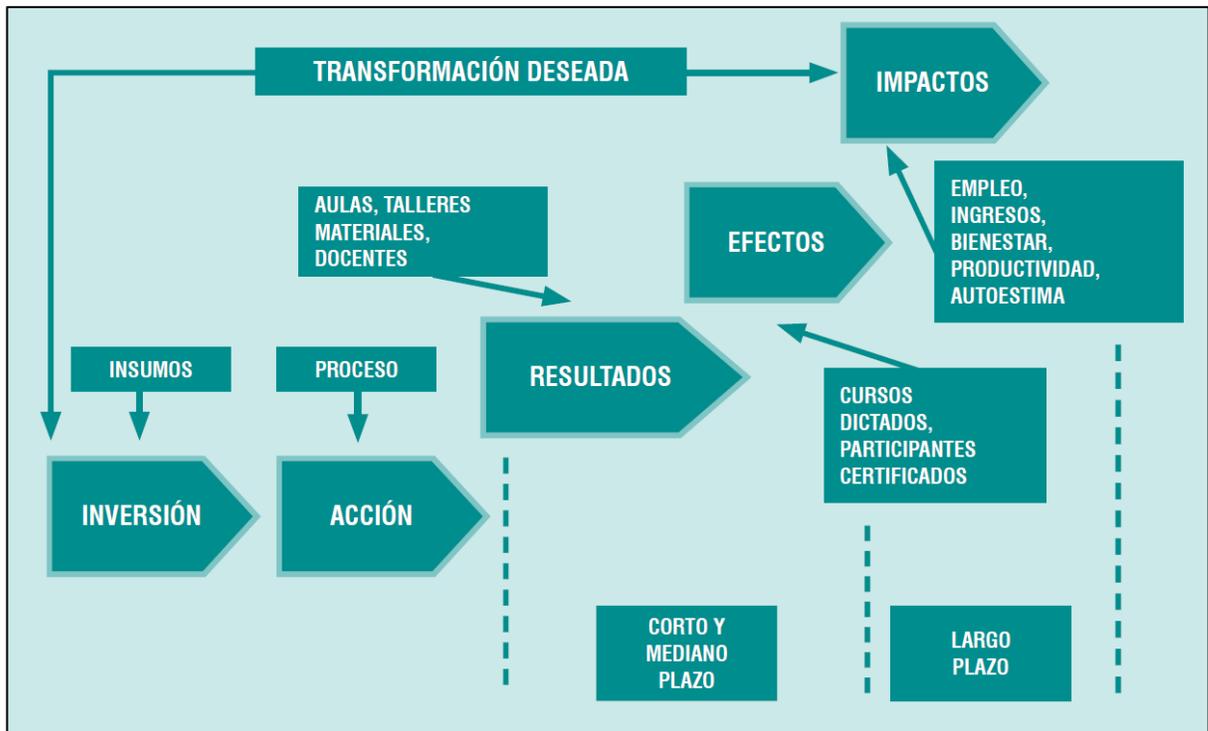
De acuerdo con Abdala et al. (2004), evaluar constituye un proceso sistemático, metódico y neutral que hace posible el conocimiento de los efectos de un programa, relacionándolos con las metas propuestas y los recursos movilizados. Asimismo, (...) la evaluación es un proceso que facilita la identificación, recolección e interpretación de información útil a los encargados de tomar decisiones y a los responsables de la ejecución y gestión de los programas (p. 26).

En sintonía con la definición anterior, según Cohen y Franco (2002) citados por OIT/Cinterfor (2011, p. 23), la evaluación de impacto, trata de determinar si a raíz de un proyecto hubo cambios, la magnitud que tuvieron, en qué segmentos de la población objetivo, en qué medida y en qué contribuyeron los distintos componentes al logro de los objetivos.

En el contexto de la formación técnica para el trabajo, la evaluación de impacto de la formación permite conocer el grado en el que los programas de formación contribuyen a alcanzar objetivos relativos al empleo y la mejora de las condiciones sociales y económicas de las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto, y se basa en el contraste entre la situación de partida y lo que ocurre una vez que la formación ha tenido lugar, buscando revelar si los cambios se pueden atribuir a la intervención que se evalúa (OIT/Cinterfor, 2011, pp. 21, 23).

**Figura 1**

*Cadena de resultados de la formación*



Fuente: OIT/Cinterfor (2011, p. 26)

Ante el dilema de por qué evaluar el impacto de la formación, OIT/Cinterfor (2011) de forma textual indica:

La necesidad de evaluar el impacto se reconoce cada vez más en ámbitos institucionales, públicos, privados y por las personas interesadas en la formación. Conocer los resultados, efectos e impactos de los programas de formación resulta fundamental para tomar decisiones respecto de la calidad, la pertinencia y la equidad de estos.

(...) hay quienes opinan que una evaluación de impacto no siempre se justifica y se debe ser selectivo para determinar los casos en que se llevará a cabo. Al respecto, se propone la regla de: “entre evaluar y no evaluar, siempre es mejor evaluar” que se puede complementar con: “lo que no se mide no se puede mejorar”.

Para que una acción formativa tenga sentido y genere resultados debe responder a una necesidad de formación. Luego de identificar cuál es la necesidad, o sea la demanda de formación, se definen los objetivos a lograr, se asignan recursos y se realizan procesos que conducen al aprendizaje. La calidad, pertinencia y equidad con que se ejecuten las intervenciones, determinarán los efectos en las personas, las empresas y la sociedad. A la visión de este ciclo como un proceso, se le denomina la cadena de resultados de la formación como se muestra en la figura 1. (pp. 25-26)

### **Antecedentes de los call centers en Guatemala**

Según Vásquez, citado por Palacios (2015, p. 1), las empresas de call center y BPO (Business Processing Outsourcing), se especializan en proveer a las empresas los elementos necesarios para establecer relaciones de mutuo beneficio con clientes y proveedores, utilizando un servicio centralizado vía telefónica, diseñado para manejar grandes volúmenes de llamadas telefónicas entrantes y salientes, correos electrónicos e interacciones en vivo por medio de servicio de chat desde y hacia sus clientes, con el propósito de dar soporte a las operaciones cotidianas de la entidad.

La privatización de la otrora Empresa Guatemalteca de Telecomunicaciones (Guatel) en el año 1996, provocó desde entonces una mayor inversión extranjera en el sector de las telecomunicaciones, y con ello el asentamiento en el país de empresas de call center.

El primer call center en Guatemala, TELUS International fue fundado en 1995. Empresa de origen guatemalteco, se convirtió en pionera en la industria de call centers en el país, al tomar la primera llamada internacional en el año 2004. Tras la experiencia adquirida a lo largo de estos años, han descentralizado su negocio con presencia en Quetzaltenango, El Salvador y Honduras (Telus, 2014 citado por Palacios, 2015, pág. 10).

Otra empresa nacional pionera en este sector es Allied Global, empresa que inició con servicios para compañías nacionales con 50 posiciones en el 2003. Luego logró crecer de forma vertiginosa, de 50 a 400 posiciones en los primeros

dos años con servicios en Guatemala y El Salvador. Ya para el 2014, contaba con 6,800 personas con operaciones en Guatemala, Honduras, Estados Unidos y Canadá (Prensa Libre, 2012).

Si bien los call centers se han extendido en Guatemala y otros países debido a empresas multinacionales que tercerizan algunos de sus servicios, los cambios tecnológicos del siglo XXI ponen en duda la continuidad del uso intensivo de trabajadores en estas empresas.

De acuerdo con Carl Frey y Michael Osborne (2017, p. 278), aproximadamente al año 2030 los puestos de trabajo relacionados con *telemarketers* o vendedores telefónicos, tienen una probabilidad del 99% de ser informatizados (realizados por robots o computadoras).

Los avances (...) permiten que las computadoras respondan directamente a una gama más amplia de solicitudes humanas, lo que aumenta el trabajo de mano de obra altamente calificada, al tiempo que permite que algunos tipos de trabajos se vuelvan completamente automatizados. Por ejemplo, Siri y Google Now de Apple se basan en interfaces de usuario naturales para reconocer las palabras habladas, interpretar sus significados y actuar en consecuencia. Además, una empresa llamada SmartAction ahora ofrece soluciones de computarización de llamadas que utilizan tecnología ML y reconocimiento de voz avanzado para mejorar los sistemas de respuesta de voz interactivos convencionales, logrando ahorros de costos del 60% al 80% en comparación con un centro de llamadas subcontratado que consiste en mano de obra humana (CAA, 2012 citado por Frey & Osborne, 2017, p. 259).

Es factible que las probabilidades de informatización de algunos puestos de trabajo en los call centers, se verá aminorada en la medida que requieran habilidades más especializadas como por ejemplo, el soporte técnico que brindan desarrolladores web, analistas de seguridad informática y arquitectos de redes informáticas.

## **Antecedentes de los estudios de evaluación de impacto en INTECAP**

El Instituto Técnico de Capacitación y Productividad -INTECAP- es una institución descentralizada del Estado de Guatemala, que tiene por misión formar y certificar trabajadores y personas por incorporarse al mercado laboral, así como brindar asistencia técnica y tecnológica en todas las actividades económicas, para contribuir a la inserción laboral, mejora social, competitividad y en el desarrollo del país.

INTECAP de acuerdo a su ley orgánica (Decreto No. 17-72), tiene la instrucción de realizar distintos tipos de estudios relacionados con el mercado laboral.

Los estudios de evaluación de impacto de la formación, se han realizado en el INTECAP desde la década del noventa del siglo XX. Estos con variantes significativas en su ejecución anual, eran en su mayoría no probabilísticos y dirigidos a un número reducido de programas o eventos de capacitación finalizados dos o más años atrás de hacer el estudio.

En 2017 se desarrolló por primera vez un estudio de evaluación de impacto probabilístico, para el cual se realizó un diseño muestral, que contó con una muestra representativa de todos los eventos incluidos en el período de estudio y que permitieron la construcción de indicadores a nivel institucional (Ochoa Zaldaña, 2017, pp. 5-6).

A diferencia de las evaluaciones de impacto realizadas en INTECAP a partir de 2017, la evaluación realizada en esta tesis se enfoca exclusivamente en grupos de egresados de los eventos de Finishing school certification for call center representative, ello con la finalidad de poder profundizar en el análisis a través de la inclusión de preguntas directamente relacionadas con esa formación.

## **Antecedentes de la formación en inglés para call centers en INTECAP**

La Asociación de Exportadores de Guatemala (AGEXPORT) junto a INTECAP, pusieron en marcha en 2016 el primer proyecto enfocado al desarrollo de capacidades del idioma inglés para la industria de contact center & BPO.

Con la experiencia de las academias internas de la industria en formación en inglés, se diseñó el evento de formación Fishing School Certification for Call Center Representatives (FS), el cual es un programa intensivo que consiste en 400 horas presenciales de entrenamiento en 10 semanas, 8 horas diarias, que busca llevar a los participantes de nivel A2 a B1 según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (AGEXPORT, s/f).

En el año 2018, INTECAP otorgó al evento FS, la categoría de evento certificable, es decir que cuenta (a diferencia de la formación no certificable) con un perfil de carrera y un plan para la formación estructurado en módulos, orientados a desarrollar las competencias requeridas para desempeñarse eficazmente en una ocupación, razón por la cual INTECAP avala con un certificado ocupacional los conocimientos y habilidades adquiridas por las personas tras cumplir satisfactoriamente las pruebas teóricas y prácticas, y otros requisitos de esta formación.

Según su Plan para la Formación (INTECAP, 2018), el objetivo del FS, es que en el desarrollo de la carrera, el participante adquirirá capacidades para comunicarse oralmente con fluidez, con la pronunciación y la estructura gramatical correcta en el idioma inglés en las situaciones cotidianas que se le presenten como agente de call center.

Estos eventos están dirigidos a personas que requieran formación inicial para atender cuentas bilingües (inglés-español) en call centers, con disponibilidad de tiempo de 40 horas por semana durante 10 semanas.

Los requisitos de ingreso son tener 18 años de edad y poseer título o diploma de nivel medio. Para los eventos realizados junto con AGEXPORT, se requiere de carta de aceptación al programa por parte de la Comisión de Contact Centers & BPOs.

Adicionalmente, es necesario tener dominio del nivel A2 de inglés según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER). Casos excepcionales serán aprobados por empresas pertenecientes a la Comisión de Contact Center y BPO de AGEXPORT.

El FS está conformado por cuatro módulos, dos de ellos de 80 horas de duración cada uno, y los dos módulos restantes de 120 horas cada uno, para un total de 400 horas de formación (figura 2). Tras cumplir satisfactoriamente la formación, la persona obtiene un Certificado Ocupacional o CEO, con el que se reconoce las capacidades desarrolladas.

El participante es sometido a tres evaluaciones por parte de los supervisores del programa (inicial o diagnóstica, segunda evaluación y evaluación final de verificación del avance). Toda actividad es ponderada sobre 100 de los cuales el 60% corresponde a actividades de zona y el 40% a evaluaciones orales. La nota de aprobación del curso es de 70 puntos.

El aforo a estos eventos es de 18 a 25 participantes por grupo (a consecuencia de la pandemia, de momento la formación no es presencial, sino a distancia por medio de video conferencias).

El costo del evento a pagar por participante, es de Q 500.00 por cupo formativo por 10 semanas de formación. En los eventos realizados conjuntamente con AGEXPORT, el costo lo cubre esta última institución.

A raíz de estos eventos certificables, 297 personas finalizaron su formación en 2018, 846 en 2019 y 1,080 en 2020.<sup>3</sup>

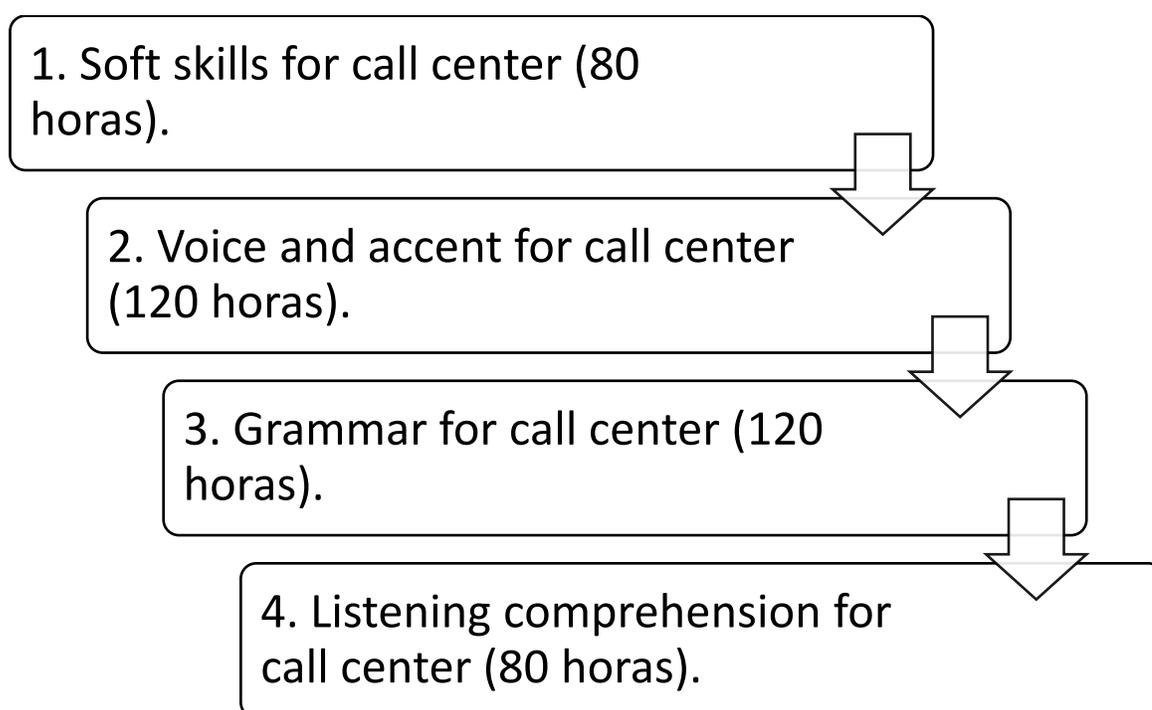
---

<sup>3</sup> Como referencia, en 2020 INTECAP atendió un total de 163,254 personas únicas en distintas especialidades de formación (14,515 en eventos certificables y 148,739 en no certificables). Dado que una misma persona puede cursar más de un evento distinto en el año, en total se atendieron 439,607 cupos formativos (33,100 certificables y 406,507 no certificables).

Sin embargo, no todos quienes finalizan, cumplen con los requisitos de evaluación, de tal cuenta que en el sistema de personas con certificado existen 199 certificadas que finalizaron la formación en 2018, 652 certificadas que finalizaron en 2019 y 718 en 2020.<sup>4</sup>

## Figura 2

*Itinerario de formación Finishing school certification for call center representative (FS)\**



\* El nombre del evento certificable, así como sus módulos están escritos en inglés. Su equivalente al español puede ser: Certificación para representante de centro de llamadas. 1. Habilidades blandas para centro de llamadas. 2. Pronunciación y acento para centro de llamadas. 3. Gramática para centro de llamadas. 4. Comprensión auditiva para centro de llamadas.

Fuente: elaboración propia con información de INTECAP, 2019, p. 127

---

<sup>4</sup> De las 199 personas certificadas que finalizaron su formación en 2018, 87 son egresados del evento Language skills for call center agents, el cual era un nombre también utilizado para referirse a la capacitación orientada a los call centers, sin embargo, a partir del año 2019 solamente se le denomina Finishing school certification for call center representative.

## **Capítulo II.**

### **Medición del impacto de la formación en egresados de eventos de capacitación de inglés para call centers del INTECAP, años 2018-2019**

#### **Método y técnicas**

Como modelo lógico a seguir en la investigación, se planteó la utilización del método científico a través del desarrollo de sus principales etapas siendo estas: observación, formulación del problema, formulación de hipótesis, verificación, análisis y conclusión.

El estudio es cuantitativo debido a que los resultados encontrados en la muestra fueron generalizarlos a una población. El nivel es descriptivo y asociativo. La perspectiva o encuadre de la investigación es la formación técnica para el trabajo y su impacto en la condición laboral de los formados.

El diseño o estrategia de obtención de información conllevó la realización de trabajo de campo. La técnica de investigación utilizada fue la encuesta, teniendo por instrumento, un cuestionario estructurado y de formato electrónico elaborado en Microsoft Forms. La recolección de información se hizo a través de encuesta telefónica en las cuales el encuestador leyó las preguntas y digitó los datos.

Los datos fueron procesados con los programas Excel, SPSS y PowerBI, y con estos mismos fueron elaboradas las salidas de información. La base de datos final contiene 14 variables de antecedente, las cuales provienen de los registros administrativos del INTECAP y 80 variables de estudio procedentes de la encuesta realizada, siendo en total 94 variables incluidas en el plan de tabulación.

#### ***Objetivos de la investigación***

##### **Objetivo general**

Cuantificar por medio de una evaluación de impacto de la formación, si las personas egresadas de eventos de capacitación de inglés para call centers del INTECAP de los años 2018-2019, han logrado a consecuencia de la formación

técnica para el trabajo, beneficios relativos al empleo y a la mejora de sus condiciones sociales y económicas.

### **Objetivos específicos**

1. Comparar la condición laboral y económica previa y posterior a la formación, de los egresados de los programas de inglés para call center del INTECAP.
2. Caracterizar las condiciones laborales en los call centers en los que han laborado los egresados.
3. Medir la percepción de los egresados, sobre la calidad de la formación de inglés para call centers del INTECAP.

### ***Hipótesis***

Los grupos de personas que cursan anualmente la formación técnica de inglés para call centers del INTECAP, tienen una inserción laboral relacionada con la formación mayor del 50%.

### ***Diseño muestral***

La unidad de muestreo y la unidad de información la conformaron los egresados de la formación certificable de inglés para call centers del INTECAP. El marco muestral se integró con las personas que cumplieron las siguientes características:

1. Ser egresados de eventos certificables de inglés para laborar en call centers del INTECAP.
2. Haber cursado la formación correspondiente de 400 horas (o más) de forma consecutiva e ininterrumpida.
3. Haber finalizado la formación por lo menos un año antes de la encuesta.
4. Haber cumplido con todos los requisitos de la formación, y por consiguiente, el estatus de su certificado será cualquiera de los

siguientes: a. certificado solicitado, b. certificado autorizado o c. certificado entregado.

5. Tener registrado por lo menos un número telefónico personal en el sistema del INTECAP.
6. Al momento de la encuesta, residir en la República de Guatemala.

