

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA**

**"IMPACTO DE LOS CONTACT CENTERS (CENTROS DE CONTACTO)
EXTRANJEROS EN GUATEMALA, VISTO DESDE LA PERSPECTIVA
DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES 2012-2016"**

Tesis

Presentada al Consejo Directivo

de la

Escuela de Ciencia Política

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

por

EDWIN ESTUARDO CALDERÓN TELÓN

Previo a Conferírsele el Grado Académico de

LICENCIADO EN RELACIONES INTERNACIONALES

y el título profesional de

INTERNACIONALISTA

Guatemala, mayo de 2018

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA**

**RECTOR MAGNÍFICO
Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo**

**SECRETARIO GENERAL
Dr. Carlos Enrique Camey Rodas**

CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA

Director:	Dr. Marcio Palacio Aragón
Vocal I:	Lic. Herny Dennys Mira Sandoval
Vocal II:	Licda. Carmen Oliva Álvarez Bobadilla
Vocal III:	Licda. Meylin Valeria Montúfar Esquiná
Vocal IV:	Br. Karla María Morales Divas
Vocal V:	Br. Rodolfo Ernesto García Hidalgo
SECRETARIO:	Lic. Rodolfo Torres Martínez

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL DE CONOCIMIENTOS

COORDINADOR:	Lic. Rubén Corado