El tamaño de muestra para una población  $N = 428$  egresados (contenidos en el marco de muestreo), se calculó utilizando la fórmula de las proporciones para poblaciones finitas, considerando la máxima diversidad posible en la población objeto de estudio, es decir, la máxima varianza para proporciones (en la que “ $P$ ” igual a 0.5), con un nivel de confianza de 90% ( $Z = 1.65$ ) y un error muestral máximo esperado del 9% ( $E = 0.09$ ).

$$n = \frac{Z^2 N P Q}{(N - 1)E^2 + (Z^2 * P Q)}$$

Sustituyendo los valores en la fórmula se obtuvo un tamaño de muestra de 71 que equivale al 17% del marco de muestreo.

$$n = \frac{(2.7225)(428)(0.5)(0.5)}{[(428 - 1)(0.0081)] + (2.7225)(0.5)(0.5)} =$$

$$n = \frac{291.3075}{4.139325} = 70.3756 \approx 71$$

El esquema de muestreo adoptado para la encuesta fue de tipo probabilístico y aleatorio estratificado. Probabilístico, porque cada egresado que formó parte del marco muestral tuvo la posibilidad de ser incluido en la muestra, y aleatorio estratificado, pues se conformaron los siguientes estratos o grupos: año de finalización de la formación, número del programa (número de evento de capacitación) y sexo de los participantes.

Las personas encuestadas, se seleccionaron de forma aleatoria simple dentro de cada evento de capacitación, en cuyo caso si la persona seleccionada no era susceptible de contactarse o no quería dar información, se continuaba con el siguiente egresado de la lista que fuera del mismo evento y del mismo sexo. El

detalle del marco de muestreo y la afijación de la muestra por año, programa y sexo, se presenta en la tabla 1.

**Tabla 1.**

*Marco de muestreo y distribución de la muestra*

Año de finalización y número de programa	Personas en el marco			Encuestas realizadas			% /1
	H	M	Total	H	M	Total	
<b>2018</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>67</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>17.9%</b>
FAD.2886.00/DT .I.00106	5	5	10	1	1	2	20.0%
FAD.2887.00/DT .I.00106	11	6	17	2	1	3	17.6%
FAD.2889.00/DT .I.00106	10	9	19	2	2	4	21.1%
FAD.2926.00/DT .E.00959	8	13	21	1	2	3	14.3%
<b>2019</b>	<b>199</b>	<b>162</b>	<b>361</b>	<b>32</b>	<b>29</b>	<b>61</b>	<b>16.9%</b>
FAD.2200.00/DT .E.00959	10	11	21	0	2	2	9.5%
FAD.2207.00/DT .E.00959	11	10	21	2	2	4	19.0%
FAD.2208.00/DT .E.00959	10	9	19	2	1	3	15.8%
FAD.2209.00/DT .E.00959	11	6	17	2	1	3	17.6%
FAD.2211.00/DT .E.00959	10	10	20	2	2	4	20.0%
FAD.2212.00/DT .E.00959	3	8	11	0	1	1	9.1%
FAD.2213.00/DT .E.00959	5	13	18	1	2	3	16.7%
FAD.2214.00/DT .E.00959	10	8	18	2	1	3	16.7%
FAD.2215.00/DT .E.00959	8	10	18	1	3	4	22.2%
FAD.2216.00/DT .E.00959	10	8	18	2	1	3	16.7%
FAD.2222.00/DT .E.00959	12	6	18	3	1	4	22.2%
FAD.2223.00/DT .E.00959	9	5	14	1	1	2	14.3%
FAD.2225.00/DT .E.00959	14	9	23	2	2	4	17.4%
FAD.2226.00/DT .E.00959	8	10	18	1	2	3	16.7%
FAD.2227.00/DT .E.00959	9	9	18	2	1	3	16.7%
FAD.2229.00/DT .E.00959	10	7	17	2	1	3	17.6%
FAD.2237.00/DT .E.00959	8	6	14	1	1	2	14.3%
FAD.2238.00/DT .E.00959	14	5	19	2	2	4	21.1%
FAD.2239.00/DT .E.00959	13	4	17	2	1	3	17.6%
FAD.2240.00/DT .E.00959	14	8	22	2	1	3	13.6%
<b>Total</b>	<b>233</b>	<b>195</b>	<b>428</b>	<b>38</b>	<b>35</b>	<b>73</b>	<b>17.1%</b>

/1 Porcentaje de encuestas con relación al marco de muestreo.

Fuente: elaboración propia con base en registros administrativos del INTECAP.

## **Características de los encuestados y de la formación**

En este apartado se describen algunas características socioeconómicas de los encuestados y ciertos aspectos generales de los eventos de formación de inglés para call centers del INTECAP de los que formaron parte, lo que pone en contexto la población objeto de estudio.

Algunas características corresponden a variables de antecedente que fueron extraídas de los registros administrativos del INTECAP, siendo estas: sexo del encuestado, nacionalidad, pueblo originario, departamento y municipio de residencia y condición laboral antes de la formación, nombre y número de evento de capacitación que cursó, horas de duración del evento y fecha de finalización del mismo.

Otras características pertenecen a variables de estudio cuya información fue recopilada a través de la encuesta realizada, siendo estas: estado civil, número de hijos, escolaridad, y departamento y municipio de residencia actual.

La edad al momento de la encuesta fue calculada con base en la fecha en que fue encuestada la persona y la fecha de nacimiento registrada al momento de inscribirse en INTECAP.

### ***Características socioeconómicas***

Por características socioeconómicas se entiende en esta tesis, las cualidades y factores sociales y económicos que distinguen a los encuestados, por ejemplo: el sexo, edad y lugar de residencia, los cuales pueden tener incidencia con la magnitud de los beneficios obtenidos de la formación para el trabajo.

La tabla A1 del apéndice de tablas presenta en el inciso 1 que de los 73 encuestados, la totalidad registró ser de nacionalidad guatemalteca, pese a que INTECAP no tiene restricciones de atender personas de otras nacionalidades que residan en el país. El 94.5% declaró ser ladino y el 5.5% no indicó el pueblo originario de pertenencia (tabla A1 inciso 2). Al momento de inscribirse ninguno de los encuestados consignó la comunidad lingüística a la que pertenece (tabla A1 inciso 3).

La tabla A1 inciso 4 muestra que antes de la formación el 94.5% residía en el departamento de Guatemala, principalmente en la ciudad capital (58.9%) y los municipios de Mixco (17.8%), Villa Nueva (5.5%) y Petapa (4.1%), los cuales en conjunto suman el 86.3% de encuestados. Actualmente el 91.8% vive en el departamento de Guatemala, distribuidos principalmente el 56.2% en la capital, 15.1% en Mixco, 6.8% en Villa Nueva y 2.7% en San Juan Sacatepéquez, municipios que agrupan el 80.8% (tabla A1 inciso 4).

La figura 3 muestra en los mapas *a* y *b*, los departamentos de residencia de los egresados antes de iniciar la formación y como se distribuyen actualmente. En ambos mapas prevalece la concentración de personas en el departamento de Guatemala (94.5% antes; 91.8% actualmente).

De similar forma, los mapas *c* y *d* de la figura 3, presentan los municipios del departamento de Guatemala donde residían los egresados antes de iniciar la formación y como se distribuyen actualmente dentro del mismo departamento. En ambos mapas prevalece la concentración de personas en el municipio de Guatemala (58.9% antes; 56.2% actualmente) seguido de Mixco (17.8%; actualmente 15.1%).

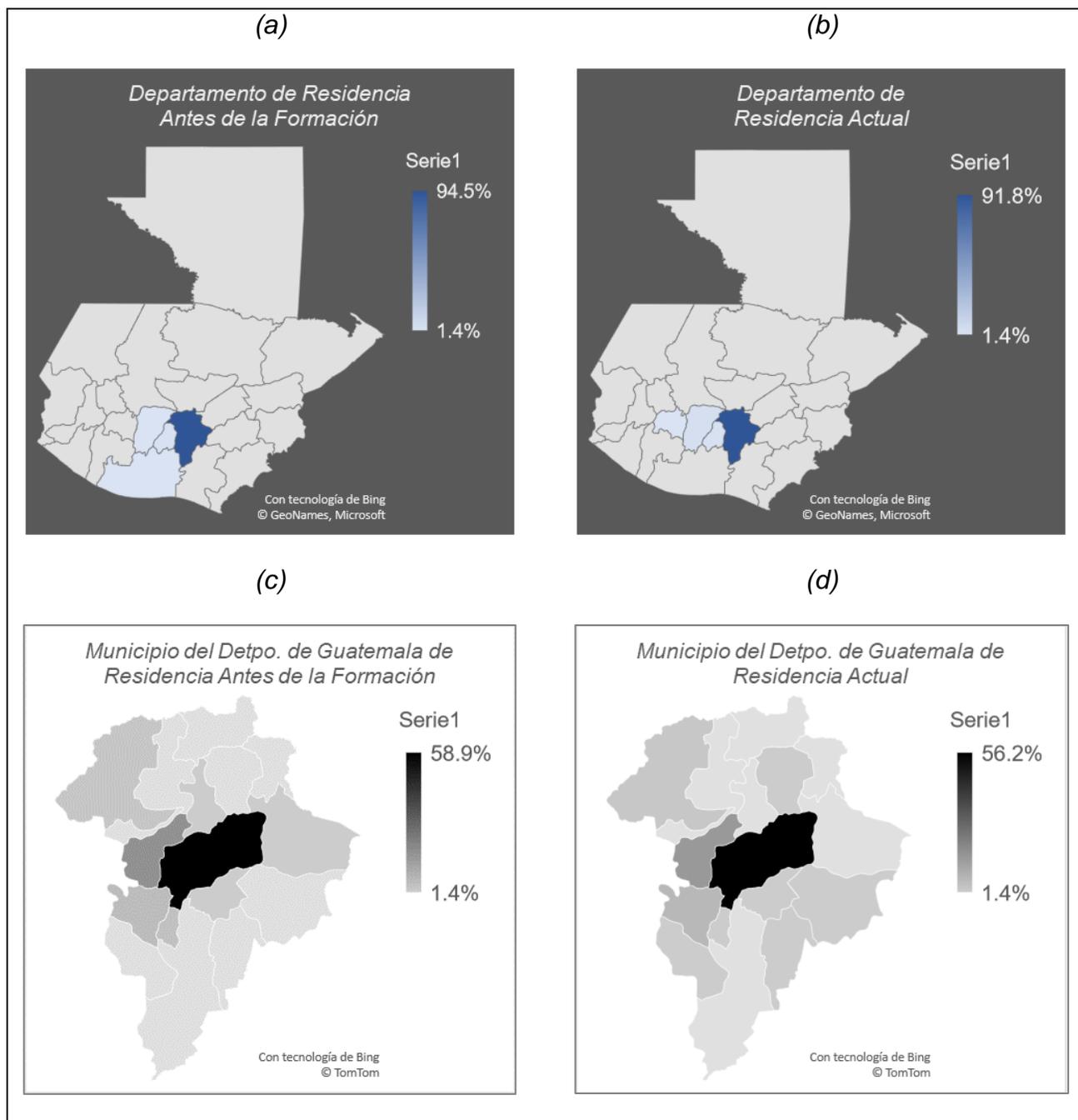
Actualmente, 65 de los 73 encuestados continúan viviendo en el departamento de Guatemala tal como antes de la formación. De los 8 restantes, 3 que vivían en Guatemala migraron a otros departamentos (2 a Chimaltenango y 1 a Sololá); 2 continúan viviendo en Sacatepéquez y 2 en Chimaltenango; la persona faltante, vivía originalmente en Escuintla y se trasladó a Guatemala.

Pareciera que la formación laboral para call centers y las características de las empresas que absorben la mano de obra calificada, no genera migración interdepartamental, por lo que sería una actividad económica muy provechosa a incentivar en otros departamentos o nodos de desarrollo pues no genera desplazamiento de la población a otras partes, siempre que en el lugar existan plazas de trabajo. Existe también la posibilidad que esa “relativa” baja movilidad geográfica de las personas sea por la cercanía al departamento de Guatemala

donde se ubican las plazas de trabajo o bien, puede ser algo temporal debido a la pandemia por COVID-19.

### Figura 3

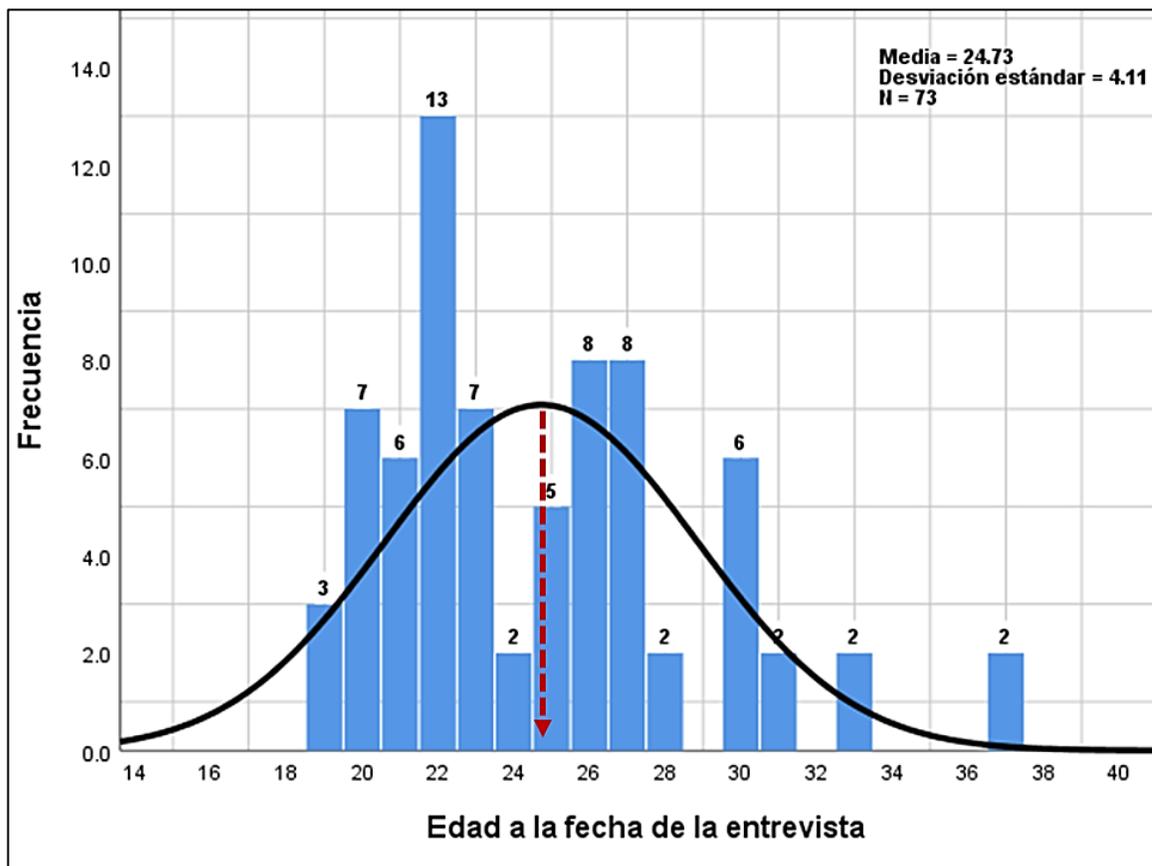
*Departamento y municipio de residencia antes de la formación posterior a ella*



Fuente: elaboración con base en registros administrativos del INTECAP, datos de la encuesta realizada y Microsoft Excel.

**Figura 4**

*Histograma de edad de los encuestados a la fecha de la encuesta*



Fuente: elaboración con base en registros administrativos del INTECAP, datos de la encuesta realizada e IBM SPSS.

La tabla A1 inciso 6 describe el sexo de los encuestados, siendo 57.1% hombres y 47.9% mujeres. Estas cifras guardan relación con el marco de muestreo presentado en la tabla 1, en el cual el 54.4% son hombres y 45.6% mujeres. La edad media a la fecha de la encuesta es de 24.7 años con una desviación estándar de 4.1 años (tabla A1 inciso 7).

En la figura 4 se observa que el 83.6% son jóvenes entre los 19 y 28 años, sobresaliendo las edades de 22 (17.8%), 26 (11.0%) y 27 (11.0%). En la distribución de edades según sexo, la media para los hombres es de 25 años con una desviación estándar de 4.06 años, y para las mujeres la media es de 24.4 con

una desviación de 4.2. Se nota un mayor número de mujeres que hombres en el grupo de 21 a 24 años, sin embargo estas se reducen en cantidad a mayor edad.

La tabla A1 inciso 8 presenta el estado civil, según el cual 91.8% son solteros, 6.8% son casados y 1.4% está unido. En la misma tabla en el inciso 9, se observa el número de hijos según el cual el 87.7% no tiene hijos, 5.5% tiene uno y 6.8% tiene dos hijos. Este puede ser un factor que coadyuve a la suficiencia de los ingresos laborales para el sostenimiento del hogar y a la posibilidad de ahorrar.

En cuanto a la escolaridad, 54.8% tiene hasta diversificado completo, 35.6% cuenta con universidad incompleta y 9.6% completó sus estudios universitarios (tabla A1 inciso 10).

### ***Características de la formación***

Los cursos de capacitación evaluados o eventos como también se les denomina en INTECAP, llevan por nombre: “Finishing school certification for call center representative” (FS) al cual pertenece el 87.7% de encuestados, y el denominado: “Language skills for call center agents” (LS) al cual corresponde el 12.3% de encuestados restantes (tabla A1 inciso 11). Ambos eventos conllevan la misma formación y requisitos, razón por la cual a partir del 2019 se les denomina a ambos: “Finishing school certification for call center representative”.

Estos eventos pertenecen a la formación técnica certificable del INTECAP que a diferencia de la no certificable, cuenta con perfiles de carrera y planes para la formación estructurados por módulos orientados a desarrollar las competencias requeridas para desempeñarse eficazmente en una ocupación, razón por la cual el INTECAP avala con un certificado ocupacional los conocimientos y habilidades adquiridas por las personas.

Estos eventos se clasifican dentro del producto denominado: Formación de jóvenes y adultos (FORJA), que consiste en formación inicial y también complementaria que se brinda a través de carreras de corta y mediana duración, para que los participantes desarrollen las capacidades que les permitan desempeñarse en ocupaciones a nivel operativo y medio (INTECAP, 2019, p. 107).

El objetivo del curso es que cada participante adquiera capacidades para comunicarse oralmente con fluidez, con la pronunciación y la estructura gramatical correcta en el idioma inglés y en las situaciones cotidianas que se le presenten como agente de call center. Los requisitos de ingreso son tener 18 años en adelante, contar con título o diploma de nivel medio, ciclo diversificado y tener dominio del nivel A2 de inglés según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER) (INTECAP, 2019, p. 128).

Los eventos de formación analizados estuvieron a cargo de la Región Central del INTECAP que abarca los departamentos de Guatemala, Sacatepéquez, Chimaltenango, Santa Rosa y Jutiapa. Fueron impartidos por la Unidad de Formación a Distancia (FAD), bajo la modalidad de formación presencial, es decir en las instalaciones del INTECAP, concretamente en aulas de la sede de zona 5. Dichos eventos se imparten actualmente a distancia debido a la pandemia por COVID-19.

La encuesta abarcó a egresados de veinticuatro eventos de capacitación, cada uno identificado con un número de programa como se muestra en la tabla A1 inciso 12. Tres eventos finalizaron en 2018 y veintiún eventos en 2019 según la información presentada en la tabla A1 incisos 12 y 13. El 91.8% de los eventos tuvo una duración total de 400 horas, 2.7% duró 408 y 5.5% alcanzó las 410 horas de duración (tabla A1 inciso 14).

### **Situación laboral de los encuestados antes y después de la formación**

En este título se aborda el contraste de la situación y condición laboral de los egresados antes de la formación y posterior a ella. Para esto, en la encuesta se recabó información de variables específicas que pudiesen medirse para ambos momentos.

La tabla A2 del apéndice de tablas, cuyo formato se le denomina tabla conjunta, permite observar secuencialmente todas las variables de este apartado, exhibiendo para cada una de ellas, los valores obtenidos a través de las preguntas realizadas, cuyos resultados son presentados en forma de frecuencias absolutas y relativas.

Este tipo de tabla si bien en ocasiones es extenso, permite mostrar mayor información en menor espacio, así como cruces de variables, y posibilita comprender los datos de forma conjunta y sintética al margen de la interpretación escrita, permitiendo también al lector su propia interpretación y conclusiones.

Las columnas tituladas A y B muestran los valores de la situación anterior a la formación y corresponden a las frecuencias absolutas (A) y relativas (B) respectivamente. De igual manera sucede con las columnas C y D que conciernen a la situación posterior a la formación. La última columna titulada D - B, presenta la diferencia en puntos porcentuales que resulta de restar las frecuencias relativas y así conocer la dirección del cambio observado en cada variable, la cual se distingue por el signo aritmético, en el que el signo negativo representa una disminución y el positivo refleja un aumento.

La tabla A2 inciso 1 presenta la actividad que a criterio de los encuestados era la que realizaban principalmente en ambos momentos. Se observa que previo a la formación, la actividad principal para el 53.4% era estudiar, 24.7% buscaba trabajo y el 21.9% trabajaba. Actualmente, el 61.6% tiene por principal acción trabajar, el 21.9% estudia y el 16.4% busca trabajo. De esa cuenta, posterior a la formación se reduce en 31.5 puntos porcentuales la proporción de los que se dedican principalmente a estudiar, así también se reduce en 8.2 puntos el grupo de quienes buscaban trabajo y en contraste aumenta en 39.7 puntos los que prioritariamente trabajan.

Antes de la formación, existía un 8.2% de encuestados que trabajaban, pese a que no era su principal actividad. De igual forma, posterior a la capacitación el 17.8% trabaja como una actividad complementaria generalmente al estudio (tabla A2 inciso 2).

Aunado a lo anterior, los que trabajaban sin importar si es su principal actividad o no, representaban el 30.1% antes y el 79.5% actualmente (tabla A2

inciso 3)<sup>5</sup>. A esto en INTECAP se le denomina *tasa de inserción laboral general* o simplemente *inserción general*, y resulta de la división del total de los que trabajan entre el total de encuestados y expresando el resultado en porcentaje ( $22/73 = 30.1\%$  antes de la formación y  $58/73 = 79.5\%$  posterior a ella). De esa cuenta, nótese que después de la formación en INTECAP, la inserción general en los egresados de la capacitación objeto de estudio aumenta en 49.3 puntos porcentuales (tabla A2 inciso 3, columna D - B).

En un estudio realizado en INTECAP en 2019 y publicado en 2020 (Ochoa Zaldaña, 2020, p. 2), en el que se evaluaron conjuntamente a egresados de eventos de capacitación certificable de diferentes especialidades (confección artesanal, esteticismo, gastronomía, mecánica automotriz y otras), se obtuvo una inserción general de 67.2%, por lo cual los eventos de inglés para call center presentan una mayor inserción en al menos 12.3 puntos porcentuales.

Debe considerarse que la inserción laboral puede ser mayor en egresados de otros eventos de capacitación del INTECAP, más no necesariamente pueden gozar de las mismas condiciones laborales como por ejemplo, nivel de ingresos, contrato de trabajo y prestaciones laborales.

La inserción laboral según sexo, fue para los hombres de 31.6% (12 de 38) antes de la formación y de 86.8% posterior a ella (33 de 38). En tanto que para las mujeres, fue de 28.6% (10 de 35) previo a la formación y de 71.4% (25 de 35) posterior a ella.

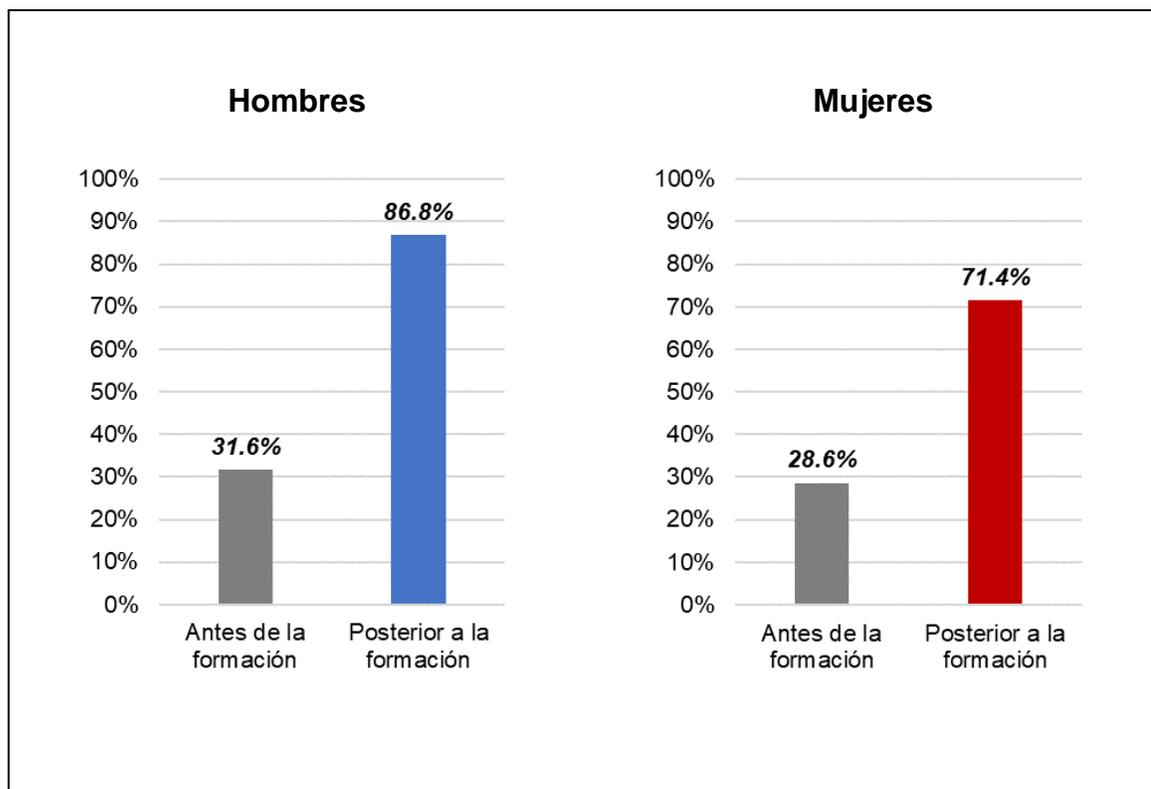
Tal como se aprecia en la figura 5, los hombres presentan mayor tasa de inserción que las mujeres, mayormente luego de la formación donde la brecha es de 15.4 puntos porcentuales.

---

<sup>5</sup> La tabla 2 muestra la estimación de la inserción laboral por intervalo de confianza, dando por resultado que con 95% de probabilidad, se espera que el valor de dicho indicador este comprendido entre el 69.9% y 89.0%.

**Figura 5**

*Inserción laboral según sexo*



Fuente: elaboración con base en datos de la encuesta realizada y Microsoft Excel.

Respecto a quienes no trabajan (tabla A2 inciso 3), antes de la formación era el 69.9% y posterior a ella el 20.5%. Según la tabla A2 inciso 4, la principal razón aducida para no laborar previo a capacitarse era por estar estudiando (41.2%), seguido de no encontrar trabajo o no haber trabajado (23.5%) y no tener experiencia laboral (15.7%). Quienes no trabajan actualmente lo atribuyen principalmente al COVID-19 (33.3%), seguido por motivos de enfermedad, accidente o incapacidad (13.3%) y por dedicarse al cuidado del hogar o de la familia (13.3%).

Si bien luego de un proceso formativo técnico es importante para los egresados insertarse laboralmente, debiese ser de mayor importancia hacerlo en aquello para lo que fueron formados logrando así sus aspiraciones personales y poniendo de manifiesto la eficacia de la formación.

La tabla A2 inciso 5 pone a la vista que el 22.7% de los encuestados ya laboraba en algo relacionado con los call centers desde antes de la capacitación (5 de 22 que trabajaban), sin embargo, posterior a ella lo hace el 91.4% (53 de 58 que trabajan actualmente), lo que representa un aumento de 68.7 puntos porcentuales de lo que en INTECAP se denomina *tasa de inserción en la formación* o simplemente *inserción en la formación*, que se obtiene de la división de quienes trabajan en una ocupación o actividad económica vinculada con lo que estudiaron, dentro del total de encuestados que trabajan y expresando el cociente en porcentaje.

La tabla 2 muestra la estimación de la inserción laboral en la formación por intervalo de confianza, dando por resultado que con 95% de probabilidad, se espera que el valor de dicho indicador este comprendido entre el 84.5% y 98.3%.

**Tabla 2.**

*Estimación de la inserción laboral general e inserción en la formación con un intervalo de confianza al 95%*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Desv. Error	Intervalo de confianza al 95%	
						Inferior	Superior
<i>Inserción Laboral General</i>							
Sí	58	79.5	79.5	20.5	4.8	69.9	89.0
No	15	20.5	20.5	100.0	4.8	11.0	30.1
Total	73	100.0	100.0		0.0	100.0	100.0
<i>Inserción Laboral en la Formación</i>							
Sí	53	91.4	91.4	91.4	3.6	84.5	98.3
No	5	8.6	8.6	100.0	3.6	1.7	15.5
Total	58	100.0	100.0		5.5	100.0	100.0

Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta realizada e IBM-SPSS.

Es relevante, el hecho de que según el estudio ya mencionado (Ochoa Zaldaña, 2020), al medir el impacto de la formación en diferentes especialidades (excluyendo la de idiomas), la inserción en la formación alcanza el 76.1%, por tal razón, los egresados de la formación para call center están 15.3 puntos porcentuales por arriba de ese indicador (91.4% - 76.1%), es decir que es una formación que da a quienes la cursan una mayor posibilidad de trabajar en lo que se formaron.

La razón de no trabajar en algo relacionado con la formación, únicamente se indagó para la condición posterior a la capacitación y según el resultado el 80% de quienes trabajan en algo distinto lo hace porque se le presentó una oportunidad laboral en otra especialidad y el 20% lo atribuye al COVID-19 (tabla A2 inciso 6).

En la tabla A2 inciso 7 se presenta la distribución de los encuestados de acuerdo a la ocupación laboral que tenían antes y después de la formación, la cual está clasificada conforme la Clasificación Nacional de Ocupaciones 09 (CNO-09), misma que está homologada con la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones 08 (CIUO-08) (Ministerio de Trabajo y Previsión Social; Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, 2009).

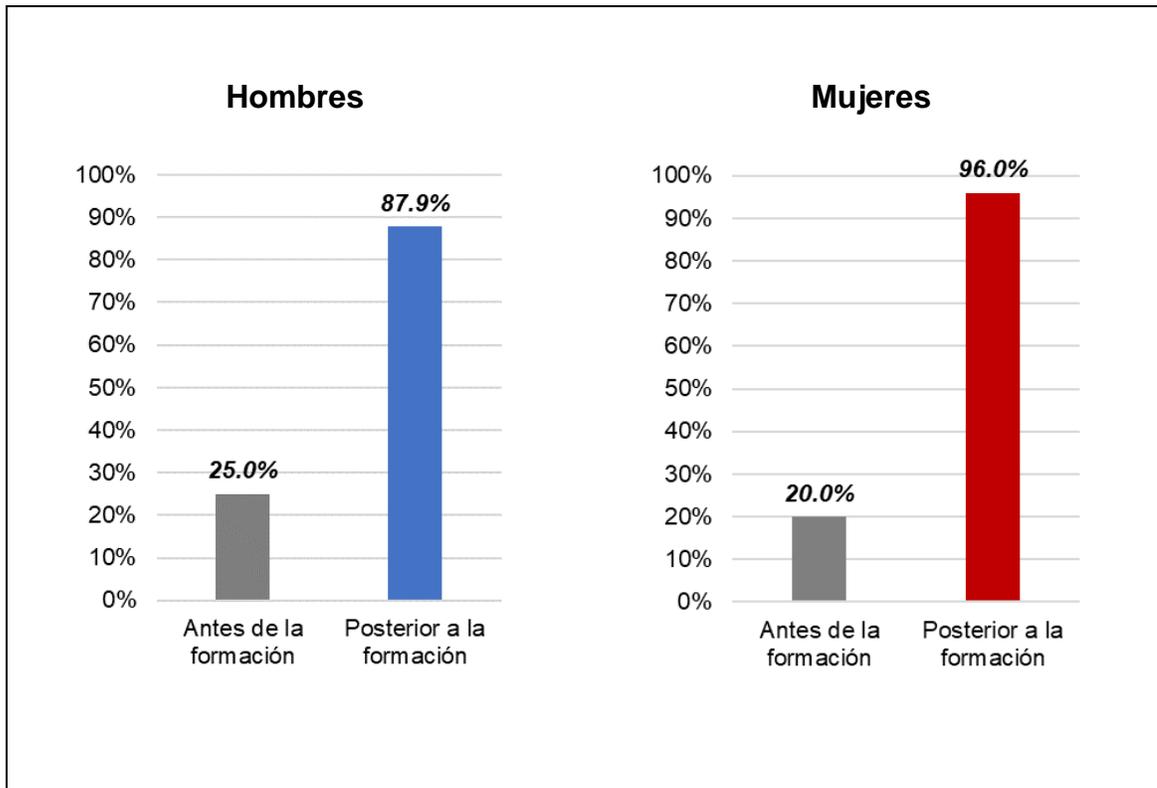
En seguimiento al párrafo anterior, antes de la formación se observa que los encuestados conforme las tareas, habilidades y conocimientos requeridos en su puesto de trabajo, estaban distribuidos en distintas ocupaciones en las que sobresalen por su porcentaje, el personal de apoyo administrativo no clasificado bajo otros epígrafes (18.2%), seguido de los empleados de call center (13.6%), sin embargo el 68.2% restante estaba disgregado en distintas ocupaciones.

Por el contrario, luego de la formación el 86.2% se clasifica como empleado de call center y el 3.4% se clasifica como digitador de base de datos ocupación también vinculada a los call centers.

Lo anterior denota la eficacia de estas capacitaciones, al facilitar la vinculación laboral de los egresados en algo relacionado con su campo de estudio.

**Figura 6**

*Inserción en la formación según sexo*



Fuente: elaboración con base en datos de la encuesta realizada y Microsoft Excel.

La inserción laboral en la formación segmentada por sexo, muestra para los hombres una tasa del 25.0% (3 de 12) antes de la formación y de 87.9% posterior a ella (29 de 33). En tanto que para las mujeres, fue de 20.0% (2 de 10) previo a la formación y de 96.0% (24 de 25) posterior a ella.

En la figura 6 se aprecia que los hombres presentaban mayor tasa de inserción en la formación que las mujeres en el momento previo a la capacitación, sin embargo, esa proporción se revierte luego, siendo las mujeres quienes sobrepasan la tasa de inserción en la formación de los hombres por 8.1 puntos porcentuales.

Respecto a la categoría ocupacional (tabla A2 inciso 8), la misma está vinculada con las relaciones de trabajo y en cierta medida con la propiedad de los medios de producción, según la cual se es empleador o empleado, aunque en

medio de ambos extremos están quienes trabajan por su cuenta y los trabajadores que no reciben una remuneración (Ochoa, 2020, p. 14).

En la tabla A2 inciso 8 se detalla como previamente, el 90.9% (20 de 22) de quienes trabajaban eran empleados de empresa, es decir, laboraban en relación de dependencia y 9.1% (2 de 22) eran trabajadores por cuenta propia. Posterior a la formación, 96.6% (56 de 58) son empleados y 3.4% (2 de 22) trabajadores por cuenta propia.

Lo anterior pone de manifiesto, que esa formación es esencialmente para laborar en empresas, por ende, no promueve el autoempleo y el emprendimiento.

A continuación se analizan por separado las condiciones laborales de los empleados de empresa y de los trabajadores por cuenta propia.

### ***Condiciones laborales de los empleados en relación de dependencia***

La Tabla A2 incisos 9 al 16, describe las condiciones laborales de quienes previo y posterior a formase en INTECAP eran o son empleados en relación de dependencia, resaltando que no necesariamente se trata de las mismas personas en ambos momentos.

Se observa que quienes eran empleados en relación de dependencia previo a la formación, se hallaban disgregados en empresas de distintas actividades económicas. Esto difiere con la condición posterior a la formación, pues el 87.5% laboran en empresas clasificadas por el CIIU como dedicadas a Actividades de centro de llamadas, y el 5.4% trabaja en empresas clasificadas como Agencias de cobro y agencias de calificación crediticia, las cuales también se vinculan con los call centers. Por lo tanto, las empresas de estas dos actividades económicas agrupan al 92.9% de los egresados que trabajan (tabla A2 inciso 9).

El éxito de esta formación la cual “toma” a personas que laboralmente estaban diseminadas en distintas actividades económicas, para encauzarlas en una sola y de mayor nivel de cualificación, puede deberse al trabajo conjunto del INTECAP con el sector empresarial (en este caso representado por AGEXPORT), sinergia que permite un cambio importante en la configuración ocupacional logrado

a través de la homogenización de las competencias laborales en un grupo de personas, que empatan con los requerimientos del sector empresarial.

Luego de la formación, el 42.9% de los empleados labora en empresas de más de 200 trabajadores y el 44.6% dice no saber cuántos trabajadores tiene la empresa. En la condición previa a la formación, el 40% laboraba en empresas de 21 a 50 trabajadores y el 15% en aquellas de 1 a 5 empleados (tabla A2 inciso 10).

En la tabla A2 inciso 11, se observa como posterior a la formación se reduce la proporción de trabajadores en los rangos de ingresos más bajos (clase A y B) y en contraposición aumenta la proporción de empleados con ingresos más altos (clase C, D y E). En efecto, previo a la formación el 55% de quienes laboraban en empresas poseían un salario mensual menor a Q.3,000; 25% estaba en el rango de los Q.3,001 a Q.4,000. Luego de la formación 42.9% tiene un salario entre Q.4,001 a Q.5,000; 21.4% mayor a Q.6,000 y 8.9% está en el rango de los Q.5,001 a Q.6,000. El aumento o disminución de la proporción de egresados en cada rango de ingresos, se observa más fácilmente en la columna titulada Diferencia porcentual de la tabla A2.

Pese a lo anterior, la obtención de salarios nominales más altos no necesariamente implica mejores condiciones económicas. Por ello se incluyó en el estudio una pregunta relacionada con la capacidad de ahorro tanto en el tiempo previo como posterior a la formación. Se observa que antes de la formación el 45% de los encuestados poseía un salario que a criterio de ellos les permitía ahorrar y luego de capacitarse en INTECAP, el 83.9% tiene capacidad personal de ahorro (tabla A2 inciso 12).

Respecto a las condiciones laborales medidas estas por la tenencia de contrato de trabajo, cobertura del seguro social (IGSS) y prestaciones laborales como el Bono 14 y el Aguinaldo, se observa posterior a la formación un aumento en la proporción de trabajadores que poseen las mismas. De hecho aumenta en 22.9 puntos porcentuales la proporción de personas con contrato de trabajo; la proporción de personas con cobertura del IGSS crece en 21.4 puntos porcentuales y en 18.2 lo hace quienes tienen Bono 14 y Aguinaldo (tabla A2 incisos 13 al 16).

Como complemento cualitativo a los datos mencionados anteriormente, existen egresados que comentan un cambio radical en su vida a raíz de la combinación de su iniciativa por superarse (motu proprio), la formación impartida por INTECAP, la coordinación de AGEXPORT y los ingresos y prestaciones laborales en los call centers. Egresados como Wilson Osvely Ramos González (24 años) originario de Santa María Ixhucatán, municipio de Santa Rosa, paso de ser agente de seguridad privada a operador de call center, transitando de un puesto de trabajo con salario mínimo y sin mayores prestaciones laborales, a lograr duplicar su salario, tener capacidad de ahorro y cobertura del IGSS.

Pero más allá de las mejoras pecuniarias, el lado humano de la formación de inglés para trabajar en call centers, radica en que contribuye enormemente a cambiar la vida de los egresados y por ende, la de su familia y sus generaciones.

### ***Condiciones laborales de los trabajadores por cuenta propia***

Como se mencionó anteriormente, de acuerdo a los resultados observados se puede confirmar que la formación del INTECAP para laborar en call centers, crea en las personas habilidades y destrezas principalmente para que laboren en empresas, por tal razón son pocos los encuestados que dijeron ser trabajadores por cuenta propia y ninguno en la muestra dijo ser empresario.

Previo a la formación eran dos las personas que trabajan por cuenta propia, de los cuales posterior a la formación uno continuó de igual forma y otro paso a ser empleado de empresa. También existe una persona en la muestra, que previo a la formación no laboraba y que tras ella trabaja por su cuenta. De esa manera, los trabajadores por cuenta propia eran el 9.1% antes de la formación (2/22), y posterior a ella son el 3.4% (2/58) (tabla A2 inciso 8).

Respeto a la actividad económica (según la clasificación CIIU) a la que se dedican quienes laboraban o laboran como trabajadores por cuenta propia, previo a la formación, uno realizaba instalaciones eléctricas y otro se dedicaba a actividades de venta al por menor no realizadas en comercios. Posterior a la formación uno se dedica a la fabricación de prendas de vestir y otro continúa en actividades de venta al por menor no realizadas en comercios (tabla A2 inciso 17).

Referente al rango de ingresos, los trabajadores por cuenta propia dijeron pertenecer a los rangos de ingresos más bajos tanto antes como después de la formación (menos de Q3,000 y de Q3,001 a Q4,000). En cuanto a la capacidad de ahorro, previo y posterior a la formación uno de dos tenía capacidad de ahorro (tabla A2 incisos 18 y 19).

Por último, en cuanto a la tenencia de empleados, un encuestado dijo tener antes de la formación, indicando el rango de 1 a 5 trabajadores (tabla A2 incisos 20 y 21).

### ***Efectos laborales del COVID-19 en los egresados***

En este apartado se presentan los resultados de dos preguntas realizadas a los encuestados, con la finalidad de esbozar si los mismos se vieron afectados laboralmente por la pandemia por COVID-19.

A modo de contexto, el 17 de noviembre de 2019 se identificó en la ciudad China de Wuhan, el primer caso de COVID-19 (o coronavirus, enfermedad ocasionada por el virus SARS-CoV-2). Dado el nivel de propagación y gravedad de dicha enfermedad, fue catalogada por la OMS como una pandemia el 11 de marzo de 2020, fecha a la cual se registraban 118,000 casos en 114 países y 4,291 personas fallecidas (*Pandemia de COVID-19, 2021*).

El 13 de marzo de 2020 el presidente Alejandro Giammattei anunció el primer caso de COVID-19 en Guatemala y pidió a la población mantener la calma y reforzar las medidas de prevención contra la enfermedad (Escobar et al., 2020). Luego de ello, el 17 de marzo del mismo año, se anunció el cierre de las fronteras del país y la prohibición de todo tipo de eventos debido a la pandemia por un período de 15 días comprendido del 17 al 31 de marzo (Redacción AN/SH, 2020).

Este fue el inicio de una serie de medidas dadas por el poder ejecutivo, con la finalidad de evitar la propagación de la pandemia en el país, medidas encaminadas en cierto modo a reducir la movilidad local de las personas para minimizar los contagios, lo que trajo consigo una reducción de la actividad económica al restringir ciertas actividades como el transporte público y ordenar el

cierre de algunos comercios y centros de ocio, a la vez que se promovió el teletrabajo y el estudio a distancia entre otros.

En el contexto de la pandemia, la economía mundial cayó abruptamente en 2020 registrando una tasa de variación del PIB mundial de -3.5%, situación similar en Guatemala donde la tasa del PIB fue de -1.5% (Banco de Guatemala, 2021).

Lo anterior trajo consigo una reducción del empleo, misma que oficialmente no fue cuantificada, debido a que en 2020 el Instituto Nacional de Estadística (INE) para no poner en riesgo la salud de su personal de campo y de la población por encuestarse, no realizó la encuesta denominada Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos (ENEI), considerada como la principal fuente de información sobre el mercado laboral nacional.

Retomando el análisis de los datos, las preguntas realizadas a los 73 encuestados sobre este tema fueron las siguientes:

¿El COVID-19 (Coronavirus) lo(a) ha afectado en lo laboral?, a lo cual el 32.9% (24) respondió que sí y el 67.1% (49) dijo que no (tabla A2 inciso 22).

A quienes respondieron afirmativamente, correspondió preguntarles por qué consideraban haber sido afectados, a lo que el 29% dijo haberse quedado sin trabajo por recorte de personal, 12.5% mencionó que tuvo que trabajar desde casa con algunas limitaciones, 12.5% se vio afectado por la falta de transporte o lo limitado del mismo, 8.3% fue suspendido y 8.3% tuvo mayor dificultad para conseguir un trabajo. El total de respuestas dadas se detalla en la tabla A2 inciso 23.

### **Emprendimiento y principal beneficio de la formación**

Respecto al emprendimiento, la Real Academia Española lo define como iniciar con ímpetu una obra, un negocio, un empeño, especialmente si encierran dificultad o peligro (Real Academia Española, s/f). En el documento titulado Monitor Global de Emprendimiento -GEM- (Centro de Emprendimiento Kirzner de la UFM, s/f), se considera emprendimiento como un proceso que inicia desde que una persona tiene la idea de poner un negocio hasta que la relación con este se

cierra. Durante este proceso se transita por diversas fases (1. emprendimiento potencial, 2. emprendimiento naciente, 3. negocio nuevo, 4. emprendimiento establecido, y 5. emprendimiento discontinuado).

De acuerdo a la encuesta realizada, el 4.1% de los egresados de los eventos de capacitación analizados emprendió a consecuencia de la formación recibida en INTECAP. Esto refuerza la tesis de que la formación de inglés para laborar en call centers, no promueve el autoempleo y el emprendimiento, sino que esencialmente sirve para que las personas se inserten laboralmente en empresas. En cuanto a si el negocio o empresa iniciada aún está funcionando, la respuesta fue afirmativa por parte de los que emprendieron (tabla A3 del apéndice de tablas, incisos 1 y 2).

Por aparte, aunadamente a los beneficios laborales y económicos que la formación pudo propiciar en los encuestados, también pudo provocar otros cambios positivos que dependen de la percepción de los encuestados.

La Tabla A3 inciso 3 presenta las respuestas a la interrogante sobre ¿cuál considera que es el principal beneficio que obtuvo de la capacitación impartida por INTECAP? y según los datos obtenidos, el 38.4% opina que lo más importante fue el poder mejorar sus conocimientos, para el 37% fue conseguir trabajo, para el 5.5% fue obtener una mejora en los ingresos y para ese mismo porcentaje también fue que la capacitación era gratuita. El total de las respuestas se presenta en la tabla e inciso citado.

### **Condiciones laborales en los call centers en los que han laborado los egresados**

Luego de haber observado la pertinencia de la formación de inglés para trabajar en call centers que imparte INTECAP, esto a través de los indicadores de inserción laboral y la situación de los ingresos y prestaciones que poseen los egresados, conviene evaluar las condiciones de trabajo de los call centers en los que se han empleado los egresados, con la finalidad de ver si acorde a la ética de la institución es prudente formar personas orientándolas para que laboren en esas empresas.

Por lo anterior en este apartado se describen las calificaciones que los encuestados dan a distintos aspectos de las empresas y se incluye la construcción de un Índice de Promotores Netos enfocado a determinar si quienes han trabajado en call centers recomendarían a otros hacer lo mismo.

Del total de encuestados 91.8% (67 personas) afirmo haber trabajado en un call center a raíz de la formación en INTECAP. El restante 8.2% (6) no lo ha hecho debido principalmente a causas relacionadas con la pandemia por COVID-19 y por sentir que aún no tienen un nivel de inglés adecuado o fluido (tabla A4 del apéndice de tablas, incisos 1 y 2).

De quienes si han trabajado en empresas de esta actividad económica, 68.7% lo ha hecho solo en un call center, 29.9% en dos y el 1.5% ha laborado en tres call centers. El 56.7% ha trabajado únicamente en cuentas en inglés, es decir, prestando servicio a empresas cuyos clientes son principalmente de habla inglesa. El 43.3% restante, ha trabajado tanto en cuentas en inglés como en español (tabla A4 incisos 3 y 4).

La tabla A4 incisos 5 al 10 presenta los resultados de las preguntas vinculadas con características de los call centers y de que perciben quienes han trabajado en ellos. Las respuestas a estas preguntas se midieron en una escala de 1 a 10, siendo 1 muy malo y 10 muy bueno, por tal razón en la tabla e incisos mencionados, se muestra el punteo dado en la columna “Aspecto evaluado”, en tanto la columna recuento presenta el número de personas que dieron ese punteo y por último, la columna “%” presenta la frecuencia relativa porcentual.

Los aspectos acá evaluados fueron:

1. Instalaciones de los call centers,
2. Duración de la jornada laboral,
3. Salarios,
4. Trato a los trabajadores,
5. Oportunidades de crecimiento y
6. Estabilidad laboral.

Para analizar estos resultados se calculó la media aritmética de los punteos dados haciendo uso de todos los datos sin agrupar. Sin embargo, si el lector desea corroborar los resultados, puede hacer uso de los datos de la tabla A4, multiplicando cada punteo observado por la cantidad de personas que dieron el mismo (frecuencia absoluta) y dividiendo ese resultado entre el total de personas que respondieron a la pregunta, finalmente se hace la sumatoria de los valores obtenidos para cada punteo dando por resultado la media.

Como se observa en la figura 7, de acuerdo al diagrama de cajas y bigotes la media de las calificaciones (representada con  $\bar{x}$ ) es superior a 8 puntos en todos los aspectos evaluados en los call centers. Los puntajes más bajos fueron para las oportunidades de crecimiento con una media de 8.09 puntos y para la jornada laboral con 8.46. Las calificaciones más altas fueron para las instalaciones de estas empresas con una media de 9.17 puntos, seguida del trato a los trabajadores con 8.97.

La media para las opiniones sobre los salarios es de 8.78 puntos y para la estabilidad laboral es de 8.87. Al promediar los punteos de los seis aspectos mencionados, se obtiene una media de 8.70 puntos.

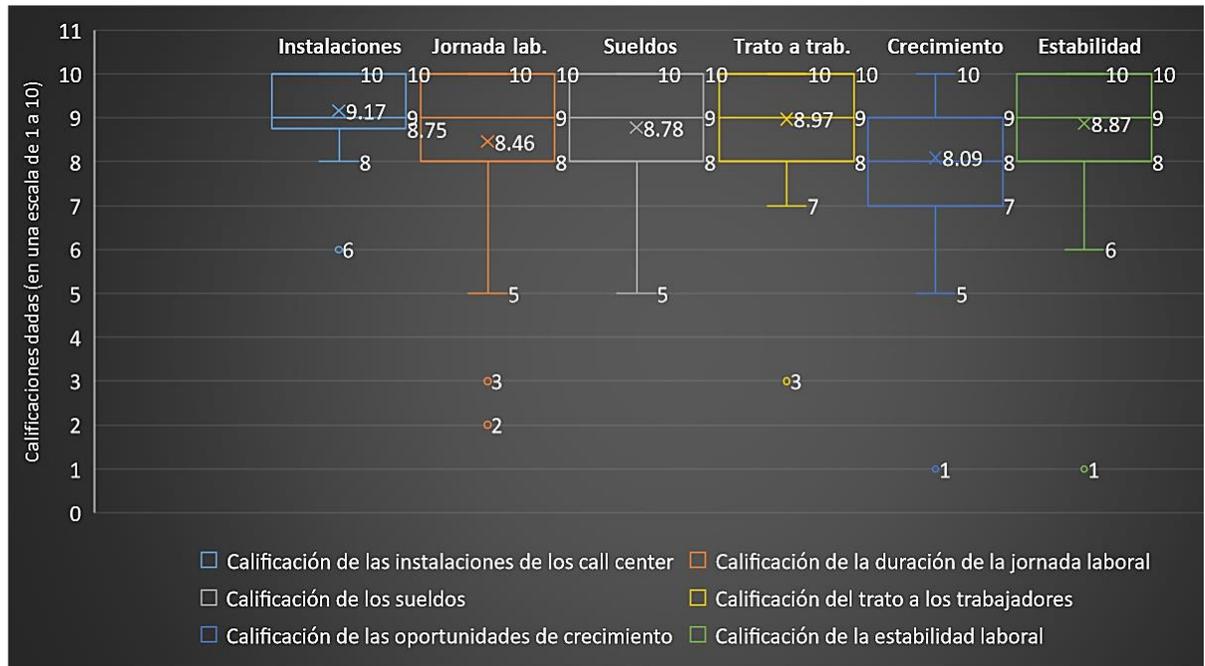
El diagrama de cajas permite observar que los aspectos evaluados (salvo las oportunidades de crecimiento), presentan una distribución asimétrica negativa (cola hacia abajo). La cola se observa hacia los valores más bajos pues en ellas la media aritmética es menor que la mediana (Salgado, 2020), esto excepto para la calificación a las instalaciones.

La caja de las oportunidades de crecimiento se asemeja a la distribución normal o simétrica siendo la media (8.09 puntos) casi igual que la mediana (8).

Los valores atípicos muestran calificaciones bajas con relación a algunos aspectos evaluados. Estos valores denotan opiniones extremas y negativas muy particulares que representan la opinión de pocos encuestados.

**Figura 7**

*Diagrama de cajas y bigotes de las calificaciones dadas a las condiciones de trabajo en los call centers*



Fuente: elaboración propia con base en registros administrativos del INTECAP y datos de la encuesta realizada y Microsoft Excel.

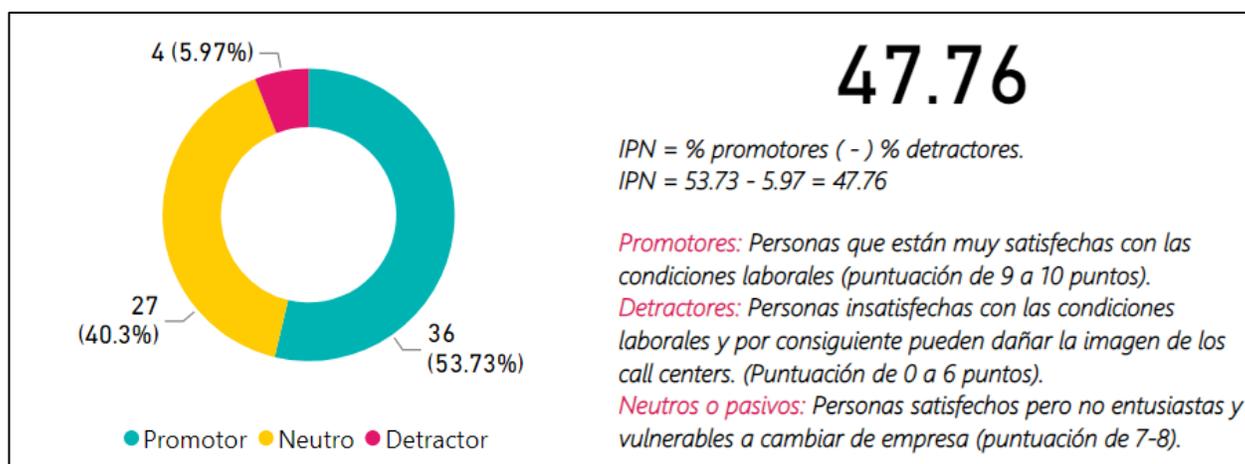
Como valor agregado para los usuarios de esta información, se estimó el Índice de Promotores Netos (IPN o NPS siglas en inglés de Net Promoter Score), el cual se obtiene de la pregunta: de cero a diez, ¿qué probabilidad hay que recomiende trabajar en un call center a un familiar o amigo? Siendo 0 nada probable y 10 muy probable.

Para el cálculo del IPN se inicia por separar las respuestas a la pregunta en tres grupos de personas: promotores (dan puntuaciones del 9 al 10) son leales y en este caso están más que satisfechos en laborar en este tipo de empresas; pasivos (dan puntuaciones de 7 a 8) son trabajadores satisfechos, pero no entusiastas y vulnerables a buscar trabajo en empresas de otras actividades económicas; y detractores (puntuajes de 0 a 6) son los trabajadores insatisfechos con este tipo de empresas y que no recomendarían trabajar en ellas.

Posteriormente, al porcentaje de clientes *promotores* se le resta el porcentaje de los *detractores*. El resultado es un número de -100 a 100 al que se le denomina IPN. Si el resultado es positivo se considera bueno y si es mayor a 50 se considera excelente, por analogía, si el resultado es menor a 50 la satisfacción de los clientes (o en este caso trabajadores) no es buena (Jasinski, 2015).

### Figura 8

*Cálculo del Índice de promotores netos según los encuestados que han trabajado en call centers*



Fuente: elaboración propia con base en registros administrativos del INTECAP y datos de la encuesta realizada y Microsoft PowerBI.

En la figura 8 se muestra el cálculo del IPN el cual es de 47.8 puntos. Este valor se obtuvo con los resultados mostrados en la tabla A4 inciso 11, para lo cual, primero se consiguió el porcentaje de promotores sumando las frecuencias relativas de los encuestados que dieron calificaciones de 9 a 10 puntos obteniéndose un 53.7%.

Posteriormente se sumó el porcentaje de quienes dieron calificaciones de 0 a 6 puntos obteniéndose un 5.9% de personas catalogadas como detractoras. Así, para calcular el IPN se restó a los promotores el porcentaje de detractores (53.7% - 5.9%) dando por resultado un valor de 47.8 puntos, el cual por ser un valor positivo y según la interpretación que se da a dicho indicador, el resultado se puede

considerar como bueno, sin embargo distante de lo óptimo, por ello las empresas de este sector si quisieran tienen muchas posibilidades de hacer cambios para mejorar la percepción de sus trabajadores.

Por último, de acuerdo al 62.7% de los encuestados que han trabajado en este tipo de empresas, el mejor call center para trabajar en Guatemala es Telus, seguida muy distante por Allied Global y Alorica cada una con 6%.

Por los datos presentados puede concluirse que según las opiniones de los encuestados, las condiciones de trabajo en los call centers son buenas, pese a que solo el 47.76% de ellos recomienda trabajar en estas empresas (tabla A4 inciso 12). Este porcentaje relativamente bajo de recomendación, puede estar ligado al alto nivel de estrés que algunos encuestados comentan experimentar, entre otras cosas por el trato con clientes molestos y ofensivos, para lo que no han sido debidamente preparados en INTECAP ni en las empresas.

No se descarta que las opiniones de los encuestados respecto a las condiciones laborales en los call centers (incluso el IPN), hayan sido influenciadas por el contexto de la pandemia en el que se desarrolló el estudio.

Aspectos como el trabajo desde casa (teletrabajo) y el hecho de tener un empleo cuando muchas personas en el país perdieron el suyo, pudo afectar para bien o para mal, la valoración dada a estas empresas, por ello será prudente contrastar estos resultados con un estudio bajo otras circunstancias.

### **Percepción de los egresados sobre la calidad de la formación**

Dado que todo aquello susceptible de medirse puede perfeccionarse, se consultó a los encuestados sobre aspectos que se deben mejorar en los eventos de capacitación objeto de estudio, así como la calificación que dan a los principales elementos del proceso formativo y si recomendarían el INTECAP a un amigo o familiar, todo lo cual se presenta bajo este título.

Sobre los aspectos a perfeccionar de los cursos de inglés para laborar en call centers, el 13.7% de los encuestados opinó que deben contener más ejercicios de conversación y pronunciación que motiven la fluidez al hablar. El 8.2% sugirió

hacer los cursos más dinámicos para que no sean aburridos y así también el 8.2% requirió mejorar los horarios y dar mayor tiempo de receso y almuerzo. La descripción de todas las respuestas dadas y su frecuencia se encuentra en la tabla A5 del apéndice de tablas, inciso 1.

Como puede notarse las mejoras que los encuestados refieren mayormente, están directamente relacionadas con la principal competencia y habilidad que requiere un operador de call center, que es la de poder comunicarse con fluidez en idioma inglés.

La tabla A5 incisos 2 al 4 presenta los resultados de las preguntas vinculadas con la calidad de los servicios de formación de inglés para call center del INTECAP según la percepción que quienes hicieron uso de ellos. Las respuestas a estas preguntas se midieron en una escala de 1 a 10, siendo 1 muy malo y 10 muy bueno, por tal razón en la tabla A5 se muestra el punteo dado en la columna “Aspecto evaluado”, en tanto la columna recuento presenta la cantidad de personas (frecuencia absoluta) que dieron esa calificación, y en la columna “%” se presenta la frecuencia relativa porcentual.

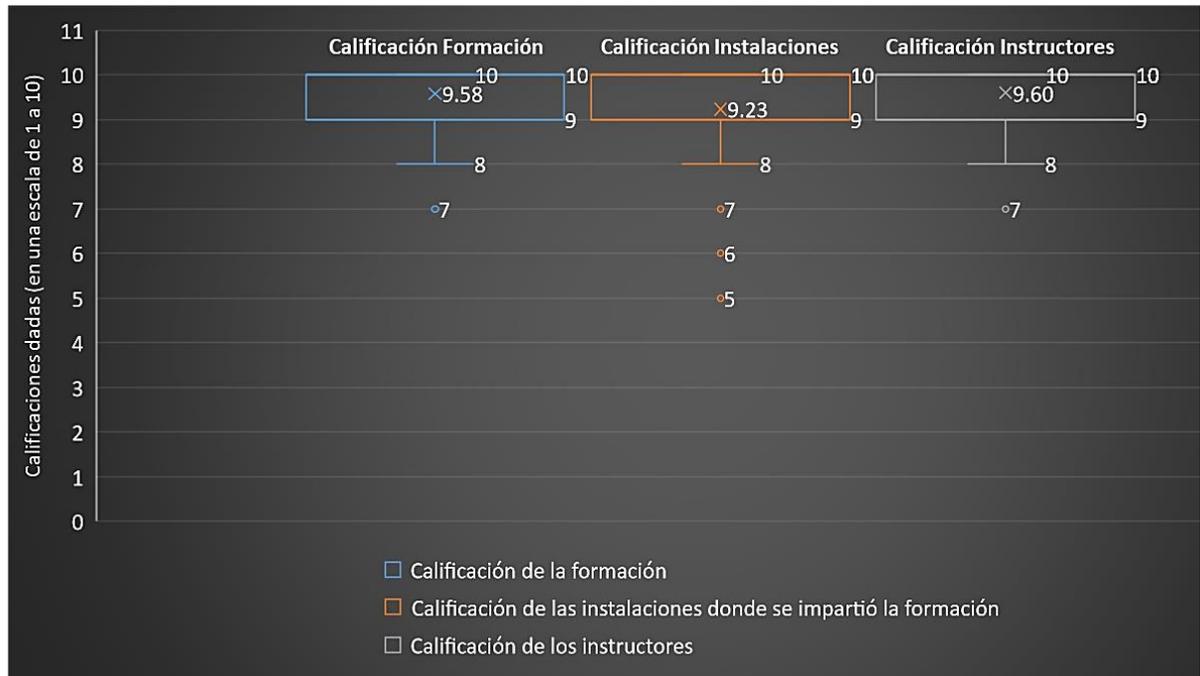
Los aspectos evaluados fueron:

1. Calidad de la formación,
2. Instalaciones donde se impartió la formación y
3. Calidad de los instructores que impartieron la formación.

Al igual que se hizo con el análisis de las condiciones laborales en los call centers, para analizar los servicios del INTECAP se calculó la media aritmética de los punteos dados haciendo uso de todos los datos sin agrupar. Para corroborar los resultados, puede hacerse uso de los datos de la tabla A5 incisos 2 al 4, multiplicando cada punteo observado por su frecuencia absoluta y dividiendo ese resultado por el total de personas que respondieron a la pregunta, tras lo cual debe realizarse en cada inciso la sumatoria de los valores obtenidos lo que dará la media aritmética.

**Figura 9**

*Diagrama de cajas y bigotes de las calificaciones dadas a la formación del INTECAP de inglés para laborar en call centers*



Fuente: elaboración propia con base en registros administrativos del INTECAP y datos de la encuesta realizada y Microsoft Excel.

La figura 9 del diagrama de cajas y bigotes de las calificaciones dadas a la formación, presenta la media aritmética de los punteos representada con x. Se observa que la media es superior a 9 puntos en todos los aspectos. La calificación media más alta fue la dada a los instructores (9.60 puntos), le sigue la calificación a la formación en general (9.58) y por último la calificación a las instalaciones (9.23).

Al promediar los punteos de los tres aspectos mencionados, se obtiene una media de 9.47 puntos.

El diagrama de cajas permite observar que los tres aspectos evaluados presentan una distribución asimétrica negativa (cola hacia abajo -o la izquierda-). La cola se observa hacia valores más bajos (calificación de 8 puntos), lo que define que la media aritmética (que es 9.58, 9.60 y 9.23 puntos respectivamente) es

menor que la mediana (que es de 10 puntos para cada aspecto). Esto también denota que los punteos dados se concentran en la parte más alta de la escala (9 a 10 puntos), habiendo poca dispersión de valores, pues para todas las cajas el valor del primer cuartil es 9.

Si bien no es visible en el gráfico, tanto la mediana y la moda para las tres cajas es de 10 puntos.

Los valores atípicos muestran calificaciones bajas principalmente con relación las instalaciones donde se impartió la formación. Estos valores denotan opiniones negativas que si bien son reales, son aisladas y no representan la opinión de la media de los encuestados.

Para complementar la medición sobre la calidad de la formación, se calculó el Índice de Promotores Netos (IPN), el cual se obtiene de la pregunta: de cero a diez, ¿Qué probabilidad hay que recomiende el INTECAP a un amigo o compañero? Siendo 0 nada probable y 10 muy probable.

Haciendo uso de los resultados obtenidos que se presentan en la tabla A5 inciso 5, se observa que no hay encuestados que se les pueda catalogar como detractores, pues nadie dio un puntaje entre 0 y 6 puntos a la pregunta realizada.

Por otro lado, si se suma el porcentaje de quienes dieron calificaciones entre 9 y 10 puntos, se obtiene que los promotores representan el 95.9%. Dado que el IPN se obtiene de restarle al porcentaje de promotores el de detractores y siendo que no hay detractores, el IPN resulta ser de 95.9 tal como se observa en la figura 10.

Por ser el IPN para este caso un valor positivo y según la interpretación que se da al mismo, el resultado es bueno y puede catalogarse como de clase mundial pues supera la calificación de 70 puntos (Gregg, 2019).

En cuanto a la intención de los encuestados de volverse a capacitar en INTECAP, el 98.6% respondió afirmativamente a la pregunta, lo que refuerza los resultados del IPN (tabla A5 inciso 6).

## Figura 10

*Cálculo del Índice de promotores netos según los encuestados y su percepción de la formación del INTECAP de inglés para laborar en call centers*



Fuente: elaboración propia con base en registros administrativos del INTECAP y datos de la encuesta realizada y Microsoft PowerBI.

Al finalizar la encuesta 26 de los 73 encuestados estuvieron dispuestos a dar un comentario adicional, los cuales se presentan en la tabla A5 inciso 7. Como se observa en los comentarios, la mayoría se enfocan en palabras de agradecimiento y estima por el INTECAP.

Al hacer el ejercicio de crear categorías con base en palabras que se repiten más en los comentarios, puede decirse que el 38% de los comentarios agradecen al INTECAP, 27% sugieren mejoras algunas relacionadas con la capacitación en sí y otras vinculadas con la eliminación de los límites de edad para poder ingresar a esos cursos para beneficiar a más personas. Algunos solicitan crear mejores condiciones para los estudiantes por ejemplo, acondicionando áreas para ingerir alimentos debidamente equipadas y mejorar los horarios dando mayor tiempo de receso y almuerzo, así como ampliar la duración total del curso para formarse de mejor manera.

### **Capítulo III. Evaluación de la hipótesis**

De acuerdo a Salgado (2020), la hipótesis es una herramienta fundamental del pensamiento científico y filosófico, que sirve de base para los modelos y proposiciones teóricas, y que funciona como piedra angular para la búsqueda y construcción de respuestas en la generación de conocimiento. Una hipótesis es una explicación provisional de los hechos objeto de estudio y su formulación depende del conocimiento que la persona o el equipo de investigación posea sobre la población investigada.

La hipótesis que a través del estudio se desea comprobar se planteó de la siguiente forma: los grupos de personas que cursan anualmente la formación técnica de inglés para call centers del INTECAP, tienen una inserción laboral relacionada con la formación mayor del 50%.

De acuerdo al planteamiento de la hipótesis, para probarla corresponde determinar la proporción de personas que actualmente trabajan en algo relacionado con la formación que tuvieron.

Según los datos de la tabla A2 inciso 5, son 53 las personas que tienen un trabajo relacionado con la formación. Debido a que fueron 73 personas encuestadas, el 72.6% (53/73) posee un trabajo vinculado con la formación recibida en INTECAP, por ello, bajo este punto de vista se comprueba la hipótesis. Sin embargo es necesario probar que esa inserción es producto de la formación y que la misma es estadísticamente significativa.

Por tal razón, para probar la hipótesis bajo este segundo punto de vista, se siguen los pasos expuestos por Supo (2012), del denominado ritual de la significancia de Fisher mismo que consiste en lo siguiente:

1. Plantear la hipótesis, que significa trasladar la estructura gramatical, lógica y científica hacia la estructura matemática a lo que también se le conoce como hipótesis estadística y que conlleva formular tanto la hipótesis nula ( $H_0$ ) como la hipótesis alterna o del investigador ( $H_1$ ). Salgado (2020) menciona que una hipótesis estadística debe ser

susceptible de ser rechazada o aceptada provisionalmente. Así la hipótesis nula ( $H_0$ ) se formula con el propósito de rechazarla, y la hipótesis alternativa ( $H_a$  o  $H_1$ ) se elabora con intención de aceptarla.

2. Establecer el nivel de significancia o alfa, que es la magnitud o máxima cantidad de error que se está dispuesto a correr de rechazar una hipótesis nula verdadera, o dicho en otras palabras, es el error dispuesto a correr de que la hipótesis del investigador no es cierta.
3. Elegir la prueba estadística en función del tipo de estudio, nivel investigativo, diseño de la investigación, escala de medición de las variables y el comportamiento de los datos.
4. Cálculo y lectura del  $p$ -valor. El  $p$ -valor es la probabilidad de equivocación para asegurar que se está por debajo del nivel de significancia y así aceptar la hipótesis del investigador.
5. Tomar una decisión basada en el  $p$ -valor y el nivel de significancia.

## **Ritual de la significancia de Fisher**

### ***1. Planteamiento de la hipótesis estadística***

La hipótesis nula y la hipótesis alterna se enuncian bajo el esquema propuesto por Supo (2016) de *Propósito + línea de investigación + Población de estudio*.

El propósito de la investigación es probar la existencia de una relación. La línea de investigación es la inserción laboral y su vinculación con la formación técnica para el trabajo. Y por último, la población de estudio está conformada por los egresados de los cursos certificables de inglés para call centers del INTECAP.

Por lo anterior, la hipótesis nula y la alterna se enuncian de la siguiente manera:

$H_0$  = No existe relación entre la inserción laboral y la formación técnica para el trabajo, en egresados de los cursos certificables de inglés para call centers del INTECAP.

H 1 = Sí existe relación entre la inserción laboral y la formación técnica para el trabajo, en egresados de los cursos certificables de inglés para call centers del INTECAP.

Considérese lo expuesto en el inciso: *Situación laboral de los encuestados antes y después de la formación* (Capítulo II), en el cual se detalla que antes de capacitarse en INTECAP, el 30.1% de los encuestados trabajaba (sin importar si era su principal actividad o no), y de ellos el **22.7%** dijo laborar en algo relacionado con los call centers desde antes de la capacitación.

Posterior a la capacitación, el 79.5% de los encuestados trabaja y de ellos el **91.4%** dice hacerlo en ocupaciones vinculadas con la formación recibida en INTECAP.

Si bien las anteriores proporciones dan rasgos de la posible relación planteada en la H 1, se requiere probar si los datos son estadísticamente significativos.

## **2. Establecer el nivel de significancia o alfa**

Se establece un nivel de significancia o alfa de 0.05.

## **3. Elección de la prueba estadística**

Se hace uso de la prueba de McNemar a través del software SPSS. La selección de esta prueba obedece a los siguientes criterios:

- Se busca determinar si la inserción en ocupaciones vinculadas con los call centers es mayor en un grupo de personas luego de la capacitación, comparada esta con la inserción laboral de las mismas personas en el momento previo.
- Las variables a utilizarse denominadas en la base de datos del estudio como VE12 (Trabajo relacionado con la formación T1) Y VE36 (Trabajo relacionado con la formación T2), son ambas variables nominales dicotómicas que asumen los valores Sí y No.

Las variables mencionadas se obtienen respectivamente de las siguientes preguntas de la boleta (Apéndice Boleta de Encuesta):

Pregunta 11: ¿Ese trabajo estaba relacionado con lo que estudio en el INTECAP?

Pregunta 27: ¿Ese trabajo está relacionado con lo que estudio en el INTECAP?

De esa cuenta se considera procedente usar McNemar, pues es una prueba no paramétrica para dos variables dicotómicas relacionadas, que contrasta los cambios en las respuestas utilizando la distribución de chi-cuadrado. Esta prueba es útil para detectar cambios en las respuestas debido a la intervención experimental en los diseños del tipo "antes-después" (Salgado, s/f).

#### **4. Cálculo y lectura del p-valor**

Los resultados obtenidos de la prueba se muestran en la tabla 3, en la cual se observa a los encuestados que trabajan en ambos momentos (antes y después de la capacitación). De ellos el 23.5% (4 personas) que desde antes ya trabajaba en algo relacionado con los call centers, lo siguen haciendo después. En el extremo opuesto, el 11.8% (2 personas) que no trabajaban en algo vinculado a los call centers antes, siguen de igual forma después.

La tabla 3 también muestra que el 64.7% (11 personas) que no trabajaban en algo vinculado con los call centers previo a la capacitación, si lo hacen posterior a ella. Este porcentaje de aumento en la inserción laboral en ocupaciones vinculadas con la capacitación (64.7%) es mayor al 50% que se pensó en la hipótesis original.

Nótese que los datos de la tabla representan a 17 personas habiendo sido 73 los encuestados que a su vez representan a 428 personas que conforman la población según el diseño muestral, es decir, que cada uno de los 73 encuestados representa aproximadamente a 6 personas del universo.

El hecho de que en la prueba de McNemar en este caso considere solo a 17 de los encuestados, se debe a que de los 73 encuestados, 58 trabajaban después de la capacitación (tabla A2 inciso 3) y de esos 58 solamente 17 personas

trabajaban también antes, por lo cual esas mismas 17 personas que dijeron trabajar en ambos momentos son los que intervienen en la prueba.

Así, la prueba de McNemar reconoce que algunas personas pasaron de Sí a No trabajar en algo vinculado con call centers y otras de No a Sí hacerlo simplemente al azar. Si la capacitación del INTECAP no tuviera ningún efecto, la cantidad de personas que pasan de No a Sí debería ser aproximadamente igual a las que se mueven en la otra dirección. Pero si hay una dirección en el movimiento, lo veremos porque una de esas celdas sombreadas de la tabla 3 será diferente a la otra (Grace-Martin, s/f).

Las 4 personas que dijeron que sí en ambos momentos y las 2 personas que dijeron que no en ambos son en realidad irrelevantes para esta comparación. Lo que interesa saber es si las personas que cambiaron su situación laboral vinculado con lo que estudiaron lo hacen al azar o no.

**Tabla 3.**

*Tabla cruzada trabajo relacionado con la formación antes de la capacitación por trabajo relacionado con la formación después de la capacitación*

		Trabajo relacionado con la formación (después de la capacitación)			
		Sí	No	Total	
Trabajo relacionado con la formación (antes de la capacitación)	Sí	Recuento	4	0	4
		% del total	23.5%	0.0%	23.5%
	No	Recuento	11	2	13
		% del total	64.7%	11.8%	76.5%
Total		Recuento	15	2	17
		% del total	88.2%	11.8%	100.0%

Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta realizada e IBM-SPSS.

### **5. Decisión basada en el $p$ -valor y el nivel de significancia**

El cálculo realizado por el software da cuenta que la significancia exacta (bilateral) o  $p$ -valor resultante es 0.001 (tabla 4), cifra por debajo del 0.05 definido como nivel de significancia. Por tal razón, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador al demostrarse estadísticamente que posterior a que un grupo de personas participa en eventos de capacitación del INTECAP de inglés para trabajar en call centers, aumenta su inserción laboral en ocupaciones vinculadas con estas empresas.

**Tabla 4.**

*Prueba de chi-cuadrado*

	Valor	Significación exacta (bilateral)
Prueba de McNemar		0.001 <sup>a</sup>
N de casos válidos	17	

a. Distribución binomial utilizada.

Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta realizada e IBM-SPSS.

## Conclusiones

1. Al comparar la condición laboral de los encuestados previo y posterior a la formación, se observan cambios positivos en los siguientes indicadores: posterior a la formación aumenta la inserción laboral de los encuestados en 49.3 puntos porcentuales con relación a la situación previa (pasa de 30.1% a 79.5%). La inserción laboral en ocupaciones vinculadas con call centers aumenta en 68.7 puntos (pasa de 22.7% a 91.4%). Crece en 22.9 puntos el grupo de personas que poseen contrato de trabajo (pasa de 70% a 92.9%) y en 21.4 puntos los que poseen afiliación al IGSS (pasa de 75% a 96.4%).
2. Los principales cambios económicos se observan en los encuestados que trabajan como empleados de empresas, siendo estos cambios los siguientes: luego de la formación disminuye la proporción de encuestados con rangos salariales bajos y en contraste, aumenta la proporción de aquellos con rangos salariales más altos. Así, se reduce en 51.4 puntos porcentuales la proporción de personas con ingresos menores a Q3,000 mensuales y aumenta respectivamente en 27.9 y 16.4 puntos la proporción de quienes tienen ingresos entre Q4,001 a Q5,000 y más de Q6,000. La proporción de encuestados que afirma tener capacidad de ahorro aumenta en 38.9 puntos (pasa de 45% a 83.9%).
3. De acuerdo con Carl Frey y Michael Osborne (2017), los puestos de trabajo relacionados con centros de llamadas tienen altas probabilidades de ser informatizados (realizados por robots o computadoras). Según estos autores, existen empresas que ofrecen soluciones de computarización de llamadas, con tecnología avanzada de reconocimiento de voz para mejorar los sistemas de respuesta interactivos, logrando ahorros de costos del 60% al 80% en comparación con un centro de llamadas subcontratado que consiste en mano de obra humana.

4. A nivel general, se observa una opinión favorable de los encuestados sobre las condiciones laborales en los call centers, esto con base en las calificaciones dadas a las instalaciones de ese tipo de empresas, la duración de la jornada laboral, salarios, trato a los trabajadores, oportunidades de crecimiento y estabilidad laboral. Los aspectos que han tenido en promedio los puntajes más bajos son las oportunidades de crecimiento (8.09) y la duración de la jornada laboral (8.46).
5. El Índice de Promotores Netos de los call centers, calculado con base en la probabilidad que los encuestados recomienden trabajar en un call center a un familiar o amigo, es de 47.8 puntos, el cual se puede considerar como bueno, sin embargo distante de lo óptimo.
6. No se descarta que las opiniones de los encuestados respecto a las condiciones laborales en los call centers, hayan sido influenciadas por el contexto de la pandemia en el que se desarrolló el estudio, siendo prudente contrastar estos resultados con un estudio que sea elaborado bajo otras circunstancias.
7. Al medir la percepción de los encuestados sobre la calidad de la formación de inglés para call centers del INTECAP, se observan opiniones muy favorables en los tres aspectos evaluados, teniendo en conjunto una calificación promedio de 9.47 y siendo estos: calidad de la formación, instalaciones donde se impartió la formación y calidad de los instructores que impartieron la formación.
8. Para complementar la medición de la percepción sobre la calidad de la formación objeto de estudio, se calculó el Índice de Promotores Netos con base en la probabilidad que los encuestados recomienden el INTECAP a un amigo o compañero. El resultado de este es de 95.9 puntos, pudiéndose catalogar como un indicador de clase mundial.

9. La hipótesis planteaba que al egresar de la formación las personas tienen una inserción laboral relacionada con lo que estudiaron en INTECAP, mayor al 50%. Esto queda comprobado a través de dos puntos de vista:
  - a. Posterior a la formación, del total de encuestados 72.6% (53/73) afirma que su trabajo está vinculado con lo que estudiaron en INTECAP.
  - b. A través del test de McNemar, se comprueba que sí existe relación entre la inserción laboral y la formación técnica impartida por el INTECAP, debido a que del total de personas que trabajaban tanto antes como después de la formación, el 64.7% pasó de no trabajar en ocupaciones y actividades económicas vinculadas con call centers en la etapa previa, a sí hacerlo posteriormente.

## Recomendaciones

1. Con base en los cambios positivos de las condiciones de trabajo y económicas que se observan en los egresados del INTECAP, que cursaron la formación técnica certificable de inglés para trabajar en call centers, y debido a la comprobación de la hipótesis planteada, se recomienda la continuidad de estos eventos y de ser posible su implementación en otros municipios y departamentos del país, puesto que de momento solo se imparten en la ciudad capital de Guatemala.
2. Se sugiere anticipar otras salidas laborales para los egresados de estos eventos de capacitación, debido a posibles avances tecnológicos que desplacen puestos de trabajo en esa actividad económica. Muy factiblemente, la probabilidad de informatización de algunos puestos de trabajo en los call centers, se verá aminorada en la medida que requieran habilidades especializadas como por ejemplo, las vinculadas al soporte técnico que brindan desarrolladores web, analistas de seguridad informática y otras competencias que pueden evaluarse por medio de otros análisis o estudios para combinarse junto con la formación de inglés para call centers.
3. Debido a que el Índice de Promotores Netos de los call centers está por debajo de 50 puntos, se sugiere a estas empresas realizar acciones para aumentar la satisfacción de sus colaboradores, principalmente en lo relacionado con las oportunidades de crecimiento, la jornada laboral y la reducción del posible estrés inherente al trato con clientes, en ocasiones molestos por circunstancias ajenas al operador que les atiende.
4. A causa del contexto de pandemia en el que se desarrolló el estudio, se considera prudente evaluar las condiciones laborales de los call centers en otro momento y bajo otras circunstancias.

5. INTECAP recibió altas calificaciones en los eventos de capacitación objeto de estudio, a la vez que tuvo un elevado Índice de Promotores Netos. Pese a ello se sugiere al INTECAP tomar en consideración los aspectos de mejora expresados por los encuestados, siendo estos principalmente: adicionar horas a la formación para un mejor desarrollo de competencias. Incluir en los cursos más ejercicios de conversación y pronunciación que motiven la fluidez al hablar. Se sugiere también, adicionar temas complementarios relacionados con inteligencia emocional, manejo de estrés o trato con clientes difíciles. Hacer los cursos más dinámicos y así también mejorar los horarios dando mayor tiempo de receso y almuerzo y crear áreas adecuadas y equipadas para que los estudiantes puedan consumir sus alimentos, lo cual puede resultar en un mayor rendimiento académico, al permitirle a las personas satisfacer de forma adecuada necesidades fisiológicas, de relajación y de relacionamiento.

## Referencias

- Abdala, E., Diez de Medina, R., & CINTERFOR. (2004). *Manual para la evaluación de impacto en programas de formación para jóvenes. Introducción a los métodos experimentales y cuasi experimentales para la evaluación de programas de capacitación*.  
[https://guia.oitcinterfor.org/sites/default/files/conocimientos/manual\\_evaluacion\\_de\\_impacto\\_programas\\_de\\_jovenes.pdf](https://guia.oitcinterfor.org/sites/default/files/conocimientos/manual_evaluacion_de_impacto_programas_de_jovenes.pdf)
- AGEXPORT. (s/f). *Sector Contact Center & BPO*. <https://export.com.gt/sector/contact-center-bpo>
- Banco de Guatemala. (2021). *Desempeño Macroeconómico Reciente y Perspectivas*.  
<http://banguat.gob.gt/sites/default/files/banguat/Publica/conferencias/cbanguat771.pdf>
- Banguat. (2021a). *Cuadros Estadísticos Resumidos*.  
<http://www.banguat.gob.gt/es/page/cuadros-estadisticos-resumidos>
- Banguat. (2021b). *Flujo de IED por país y actividad económica CIIU 4*.  
<http://www.banguat.gob.gt/es/page/flujo-de-ied-por-pais-y-actividad-economica-ciiu-4-2008-en-adelante>
- Banguat. (2021c). *Guatemala en Cifras 2021*. <http://www.banguat.gob.gt/page/guatemala-en-cifras>
- Centro de Emprendimiento Kirzner de la UFM. (s/f). *Monitor Global de Emprendimiento (GEM), Guatemala Reporte Nacional 2017-2018*. Facultad de Ciencias Económicas UFM. <https://gem.ufm.edu/>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2016). *Protección y formación: Instituciones para mejorar la inserción laboral en América Latina y Asia* (A. Isgut & J. Weller (Eds.)).
- Escobar, I., Cumes, W., & Domínguez, A. (2020, marzo 13). *Alejandro Giammattei confirma el primer caso de coronavirus en Guatemala*. Prensa Libre. <https://www.prensalibre.com/guatemala/comunitario/coronavirus-alejandro-giammattei-confirma-el-primero-caso-de-covid-19-en-guatemala/>
- Frey, C. B., & Osborne, M. A. (2017). The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation? *Technological Forecasting and Social Change*, 114, 254–280.

<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.08.019>

Grace-Martin, K. (s/f). *The Difference Between a Chi-Square Test and a McNemar Test*. Recuperado el 4 de junio de 2021, de <https://www.theanalysisfactor.com/difference-between-chi-square-test-and-mcnemar-test/>

Gregg, E. (2019). *NPS® 101 para proveedores de servicios de recursos humanos*. <https://www.clearlyrated.com/solutions/nps-101-for-hr-service-providers/>

INE. (2019). *XII Censo de Población y VII de Vivienda*. <http://redatam.censopoblacion.gt/bingtm/RpWebEngine.exe/Portal?BASE=CPVGT2018&lang=esp>

INTECAP. (2018). *Plan para la formación de: Language Skills for Call Center Agents*.

INTECAP. (2019). *Oferta Formativa Certificable Catálogo 2020* (p. 166).

Jasinski, R. (2015). *Cómo medir y mejorar tu NPS*. Making Experience. <https://makingexperience.com/blog/como-medir-y-mejorar-tu-nps/>

Johns Hopkins University & Medicine. (2021). *COVID-19 Dashboard*. <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>

Ministerio de Trabajo y Previsión Social; Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. (2009). *Clasificación Nacional de Ocupaciones, Guatemala 2009 (CNO-09)*. En *Journal of Chemical Information and Modeling* (p. 169).

Nyman, A., Persson, I., & Vilkénas, R. (2018). *Curso STAC Estadística en Acción* (p. 236). Statistics Sweden.

Ochoa Zaldaña, R. O. (2017). *Proyecto de investigación, Evaluación de impacto de los egresados de eventos certificables del INTECAP, año 2017*.

Ochoa Zaldaña, R. O. (2018). *Mercado laboral guatemalteco. Ensayo consideraciones para la formación técnica para el trabajo*.

Ochoa Zaldaña, R. O. (2020). *Evaluación de impacto de la formación de egresados de eventos de capacitación certificables del INTECAP, año 2019*.

OIT/Cinterfor. (2011). *Guía para la evaluación de impacto de la formación* (N. Billorou, M. Pacheco, & F. Vargas (Eds.)). Red de Instituciones de Formación Profesional.

Palacios Cosío, B. C. (2015). *Incentivos laborales que llevan a los empleados del call center y BPO a permanecer en la organización* [Rafael Landívar].

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/01/01/Palacios-Barbara.pdf>

*Pandemia de COVID-19.* (2021). Wikipedia.  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Pandemia\\_de\\_COVID-19](https://es.wikipedia.org/wiki/Pandemia_de_COVID-19)

Prensa Libre. (2012). Allied Global creará 800 nuevas plazas. *Prensa Libre*.  
[https://www.prensalibre.com/economia/call\\_center-empleo-telecomunicaciones-guatemala-laboral\\_0\\_693530864-html/](https://www.prensalibre.com/economia/call_center-empleo-telecomunicaciones-guatemala-laboral_0_693530864-html/)

Real Academia Española. (s/f). *Emprender*. Recuperado el 10 de abril de 2021, de  
<https://dle.rae.es/emprender#6Ssvgcg>

Redacción AN/SH. (2020). *Guatemala cierra fronteras y prohíbe eventos de todo tipo por Covid-19*. Aristegui Noticias. <https://aristeguinoticias.com/1703/mundo/guatemala-cierra-fronteras-y-prohibe-eventos-de-todo-tipo-por-covid-19/>

Salgado, P. A. (s/f). *Medidas de asociación para variables cualitativas*. Instituto de Investigaciones en Salud Pública, Universidad de Buenos Aires.

Salgado, P. A. (2020). *Elementos de estadística aplicada e introducción a la estadística inferencial* (IIPE-UNESCO (Ed.)).

Supo, J. (2012). *Prueba de hipótesis | Metodología de la investigación científica*. Bioestadístico. <https://youtu.be/R-8V3UZj6G4>

Supo, J. (2016). *Cómo probar una hipótesis*. Bioestadístico.  
[https://youtu.be/mu05p3cw2ok?list=PLwyAW-59wmYaGnkVZZ6cl0oJtMQ\\_IBvhm%0A20](https://youtu.be/mu05p3cw2ok?list=PLwyAW-59wmYaGnkVZZ6cl0oJtMQ_IBvhm%0A20) jul. 2016

## Apéndice A. Tablas

**Tabla A1. Características socioeconómicas de los encuestados**

Aspecto evaluado	Recuento	%
<b>Características socioeconómicas de los encuestados</b>		
<b>1. Nacionalidad</b>		
Guatemalteca	73	100.0%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0%</b>
<b>2. Pueblo originario</b>		
Ladino	69	94.5%
No responde	4	5.5%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0%</b>
<b>3. Comunidad lingüística</b>		
No responde	73	100.0%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0%</b>
<b>4. Departamento y municipio donde vivía antes de la formación</b>		
<b>Guatemala</b>	<b>69</b>	<b>94.5%</b>
Guatemala	43	58.9%
Mixco	13	17.8%
Villa Nueva	4	5.5%
Petapa	3	4.1%
San Juan Sacatepéquez	2	2.7%
Santa Catarina Pinula	1	1.4%
Palencia	1	1.4%
Chinautla	1	1.4%
San Raimundo	1	1.4%
<b>Sacatepéquez</b>	<b>2</b>	<b>2.7%</b>
Antigua Guatemala	1	1.4%
Santiago Sacatepéquez	1	1.4%
<b>Chimaltenango</b>	<b>1</b>	<b>1.4%</b>
Chimaltenango	1	1.4%
<b>Escuintla</b>	<b>1</b>	<b>1.4%</b>
Escuintla	1	1.4%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0%</b>

Aspecto evaluado	Recuento	%
<b>5. Departamento y municipio donde vive actualmente</b>		
<b>Guatemala</b>	<b>67</b>	<b>91.8%</b>
Guatemala	41	56.2%
Mixco	11	15.1%
Villa Nueva	5	6.8%
San Juan Sacatepéquez	2	2.7%
Santa Catarina Pinula	1	1.4%
San José Pinula	1	1.4%
San Pedro Ayampuc	1	1.4%
San Raimundo	1	1.4%
Fraijanes	1	1.4%
Amatitlán	1	1.4%
Petapa	1	1.4%
No responde	1	1.4%
<b>Sacatepéquez</b>	<b>2</b>	<b>2.7%</b>
Antigua Guatemala	1	1.4%
Santiago Sacatepéquez	1	1.4%
<b>Chimaltenango</b>	<b>3</b>	<b>4.1%</b>
No responde	3	4.1%
<b>Sololá</b>	<b>1</b>	<b>1.4%</b>
No responde	1	1.4%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0%</b>
<b>6. Sexo</b>		
Hombre	38	52.1%
Mujer	35	47.9%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0%</b>
<b>7. Edad a la fecha de la encuesta (la media es de 24.7 años con una desviación estándar de 4.1)</b>		
19	3	4.1%
20	7	9.6%
21	6	8.2%
22	13	17.8%

Aspecto evaluado	Recuento	%
23	7	9.6%
24	2	2.7%
25	5	6.8%
26	8	11.0%
27	8	11.0%
28	2	2.7%
30	6	8.2%
31	2	2.7%
33	2	2.7%
37	2	2.7%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0%</b>
<b>8. Estado civil</b>		
Soltero	67	91.8%
Casado	5	6.8%
Unido	1	1.4%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0%</b>
<b>9. Número de hijos</b>		
Ninguno	64	87.7%
Un hijo	4	5.5%
Dos hijos	5	6.8%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0%</b>
<b>10. Escolaridad</b>		
Diversificado completo	40	54.8%
Universitaria incompleta	26	35.6%
Universitaria completa	7	9.6%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0%</b>
<b>Datos relacionados con la formación recibida en el INTECAP</b>		
<b>11. Nombre del evento de capacitación</b>		
Finishing school certification for call center representative (FS)	64	87.7%
Language skills for call center agents (LS)	9	12.3%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0%</b>

Aspecto evaluado	Recuento	%
<b>12. Número de programa y nombre abreviado del evento</b>		
2018.FAD.2886.00/DT .I.00106 LS	2	2.7%
2018.FAD.2887.00/DT .I.00106 LS	3	4.1%
2018.FAD.2889.00/DT .I.00106 LS	4	5.5%
2018.FAD.2926.00/DT .E.00959 FS	3	4.1%
2019.FAD.2200.00/DT .E.00959 FS	2	2.7%
2019.FAD.2207.00/DT .E.00959 FS	4	5.5%
2019.FAD.2208.00/DT .E.00959 FS	3	4.1%
2019.FAD.2209.00/DT .E.00959 FS	3	4.1%
2019.FAD.2211.00/DT .E.00959 FS	4	5.5%
2019.FAD.2212.00/DT .E.00959 FS	1	1.4%
2019.FAD.2213.00/DT .E.00959 FS	3	4.1%
2019.FAD.2214.00/DT .E.00959 FS	3	4.1%
2019.FAD.2215.00/DT .E.00959 FS	4	5.5%
2019.FAD.2216.00/DT .E.00959 FS	3	4.1%
2019.FAD.2222.00/DT .E.00959 FS	4	5.5%
2019.FAD.2223.00/DT .E.00959 FS	2	2.7%
2019.FAD.2225.00/DT .E.00959 FS	4	5.5%
2019.FAD.2226.00/DT .E.00959 FS	3	4.1%
2019.FAD.2227.00/DT .E.00959 FS	3	4.1%
2019.FAD.2229.00/DT .E.00959 FS	3	4.1%
2019.FAD.2237.00/DT .E.00959 FS	2	2.7%
2019.FAD.2238.00/DT .E.00959 FS	4	5.5%
2019.FAD.2239.00/DT .E.00959 FS	3	4.1%
2019.FAD.2240.00/DT .E.00959 FS	3	4.1%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0%</b>

### 13. Fecha de finalización del evento de capacitación

25-sep-18	5	6.8%
11-oct-18	4	5.5%
05-dic-18	3	4.1%
02-abr-19	2	2.7%
12-abr-19	4	5.5%
26-abr-19	3	4.1%

Aspecto evaluado	Recuento	%
06-may-19	3	4.1%
20-may-19	4	5.5%
10-jun-19	4	5.5%
24-jun-19	3	4.1%
02-jul-19	4	5.5%
10-jul-19	3	4.1%
19-jul-19	4	5.5%
22-jul-19	2	2.7%
13-ago-19	4	5.5%
03-sep-19	3	4.1%
04-sep-19	3	4.1%
03-oct-19	3	4.1%
20-nov-19	2	2.7%
26-nov-19	4	5.5%
13-dic-19	3	4.1%
16-dic-19	3	4.1%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0%</b>

#### 14. Horas de duración del evento de capacitación

400 horas	67	91.8%
408 horas	2	2.7%
410 horas	4	5.5%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: elaboración propia con base en registros administrativos del INTECAP y datos de la encuesta realizada.

**Tabla A2. Situación laboral previa y posterior a la formación y afectación laboral por el COVID-19**

Aspecto evaluado	A	B	C	D	D - B
	Antes		Después		Diferencia porcentual
	Recuento	%	Recuento	%	
<b>Situación laboral</b>					
<b>1. Actividad principal</b>					
Trabajar	16	21.9%	45	61.6%	39.7
Buscar trabajo	18	24.7%	12	16.4%	-8.2
Estudiar	39	53.4%	16	21.9%	-31.5
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0%</b>	<b>73</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0</b>
<b>2. Además de la actividad principal trabaja</b>					
Sí	6	8.2%	13	17.8%	9.6
No	51	69.9%	15	20.5%	-49.3
Respondieron trabajar como actividad principal	16	21.9%	45	61.6%	39.7
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0%</b>	<b>73</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0</b>
<b>3. Trabajo</b>					
Trabaja (sin importar si es la actividad principal o no)	22	30.1%	58	79.5%	49.3
No trabaja	51	69.9%	15	20.5%	-49.3
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.0%</b>	<b>73</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0</b>
<b>4. Principal razón de no trabajar</b>					
Estar estudiando	21	41.2%	1	6.7%	-34.5
No encontrar trabajo / No haber trabajo / No le dan trabajo	12	23.5%	1	6.7%	-16.9
No tener experiencia laboral	8	15.7%	0	0.0%	-15.7
Trabaja ocasionalmente	4	7.8%	1	6.7%	-1.2
Por enfermedad, accidente o incapacidad	2	3.9%	2	13.3%	9.4
No tener interés o necesidad de trabajar	2	3.9%	0	0.0%	-3.9
Por dedicarse al cuidado del hogar y/o de la familia	1	2.0%	2	13.3%	11.4
Ser menor de edad	1	2.0%	0	0.0%	-2.0

Aspecto evaluado	A	B	C	D	D - B
	Antes		Después		Diferencia porcentual
	Recuento	%	Recuento	%	
A causa del COVID-19 (Coronavirus)	0	0.0%	5	33.3%	33.3
Tenía que trabajar desde casa pero no hay internet en la colonia o sector donde vive	0	0.0%	1	6.7%	6.7
Acaba de renunciar a su antiguo trabajo	0	0.0%	1	6.7%	6.7
No trabaja temporalmente, pero pronto regresara al call center donde trabajaba	0	0.0%	1	6.7%	6.7
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100.0%</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0</b>

#### 5. Trabajo relacionado con la formación

Sí	5	22.7%	53	91.4%	68.7
No	17	77.3%	5	8.6%	-68.7
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>	<b>58</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0</b>

#### 6. Razón de no trabajar en algo relacionado con la formación

Se le presentó una oportunidad laboral en otra especialidad			4	80.0%	
A causa del COVID-19 (Coronavirus)			1	20.0%	
<b>Total</b>			<b>5</b>	<b>100.0%</b>	

#### 7. Ocupación de la persona clasificada de acuerdo al CNO-09

2353006 Profesor de idioma inglés	2	9.1%	0	0.0%	-9.1
3433001 Técnico en galería de arte, museo y biblioteca	1	4.5%	1	1.7%	-2.8
3435001 Otros profesionales de nivel medio en actividades culturales y artísticas	1	4.5%	0	0.0%	-4.5
4132001 Digitador de base de datos	0	0.0%	2	3.4%	3.4
4211002 Receptor pagadores	1	4.5%	0	0.0%	-4.5
4222001 Empleado de call center (centro de atención a llamadas)	3	13.6%	50	86.2%	72.6
4224001 Recepcionista de hotel	1	4.5%	0	0.0%	-4.5
4311002 Perito contador	1	4.5%	0	0.0%	-4.5
4321006 Auxiliar de bodega	1	4.5%	1	1.7%	-2.8
4322001 Empleado de servicios de apoyo a la producción	1	4.5%	0	0.0%	-4.5
4416001 Asistente de recursos humanos	0	0.0%	1	1.7%	1.7

Aspecto evaluado	A	B	C	D	D - B
	Antes		Después		Diferencia porcentual
	Recuento	%	Recuento	%	
4419001 Personal de apoyo y administrativo no clasificado bajo otros epígrafes	4	18.2%	1	1.7%	-16.5
5221001 Vendedor de almacén	1	4.5%	0	0.0%	-4.5
5223001 Asistente de venta de tiendas y almacenes	0	0.0%	1	1.7%	1.7
5242002 Dependiente de almacén o demostrador de productos	2	9.1%	0	0.0%	-9.1
7231005 Mecánico automotriz gasolina	1	4.5%	0	0.0%	-4.5
7411001 Electricista instalador domiciliario	1	4.5%	0	0.0%	-4.5
7531003 Modista	0	0.0%	1	1.7%	1.7
9411001 Cocinero de comidas rápidas	1	4.5%	0	0.0%	-4.5
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>	<b>58</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0</b>

#### 8. Categoría ocupacional

Empleado de una empresa	20	90.9%	56	96.6%	5.6
Trabajador por cuenta propia (trabaja solo o con ayuda de familiares a los que no les paga)	2	9.1%	2	3.4%	-5.6
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100.0%</b>	<b>58</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0</b>

#### Condiciones laborales de los empleados en relación de dependencia

#### 9. Actividad económica de la empresa clasificada por el CIU Rev. 04

4520 Mantenimiento y reparación de vehículos automotores	1	5.0%	0	0.0%	-5.0
4530 Venta de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores	0	0.0%	1	1.8%	1.8
4610 Venta al por mayor a cambio de una retribución o por contrata	1	5.0%	1	1.8%	-3.2
4719 Otras actividades de venta al por menor en comercios no especializados	0	0.0%	1	1.8%	1.8
4771 Venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados	1	5.0%	0	0.0%	-5.0
4772 Venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos, cosméticos y art. de tocador en comercios especializados	2	10.0%	0	0.0%	-10.0
4773 Venta al por menor de otros productos nuevos en comercios especializados	1	5.0%	0	0.0%	-5.0

Aspecto evaluado	A	B	C	D	D - B
	Antes		Después		Diferencia porcentual
	Recuento	%	Recuento	%	
5510 Actividades de alojamiento para estancias cortas	1	5.0%	0	0.0%	-5.0
5610 Actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas	3	15.0%	0	0.0%	-15.0
6419 Otros tipos de intermediación monetaria	2	10.0%	0	0.0%	-10.0
6810 Actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados	1	5.0%	0	0.0%	-5.0
6920 Actividades de contabilidad, teneduría de libros y auditoría; consultoría fiscal	1	5.0%	0	0.0%	-5.0
8010 Actividades de seguridad privada	1	5.0%	0	0.0%	-5.0
8219 Fotocopiado, preparación de documentos y otras actividades especializadas de apoyo de oficina	0	0.0%	1	1.8%	1.8
8220 Actividades de centros de llamadas	2	10.0%	49	87.5%	77.5
8291 Actividades de agencias de cobro y agencias de calificación crediticia	0	0.0%	3	5.4%	5.4
8299 Otras actividades de servicios de apoyo a las empresas n.c.p.	1	5.0%	0	0.0%	-5.0
8522 Enseñanza secundaria de formación técnica y profesional	2	10.0%	0	0.0%	-10.0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>	<b>56</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0</b>

#### 10. Cantidad de trabajadores de la empresa

1 a 5	3	15.0%	1	1.8%	-13.2
6 a 10	0	0.0%	0	0.0%	0.0
11 a 20	2	10.0%	0	0.0%	-10.0
21 a 50	8	40.0%	1	1.8%	-38.2
51 a 80	1	5.0%	0	0.0%	-5.0
81 a 200	0	0.0%	5	8.9%	8.9
De 201 en adelante	2	10.0%	24	42.9%	32.9
No sabe	4	20.0%	25	44.6%	24.6
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>	<b>56</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0</b>

#### 11. Rango salarial mensual

A. Menos de Q3,000	11	55.0%	2	3.6%	-51.4
B. De Q3,001 a Q4,000	5	25.0%	11	19.6%	-5.4

Aspecto evaluado	A	B	C	D	D - B
	Antes		Después		Diferencia porcentual
	Recuento	%	Recuento	%	
C. De Q4,001 a Q5,000	3	15.0%	24	42.9%	27.9
D. De Q5,001 a Q6,000	0	0.0%	5	8.9%	8.9
E. Más de Q6,000	1	5.0%	12	21.4%	16.4
No responde	0	0.0%	2	3.6%	3.6
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>	<b>56</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0</b>
<b>12. Capacidad de ahorro</b>					
Sí	9	45.0%	47	83.9%	38.9
No	11	55.0%	8	14.3%	-40.7
No responde	0	0.0%	1	1.8%	1.8
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>	<b>56</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0</b>
<b>13. Contrato de trabajo</b>					
Sí	14	70.0%	52	92.9%	22.9
No	6	30.0%	4	7.1%	-22.9
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>	<b>56</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0</b>
<b>14. Afiliación al IGSS</b>					
Sí	15	75.0%	54	96.4%	21.4
No	5	25.0%	2	3.6%	-21.4
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>	<b>56</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0</b>
<b>15. Bono 14</b>					
Sí	16	80.0%	55	98.2%	18.2
No	4	20.0%	1	1.8%	-18.2
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>	<b>56</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0</b>
<b>16. Aguinaldo</b>					
Sí	16	80.0%	55	98.2%	18.2
No	4	20.0%	1	1.8%	-18.2
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>	<b>56</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0</b>

Aspecto evaluado	A	B	C	D	D - B
	Antes		Después		Diferencia porcentual
	Recuento	%	Recuento	%	

### Condiciones laborales de los trabajadores por cuenta propia

#### 17. Actividad económica de quienes trabajan por cuenta propia, clasificada de acuerdo al CIIU Rev. 04

1410 Fabricación de prendas de vestir, excepto prendas de piel	0	0.0%	1	50.0%	50.0
4321 Instalaciones eléctricas	1	50.0%	0	0.0%	-50.0
4799 Otras actividades de venta al por menor no realizadas en comercios, puestos de venta o mercados	1	50.0%	1	50.0%	0.0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100.0%</b>	<b>2</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0</b>

#### 18. Rango de ingresos por cuenta propia

A. Menos de Q3,000	1	50.0%	0	0.0%	-50.0
B. De Q3,001 a Q4,000	1	50.0%	2	100.0%	50.0
C. De Q4,001 a Q5,000	0	0.0%	0	0.0%	0.0
D. De Q5,001 a Q6,000	0	0.0%	0	0.0%	0.0
E. Más de Q6,000	0	0.0%	0	0.0%	0.0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100.0%</b>	<b>2</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0</b>

#### 19. Capacidad de ahorro por cuenta propia

Sí	1	50.0%	1	50.0%	0.0
No	1	50.0%	1	50.0%	0.0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100.0%</b>	<b>2</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0</b>

#### 20. Tiene empleados

Sí	1	50.0%	0	0.0%	-50.0
No	1	50.0%	2	100.0%	50.0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100.0%</b>	<b>2</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0</b>

#### 21. Número de empleados

1 a 5 trabajadores	1	100.0%	0	0.0%	-100.0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100.0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>-100.0</b>

Aspecto evaluado	A	B	C	D	D - B
	Antes		Después		Diferencia porcentual
	Recuento	%	Recuento	%	

### Efectos del COVID-19 en lo laboral

#### 22. El COVID-19 lo(a) ha afectado en lo laboral

Sí			24	32.9%	
No			49	67.1%	
<b>Total</b>			<b>73</b>	<b>100.0%</b>	

#### 23. Forma como se vio afectado por el COVID-19 en lo laboral

Se quedó sin trabajo por recorte de personal			7	29.2%	
Tuvo que trabajar desde casa con algunas limitaciones			3	12.5%	
No había transporte o era limitado			3	12.5%	
Fue suspendido(a)			2	8.3%	
Mayor dificultad para conseguir trabajo			2	8.3%	
Motivos familiares que limitaron o perjudicaron su trabajo, como el estudio en casa de los hijos y otros			1	4.2%	
No podía movilizarse de un departamento a otro			1	4.2%	
Menos demanda de su trabajo			1	4.2%	
Otras afectaciones			4	16.7%	
<b>Total</b>			<b>24</b>	<b>100.0%</b>	

Fuente: elaboración propia con base en registros administrativos del INTECAP y datos de la encuesta realizada.

**Tabla A3. Emprendimiento y principal beneficio de la formación**

Aspecto evaluado	Recuento	%
<b>1. Emprendimiento a consecuencia de la formación</b>		
Sí	3	4.1%
No	70	95.9%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>
<b>2. Negocio o empresa aún en funcionamiento</b>		
Sí	3	100.0%
No	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
<b>3. Principal beneficio de la capacitación</b>		
Mejorar conocimientos	28	38.4%
Consiguió trabajo	27	37.0%
Obtuvo una mejora en los ingresos	4	5.5%
Que era gratuito el curso	4	5.5%
Más oportunidades de trabajo	3	4.1%
Obtuvo un mejor trabajo	3	4.1%
Dominio del idioma inglés, ser bilingüe	2	2.7%
Después de estudiar en INTECAP tienen buena referencia para buscar trabajo	1	1.4%
Ser autodidacta	1	1.4%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia con base en registros administrativos del INTECAP y datos de la encuesta realizada.

**Tabla A4. Condiciones laborales en los call centers en los que han laborado los egresados**

Aspecto evaluado	Recuento	%
<b>1. Ha trabajado en call centers</b>		
Sí	67	91.8%
No	6	8.2%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>
<b>2. Razón de no haber trabajado en call centers</b>		
A causa del COVID-19	1	16.7%
El horario no se adaptaba a las necesidades de su casa	1	16.7%
Le falta más a su nivel de inglés	1	16.7%
Motivos personales y la pandemia	1	16.7%
No ha podido aplicar	1	16.7%
No se siente preparado porque su inglés no es fluido	1	16.7%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>
<b>3. Cantidad de call centers en los que ha trabajado</b>		
Un call center	46	68.7%
Dos call centers	20	29.9%
Tres call centers	1	1.5%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>
<b>4. Tipo de cuentas en las que ha trabajado</b>		
En inglés	38	56.7%
En español	0	0.0%
En ambos idiomas (llamadas también híbridas o bilingües)	29	43.3%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>
<b>5. Calificación de las instalaciones de los call centers</b>		
6	1	1.5%
8	15	22.4%
9	21	31.3%
10	29	43.3%
No conoce como son las instalaciones, dado que inició a trabajar durante la pandemia y lo hace desde su casa	1	1.5%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Aspecto evaluado	Recuento	%
<b>6. Calificación de la duración de la jornada laboral</b>		
2	1	1.5%
3	1	1.5%
5	2	3.0%
6	2	3.0%
7	7	10.4%
8	17	25.4%
9	15	22.4%
10	22	32.8%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>
<b>7. Calificación de los salarios</b>		
5	1	1.5%
6	2	3.0%
7	4	6.0%
8	19	28.4%
9	19	28.4%
10	22	32.8%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>
<b>8. Calificación del trato a los trabajadores</b>		
3	2	3.0%
7	3	4.5%
8	14	20.9%
9	18	26.9%
10	30	44.8%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>
<b>9. Calificación de las oportunidades de crecimiento</b>		
1	1	1.5%
5	4	6.0%
6	3	4.5%
7	14	20.9%
8	14	20.9%
9	17	25.4%
10	14	20.9%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Aspecto evaluado	Recuento	%
<b>10. Calificación de la estabilidad laboral</b>		
1	1	1.5%
6	1	1.5%
7	6	9.0%
8	12	17.9%
9	21	31.3%
10	26	38.8%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>
<b>11. Índice de Promotores Netos de los call centers</b>		
0	1	1.5%
5	1	1.5%
6	2	3.0%
7	8	11.9%
8	19	28.4%
9	10	14.9%
10	26	38.8%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>
<b>12. Mejor call center para trabajar en Guatemala</b>		
Telus	42	62.7%
Allied Global	4	6.0%
Alorica	4	6.0%
Conduent	4	6.0%
[24] 7 (Twenty Four Seven)	3	4.5%
Capgemini	3	4.5%
Genpact Guatemala.	2	3.0%
Atento de Guatemala, S.A.	1	1.5%
VXI	1	1.5%
No sabe	3	4.5%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia con base en registros administrativos del INTECAP y datos de la encuesta realizada.

**Tabla A5. Calificación que los egresados dan a los cursos de inglés para laborar en call centers**

Aspecto evaluado	Recuento	%
<b>1. Aspectos a mejorar del curso</b>		
Más ejercicios de conversación, pronunciación, motivar la fluidez al hablar	10	13.7%
Más dinamismo en las clases para que no sean aburridas	6	8.2%
Mejorar los horarios, mayor tiempo de receso y de almuerzo	6	8.2%
Ampliar la duración total del curso	3	4.1%
Reducir el tamaño de los grupos	2	2.7%
Material didáctico	2	2.7%
Más actividades en grupo o entre clases	2	2.7%
Más gramática	2	2.7%
Vocabulario	1	1.4%
Implementar confianza	1	1.4%
Tener un curso para las personas que tienen menos del 40% de inglés	1	1.4%
Ser más exigentes en el inglés	1	1.4%
Compraron el libro y jamás lo usaron.	1	1.4%
La distribución de las aulas	1	1.4%
Coordinación entre profesores	1	1.4%
Más actividades para hacer en casa	1	1.4%
Bajar el nivel de inglés en las pruebas para ingresar al curso	1	1.4%
Agregar temas sobre ventas	1	1.4%
Ninguno	30	41.1%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>
<b>2. Calificación de la formación</b>		
7	1	1.4%
8	5	6.8%
9	18	24.7%
10	49	67.1%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>
<b>3. Calificación de las instalaciones donde se impartió la formación</b>		
5	1	1.4%
6	1	1.4%
7	9	12.3%

Aspecto evaluado	Recuento	%
8	4	5.5%
9	12	16.4%
10	46	63.0%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>
<b>4. Calificación de los instructores</b>		
7	2	2.7%
8	3	4.1%
9	17	23.3%
10	51	69.9%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>
<b>5. Índice de Promotores Netos del INTECAP</b>		
8	3	4.1%
9	8	11.0%
10	62	84.9%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>
<b>6. Intensión de volverse a capacitar en el INTECAP</b>		
Sí	72	98.6%
No	1	1.4%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>
<b>7. Comentarios del encuestado</b>		
Agradece al curso de INTECAP por todo lo que hicieron y se ha dado cuenta que implementaron los cursos en línea para capacitar a más gente.	1	3.8%
Agradecimiento a INTECAP.	1	3.8%
Agregar más tiempo al curso.	1	3.8%
Después del curso que dieron que tengan otro más para poder seguir aumentando el nivel de inglés y que sigan con las becas.	1	3.8%
En general el servicio que prestan es muy bueno. Lo califica muy bien como excelente. Le gustaría que agreguen su correo para que algún reclutador verifique su perfil y se puedan comunicar con ella para algún trabajo.	1	3.8%
Enseñan de forma didáctica buena y en un futuro si volvería a aprender nuevas habilidades y destrezas.	1	3.8%
Esta muy agradecida con INTECAP y porque hay muchas personas que se están beneficiando del curso y del personal capacitado que tienen.	1	3.8%
Fue muy buena experiencia en el INTECAP y lo recomienda bastante.	1	3.8%
Fue un buen curso pero que sigan practicando con listening para que sea fácil entender las llamadas y a los clientes.	1	3.8%
Gracias a la beca fue que consiguió mejorar sus conocimientos y es muy bueno que hagan eso con los jóvenes.	1	3.8%

Aspecto evaluado	Recuento	%
Gracias a la capacitación de INTECAP todos tienen un trabajo y está agradecido por los maestros porque son muy profesionales. INTECAP ayuda a los guatemaltecos con brindarles un trabajo digno y agradece que en pandemia ellos están ahí dando las capacitaciones y no fue obstáculo para que se detengan, gracias por la oportunidad.	1	3.8%
Gracias por la oportunidad de la beca y la presión de conseguir un trabajo esta agradecida.	1	3.8%
Gracias por tomarlos en cuenta con las encuestas y están para lo que puedan servirles y espera que puedan mejorar para los que siguen.	1	3.8%
La falta de microondas si afecta. Pero de ahí está satisfecho con el INTECAP.	1	3.8%
Le gusto bastante estudiar ahí, le ayudo y esta agradecida con INTECAP.	1	3.8%
Le gusto la experiencia en INTECAP no creyó que le fuera a ir tan bien y muy recomendable.	1	3.8%
Le sirvió bastante el curso.	1	3.8%
No deberían de tener límite de edad para las becas ya que hay personas capaces y deberían de darles la oportunidad a ellos también.	1	3.8%
Para quienes tienen la oportunidad de optar a las becas sería excelente que habilitaran áreas donde los estudiantes tuvieran donde comer o almorzar tranquilos. Porque los comedores que tenían no los podían usar porque decían que eran solo para los que consumían ahí y no para los que llevaban comida.	1	3.8%
Que abran un cupo para personas mayores de 30 años porque a veces la misma necesidad los hace ser hasta más responsables que los jóvenes. Agradece la oportunidad y realmente el curso es bueno e intensivo ellos logran avanzar y conseguir un trabajo. Agradece la oportunidad porque el curso fue muy bueno y muy intensivo.	1	3.8%
Que bueno que siguen con los programas ya que hay personas que no tienen la oportunidad de pagar una academia privada y es una buena experiencia.	1	3.8%
Que continúen con el buen trabajo.	1	3.8%
Que hubiese otro programa que permita formarse más en el inglés y no solo para call center.	1	3.8%
Que le den más seguimiento a los comentarios que hacen los alumnos acerca de los profesores. Tenían un profesor que no muy y lo comentaron varias veces.	1	3.8%
Que se promocionaran más porque es un buen curso, le encanta INTECAP se ha graduado de otros cursos y sabe que INTECAP es muy bueno y sería lindo que se promocionaran más y que tuvieran más presencia.	1	3.8%
Todos fueron amables y dedicados. Le gustó mucho que los maestros que tienen aman su trabajo, aman enseñar y eso fue lo que más le ayudo para aprender y salir adelante los felicita y agradece el curso de INTECAP.	1	3.8%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: elaboración propia con base en registros administrativos del INTECAP y datos de la encuesta realizada.

**Tabla A6. Codificación de las variables utilizadas en el estudio**

Código de variable	Variable (VA = Variable antecedente; VE = Variable de estudio)
VA01	Pueblo originario
VA02	Comunidad lingüística
VA03	Sexo
VA04	Departamento donde vivía antes de la formación
VA05	Municipio donde vivía antes de la formación
VA06	Nacionalidad
VA07	Trabajaba al momento de inscribirse en INTECAP
VA08	Nombre del evento
VA09	Número de programa
VA10	Número de programa y nombre del evento
VA11	Fecha de inicio del evento
VA12	Fecha de finalización del evento
VA13	Año de finalización del evento
VA14	Horas de duración del evento
VE01	Edad al momento de la encuesta
VE02	Edad en grupos quinquenales
VE03	Estado civil
VE04	Número de hijos
VE05	Departamento donde vive actualmente
VE06	Municipio donde vive actualmente
VE07	Escolaridad
VE08	Actividad principal en T1
VE09	Además de la actividad principal trabajaba en T1
VE10	Trabajo T1 (0;1)
VE11	Principal razón de no trabajar en T1

Código de variable	Variable (VA = Variable antecedente; VE = Variable de estudio)
VE12	Trabajo relacionado con la formación T1
VE13	Trabajo T1 relacionado con la formación (0;1)
VE14	Descripción de la ocupación en T1
VE15	Código CNO_09 T1
VE16	Categoría ocupacional T1
VE17	Descripción de la actividad de la empresa en T1
VE18	Código CIIU_04 empresa T1
VE19	Cantidad de trabajadores de la empresa en T1
VE20	Rango salarial mensual en T1
VE21	Capacidad de ahorro en T1
VE22	Contrato de trabajo T1
VE23	Afiliación al IGSS T1
VE24	Bono 14 T1
VE25	Aguinaldo T1
VE26	Descripción del negocio T1
VE27	Código CIIU_04 Cuenta propia T1
VE28	Rango de ingresos por cuenta propia en T1
VE29	Capacidad de ahorro por cuenta propia en T1
VE30	Tiene empleados en T1
VE31	Número de empleados en T1
VE32	Actividad principal en T2
VE33	Además de la actividad principal trabaja en T2
VE34	Trabajo T2 (0; 1)
VE35	Principal razón de no trabajar en T2
VE36	Trabajo relacionado con la formación T2
VE37	Trabajo T2 relacionado con la formación (0;1)

Código de variable	Variable (VA = Variable antecedente; VE = Variable de estudio)
VE38	Razón de no trabajar en la formación en T2
VE39	Descripción de la ocupación en T2
VE40	Código CNO_09 T2
VE41	Categoría ocupacional T2
VE42	Descripción de la actividad de la empresa en T2
VE43	Código CIIU_04 empresa T2
VE44	Cantidad de trabajadores de la empresa en T2
VE45	Rango salarial mensual en T2
VE46	Capacidad de ahorro en T2
VE47	Contrato de trabajo T2
VE48	Afiliación al IGSS T2
VE49	Bono 14 T2
VE50	Aguinaldo T2
VE51	Descripción del negocio T2
VE52	Código CIIU_04 Cuenta propia T2
VE53	Rango de ingresos por cuenta propia en T2
VE54	Capacidad de ahorro por cuenta propia en T2
VE55	Tiene empleados en T2
VE56	Número de empleados en T2
VE57	Emprendimiento a consecuencia de la formación
VE58	Emprendió T2 (0;1)
VE59	Negocio o empresa aún en funcionamiento
VE60	Ha trabajado en call center
VE61	Razón de no haber trabajado en call centers
VE62	Cantidad de call centers en los que ha trabajado
VE63	Cuentas en las que ha trabajado

Código de variable	Variable (VA = Variable antecedente; VE = Variable de estudio)
VE64	Calificación de las instalaciones de los call center
VE65	Calificación de la duración de la jornada laboral
VE66	Calificación de los sueldos
VE67	Calificación del trato a los trabajadores
VE68	Calificación de las oportunidades de crecimiento
VE69	Calificación de la estabilidad laboral
VE70	Índice de Promotores Netos de los call centers
VE71	Mejor call center para trabajar en Guatemala
VE72	Principal beneficio de la capacitación
VE73	Aspectos a mejorar del curso
VE74	Calificación de la formación
VE75	Calificación de las instalaciones donde se impartió la formación
VE76	Calificación de los instructores
VE77	Índice de Promotores Netos del INTECAP
VE78	Intención de volverse a capacitar en el INTECAP
VE79	El COVID-19 lo(a) ha afectado en lo laboral
VE80	Forma como se vio afectado por el COVID-19 en lo laboral
VE81	Comentarios del encuestado

Nota: T1 hace referencia al tiempo antes de la formación y T2 a la situación posterior a la misma.

Fuente: elaboración propia.

**Tabla A7. Plan de tabulación**

Tab.	Variable	Cruzada con	Filtrada por	Descripción de la tabulación (listado de cuadros)	Tipo de presentación
1	VA01			Pueblo originario	Tabla de frecuencias y %
2	VA02			Comunidad lingüística	Tabla de frecuencias y %
3	VA03			Sexo	Infografía
4	VA04			Departamento donde vivía antes de la formación	Mapa coroplético
5	VA05	VA04		Departamento y municipio donde vivía antes de la formación	Tabla de frecuencias y %
6	VA06			Nacionalidad	Tabla de frecuencias y %
7	VA07			Trabajaba al momento de inscribirse en INTECAP	Tabla de frecuencias y %
8	VA08			Nombre del evento	Tabla de frecuencias y %
9	VA10			Número de programa y nombre del evento	Tabla de frecuencias y %
10	VA12			Fecha de finalización del evento	Tabla de frecuencias y %
11	VA14			Horas de duración del evento	Tabla de frecuencias y %
12	VE01	VA03		Edad al momento de la encuesta según sexo	Histograma
13	VE02			Edad en grupos quinquenales	Tabla de frecuencias y %
14	VE03	VA03		Estado civil	Tabla de frecuencias y %
15	VE04			Número de hijos	Tabla de frecuencias y %
16	VE05	VE06		Departamento y municipio donde vive	Mapa coroplético
17	VE06			Municipio donde vive	Tabla de frecuencias y %
18	VE07			Escolaridad	Gráfico de barras
19	VE08			Actividad principal	Gráfico de pie
20	VE09			Además de la actividad principal trabajaba	Gráfico de pie
21	VE10	VA03		Trabajo	Gráfico de pie
22	VE11		VE10 = 0	Principal razón de no trabajar	Gráfico de barras

Tab.	Variable	Cruzada con	Filtrada por	Descripción de la tabulación (listado de cuadros)	Tipo de presentación
23	VE12	VA03	VE10 = 1	Trabajo relacionado con la formación	Gráfico de pie
24	VE15		VE10 = 1	Ocupación clasificada de acuerdo al CNO 2009	Tabla de frecuencias y %
25	VE16		VE10 = 1	Categoría ocupacional	Tabla de frecuencias y %
26	VE18		VE10 = 1; VE16 = 1	Actividad económica de la empresa clasificada de acuerdo al CIIU revisión 04	Tabla de frecuencias y %
27	VE19		VE10 = 1; VE16 = 1	Cantidad de trabajadores de la empresa	Tabla de frecuencias y %
28	VE20	VA03	VE10 = 1; VE16 = 1	Rango salarial mensual	Tabla de frecuencias y %
29	VE21	VA03	VE10 = 1; VE16 = 1	Capacidad de ahorro	Tabla de frecuencias y %
30	VE22		VE10 = 1; VE16 = 1	Contrato de trabajo	Tabla de frecuencias y %
31	VE23		VE10 = 1; VE16 = 1	Afiliación al IGSS	Tabla de frecuencias y %
32	VE24		VE10 = 1; VE16 = 1	Bono 14	Tabla de frecuencias y %
33	VE25		VE10 = 1; VE16 = 1	Aguinaldo	Tabla de frecuencias y %
34	VE27		VE10 = 1; VE16 = 2	Actividad económica del negocio clasificada de acuerdo al CIIU revisión 04	Tabla de frecuencias y %
35	VE28		VE10 = 1; VE16 = 2	Rango de ingresos por cuenta propia	Tabla de frecuencias y %
36	VE29		VE10 = 1; VE16 = 2	Capacidad de ahorro por cuenta propia	Tabla de frecuencias y %
37	VE30		VE10 = 1; VE16 = 2	Tiene empleados	Tabla de frecuencias y %
38	VE31		VE10 = 1; VE16 = 2	Número de empleados	Tabla de frecuencias y %
39	VE32			Actividad principal	Gráfico de pie

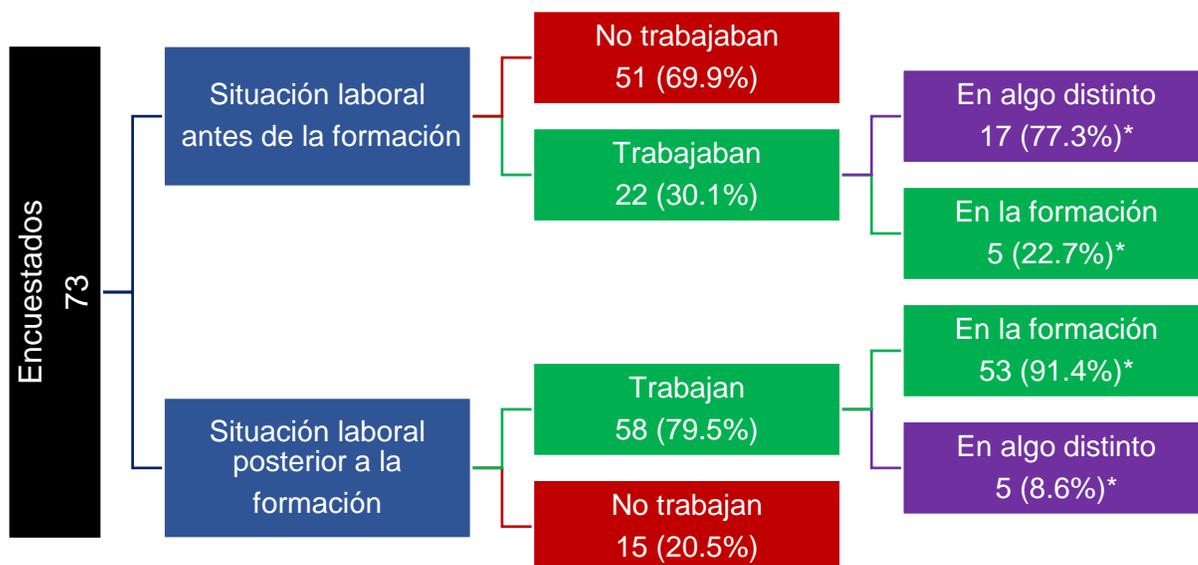
Tab.	Variable	Cruzada con	Filtrada por	Descripción de la tabulación (listado de cuadros)	Tipo de presentación
40	VE33			Además de la actividad principal trabajaba	Gráfico de pie
41	VE34	VA03		Trabajo	Gráfico de pie
42	VE35		VE34 = 0	Principal razón de no trabajar	Gráfico de barras
43	VE36	VA03	VE34 = 1	Trabajo relacionado con la formación	Gráfico de pie
44	VE38		VE34 = 1; VE37 = 0	Razón de no trabajar en la formación	Tabla de frecuencias y %
45	VE40		VE34 = 1	Ocupación clasificada de acuerdo al CNO 2009	Tabla de frecuencias y %
46	VE41		VE34 = 1	Categoría ocupacional	Tabla de frecuencias y %
47	VE43		VE34 = 1; VE41 = 1	Actividad económica de la empresa clasificada de acuerdo al CIIU revisión 04	Tabla de frecuencias y %
48	VE44		VE34 = 1; VE41 = 1	Cantidad de trabajadores de la empresa	Tabla de frecuencias y %
49	VE45	VA03	VE34 = 1; VE41 = 1	Rango salarial mensual	Tabla de frecuencias y %
50	VE46	VA03	VE34 = 1; VE41 = 1	Capacidad de ahorro	Tabla de frecuencias y %
51	VE47		VE34 = 1; VE41 = 1	Contrato de trabajo	Tabla de frecuencias y %
52	VE48		VE34 = 1; VE41 = 1	Afiliación al IGSS	Tabla de frecuencias y %
53	VE49		VE34 = 1; VE41 = 1	Bono 14	Tabla de frecuencias y %
54	VE50		VE34 = 1; VE41 = 1	Aguinaldo	Tabla de frecuencias y %
55	VE52		VE34 = 1; VE41 = 2	Actividad económica del negocio clasificada de acuerdo al CIIU revisión 04	Tabla de frecuencias y %
56	VE53		VE34 = 1; VE41 = 2	Rango de ingresos por cuenta propia	Tabla de frecuencias y %
57	VE54		VE34 = 1; VE41 = 2	Capacidad de ahorro por cuenta propia	Tabla de frecuencias y %

Tab.	Variable	Cruzada con	Filtrada por	Descripción de la tabulación (listado de cuadros)	Tipo de presentación
58	VE55		VE34 = 1; VE41 = 2	Tiene empleados	Tabla de frecuencias y %
59	VE56		VE34 = 1; VE41 = 2	Número de empleados	Tabla de frecuencias y %
60	VE57			Emprendimiento a consecuencia de la formación	Tabla de frecuencias y %
61	VE59		VE57 = 1	Negocio o empresa aún en funcionamiento	Tabla de frecuencias y %
62	VE60	VA03		Ha trabajado en call center	Tabla de frecuencias y %
63	VE61	VA03	VE60 = 0	Razón de no haber trabajado en call centers	Tabla de frecuencias y %
64	VE62	VA03	VE60 = 1	Cantidad de call centers en los que ha trabajado	Tabla de frecuencias y %
65	VE63	VA03	VE60 = 1	Cuentas en las que ha trabajado	Tabla de frecuencias y %
66	VE64		VE60 = 1	Calificación de las instalaciones de los call center	Tabla de frecuencias y %
67	VE65		VE60 = 1	Calificación de la duración de la jornada laboral	Tabla de frecuencias y %
68	VE66		VE60 = 1	Calificación de los sueldos	Tabla de frecuencias y %
69	VE67		VE60 = 1	Calificación del trato a los trabajadores	Tabla de frecuencias y %
70	VE68		VE60 = 1	Calificación de las oportunidades de crecimiento	Tabla de frecuencias y %
71	VE69		VE60 = 1	Calificación de la estabilidad laboral	Tabla de frecuencias y %
72	VE70		VE60 = 1	Índice de Promotores Netos de los call centers	Tabla de frecuencias y %
73	VE71		VE60 = 1	Mejor call center para trabajar en Guatemala	Tabla de frecuencias y %
74	VE72			Principal beneficio de la capacitación	Tabla de frecuencias y %
75	VE73			Aspectos a mejorar del curso	Tabla de frecuencias y %
76	VE74			Calificación de la formación	Tabla de frecuencias y %

Tab.	Variable	Cruzada con	Filtrada por	Descripción de la tabulación (listado de cuadros)	Tipo de presentación
77	VE75			Calificación de las instalaciones donde se impartió la formación	Tabla de frecuencias y %
78	VE76			Calificación de los instructores	Tabla de frecuencias y %
79	VE77			Índice de Promotores Netos del INTECAP	Tabla de frecuencias y %
80	VE78			Intención de volverse a capacitar en el INTECAP	Tabla de frecuencias y %
81	VE79	VA03		El COVID-19 lo(a) ha afectado en lo laboral	Tabla de frecuencias y %
82	VE80		VE79 = 1	Forma como se vio afectado por el COVID-19 en lo laboral	Tabla de frecuencias y %
83	VE81			Comentarios del encuestado	WordCloud

Fuente: diseño de plan de tabulación propio con base en formato del Curso Stact (Nyman et al., 2018)

## Apéndice B. Esquema de los principales resultados



\* Porcentaje con relación a quienes trabajan.

Fuente: elaboración propia con base en datos de la encuesta realizada.

## Apéndice C. Boleta de encuesta

### Evaluación de impacto de la formación en egresados de inglés para call centers del INTECAP

Saludo e introducción de la encuesta.

\* Obligatorio

#### SECCIÓN A. DATOS GENERALES

Primero se le harán unas preguntas que sirven para conocer mejor a los egresados

1. Número de carné (se debe copiar y pegar el número de carné tal como está en el listado)

\*

2. ¿Acepta hacer la encuesta? \*

Sí

No

3. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero

Casado

Unido

Divorciado

Separado

Viudo

No responde

4. ¿Tiene hijos?

5. Departamento donde vive actualmente

6. Municipio donde vive actualmente

7. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

Primaria incompleta

Primaria completa

Básico incompleto

Básico completo

Diversificado incompleto

Diversificado completo

Universitaria incompleta

Universitaria completa

No responde

## SECCIÓN B. SITUACIÓN PREVIA A LA FORMACIÓN

Ahora se le harán algunas preguntas sobre su situación laboral previo a estudiar en INTECAP.

8. ¿Cuál era la actividad principal que realizaba antes de formarse en INTECAP? \*

Leer opciones de respuesta

Trabajar

Buscar trabajo

Estudiar

Dedicarse al cuidado del hogar y/o de la familia

Otras

9. Además de la actividad principal que realizaba: ¿Trabajaba en ese entonces? \*

Sí

No

10. ¿Cuál era la principal razón por la que no trabajaba?

Hacer esta pregunta, solamente si contestó "que no trabajaba".

Estaba estudiando

No encontraba trabajo / No había trabajo / No le daban trabajo

No tenía experiencia laboral

No tenía interés o necesidad de trabajar

Por dedicarse al cuidado del hogar y/o de la familia

Por enfermedad, accidente o incapacidad

Trabajaba ocasionalmente

Por falta de recursos para iniciar negocio propio

No responde

Otras

11. ¿Ese trabajo estaba relacionado con lo que estudio en el INTECAP? \*

Sí

No

12. ¿Qué hacía en ese trabajo?

13. En ese trabajo ¿usted era...? \*

Empleado de una empresa

Trabajador por cuenta propia (trabaja solo o con ayuda de familiares a los que no les paga)

Propietario de la empresa, empleador o socio (tiene uno o más empleados a los que sí les paga)

Trabajador no remunerado (trabaja sin recibir pago en dinero o en bienes)

14. ¿Qué producía o qué servicios prestaba la empresa la empresa donde trabajaba?

15. ¿Cuántas personas en total trabajaban en esa empresa o negocio? (un aproximado de toda la empresa)

1 a 5

6 a 10

11 a 20

21 a 50

51 a 80

81 a 200

De 201 en adelante

No sabe

No responde

16. ¿Cuál era su sueldo o salario mensual en ese trabajo?

A. Menos de Q3,000

B. De Q3,001 a Q4,000

C. De Q4,001 a Q5,000

D. De Q5,001 a Q6,000

E. Más de Q6,000

No responde

17. ¿Ese sueldo le permitía ahorrar?

Sí

No

No responde

18. En esa empresa o negocio: ¿tenía...?

	Sí	No	No responde
Contrato de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Afiliación al IGSS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bono 14	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aguinaldo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. ¿Qué producía o qué servicios prestaba principalmente su negocio?

Preguntas solo para Trabajador por cuenta propia o Propietario de empresa

20. Como trabajador por cuenta propia o propietario de empresa: ¿Cuál era el rango de ingresos personales mensuales que le permitía obtener el negocio que tenía?

A. Menos de Q3,000

B. De Q3,001 a Q4,000

C. De Q4,001 a Q5,000

D. De Q5,001 a Q6,000

E. Más de Q6,000

No responde

21. Los ingresos generados por el negocio que tenía: ¿le permitían ahorrar?

Sí

No

No responde

22. ¿Empleaba de forma permanente una o más personas por un sueldo o salario?

Sí

No

No responde

23. ¿Cuántas personas?

1 a 5

6 a 10

11 a 20

21 a 50

51 a 80

81 a 200

De 201 en adelante

No sabe

No responde

### SECCIÓN C. SITUACIÓN POSTERIOR A LA FORMACIÓN

Ahora se le harán algunas preguntas sobre su situación laboral luego de que salió del INTECAP. Esto nos ayudará a saber si hubo mejoras laborales.

24. ¿Cuál es la actividad principal que realiza actualmente? \*

Trabajar

Buscar trabajo

Estudiar

Dedicarse al cuidado del hogar y/o de la familia

Otras

25. Además de la actividad principal que realiza: ¿Trabaja actualmente? \*

Sí

No

26. ¿Cuál es la principal razón por la que no trabaja?

Hacer esta pregunta, solamente si contestó "que no trabajaba".

Está estudiando

No encuentra trabajo / No hay trabajo / No le dan trabajo

No tener experiencia laboral

No tiene interés o necesidad de trabajar

Por dedicarse al cuidado del hogar y/o de la familia

Por enfermedad, accidente o incapacidad

Trabaja ocasionalmente

Por falta de recursos para iniciar negocio propio

A causa del COVID-19 (Coronavirus)

Tenía que trabajar desde casa pero no hay internet en la colonia o sector donde vive

No responde

Otras

27. ¿Ese trabajo está relacionado con lo que estudio en el INTECAP? \*

Sí

No

28. ¿Por qué su trabajo no está relacionado con la formación que tuvo en el INTECAP?

No quiso trabajar en un call center

No le dieron trabajo en call centers

Existen pocas oportunidades de trabajo en call centers

En el call center no le cumplieron con lo que le ofrecieron

En el call center le ofrecieron una cuenta en español y no la quiso

La formación que recibió en el INTECAP es deficiente para trabajar en call centers

Por la falta de experiencia

Lo que estudió en el INTECAP era solo complementario

Se le presentó una oportunidad laboral en otra especialidad

A causa del COVID-19 (Coronavirus)

No responde

Otras

29. ¿Qué hace en ese trabajo?

30. En ese trabajo ¿usted es? \*

Empleado de una empresa (si ya dijo que trabaja en un call center debe marcar esta opción)

Trabajador por cuenta propia (trabaja solo o con ayuda de familiares a los que no les paga)

Propietario de la empresa, empleador o socio (tiene uno o más empleados a los que sí les paga)

Trabajador no remunerado (trabaja sin recibir pago en dinero o en bienes)

31. ¿Qué produce o qué servicios presta la empresa donde trabaja actualmente?

32. ¿Cuántas personas en total trabajan en esa empresa o negocio? (un aproximado de toda la empresa)

Pregunta solamente para empleados. Leer opciones de respuesta

1 a 5

6 a 10

11 a 20

21 a 50

51 a 80

81 a 200

De 201 en adelante

No sabe

No responde

33. ¿Cuál es su sueldo o salario mensual en ese trabajo?

A. Menos de Q3,000

B. De Q3,001 a Q4,000

C. De Q4,001 a Q5,000

D. De Q5,001 a Q6,000

E. Más de Q6,000

No responde

34. ¿Ese sueldo le permite ahorrar?

Sí

No

No responde

35. En esa empresa o negocio: ¿tiene...?

	Sí	No	No responde
Contrato de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Afiliación al IGSS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bono 14	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aguinaldo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

36. ¿Qué produce o qué servicios presta principalmente su negocio?

Pregunta solo para Trabajador por cuenta propia o Propietario de empresa

37. Como trabajador por cuenta propia o propietario de empresa: ¿Cuál es el rango de ingresos personales mensuales que le permite obtener el negocio que tiene?

- A. Menos de Q3,000
- B. De Q3,001 a Q4,000
- C. De Q4,001 a Q5,000
- D. De Q5,001 a Q6,000
- E. Más de Q6,000

No responde

38. Los ingresos generados por el negocio que tiene: ¿le permiten ahorrar?

Sí

No

No responde

39. ¿Emplea de forma permanente una o más personas por un sueldo, salario?

Sí

No

No responde

40. ¿Cuántas personas?

1 a 5

6 a 10

11 a 20

21 a 50

51 a 80

81 a 200

De 201 en adelante

No sabe

No responde

#### SECCIÓN D. EMPRENDIMIENTO

41. A consecuencia de la formación del INTECAP: ¿ha podido iniciar o emprender un negocio o empresa? \*

Sí

No

No responde

42. Ese negocio o empresa: ¿aún está funcionando?

Sí

No

No responde

#### SECCIÓN E. CONDICIONES DE TRABAJO EN LOS CALL CENTERS

Ahora se le harán algunas preguntas sobre las condiciones laborales en los call centers.

43. A raíz de la formación en INTECAP ¿ha trabajado en algún call center? \*

Sí

No

44. ¿Por qué no ha trabajado en un call center?

45. Desde que egresó del INTECAP ¿en cuántos call centers ha trabajado?

Un call center

Dos call centers

Tres call centers

Cuatro call centers

Cinco o más

No responde

46. ¿En qué tipo de cuentas ha trabajado?

En inglés

En español

En ambos idiomas (llamadas también híbridas o bilingües)

Otras

47. De 1 a 10 ¿Cómo califica las instalaciones de los call center?

Muy malo    1   2   3   4   5   6   7   8   9   10    Muy bueno  
                             

48. ¿Cómo califica la duración de la jornada laboral?

Muy malo    1   2   3   4   5   6   7   8   9   10    Muy bueno  
                             

49. ¿Cómo califica los sueldos?

Muy malo    1   2   3   4   5   6   7   8   9   10    Muy bueno  
                             

50. ¿Cómo califica el trato a los trabajadores?

Muy malo    1   2   3   4   5   6   7   8   9   10    Muy bueno  
                             

51. ¿Cómo califica las oportunidades de crecimiento?

Muy malo    1   2   3   4   5   6   7   8   9   10    Muy bueno  
                             

52. ¿Cómo califica la estabilidad laboral?

Muy malo    1   2   3   4   5   6   7   8   9   10    Muy bueno  
                             

53. De cero a diez, ¿qué probabilidad hay que recomiende trabajar en un call center a un familiar o amigo?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Nada probable

Muy probable

54. De acuerdo a la información que usted posee de los call centers, ¿Cuál considera que es el mejor call center para trabajar en Guatemala?

[24] 7 (Twenty four seven)

Alorica

Allied Global

Atento de Guatemala, S.A.

Avalon Contact Center y Bpo, S.A.

Blue Medical

Capgemini

EGS

Genpact Guatemala.

Telus

Transactel

XEROX de Guatemala, S.A.

No sabe

Otras

#### SECCIÓN F. CALIDAD DE LA FORMACIÓN DEL INTECAP

Ahora se le harán algunas preguntas sobre la calidad de los cursos de inglés para call centers del INTECAP.

55. ¿Cuál considera que es el principal beneficio que obtuvo de la capacitación impartida por INTECAP? \*

Consiguió trabajo

Obtuvo una mejora en los ingresos

Obtuvo un mejor trabajo

Fue promovido a un mejor puesto de trabajo

Mejorar conocimientos

Que era gratuito el curso

Ninguno

Otras

56. ¿Qué se puede mejorar del curso?

57. ¿Cómo califica la formación?

De 1 a 10, siendo 1 totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho

Totalmente insatisfecho    1   2   3   4   5   6   7   8   9   10    Totalmente satisfecho

58. ¿Cómo califica las instalaciones donde se impartió la formación?

De 1 a 10, siendo 1 totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho

Totalmente insatisfecho    1   2   3   4   5   6   7   8   9   10    Totalmente satisfecho

59. ¿Cómo califica a los instructores que impartieron la formación? (una calificación de todos en conjunto)

De 1 a 10, siendo 1 totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho

Totalmente insatisfecho    1   2   3   4   5   6   7   8   9   10    Totalmente satisfecho

60. De cero a diez, ¿Qué probabilidad hay que recomiende el INTECAP a un amigo o compañero?

De cero a diez

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Nada probable Muy probable

61. ¿Se volvería a capacitar en el INTECAP?

Sí

No

62. ¿El COVID-19 (Coronavirus) lo(a) ha afectado en lo laboral?

Sí

No

No sabe

No responde

63. ¿Por qué?

64. Tiene algún comentario adicional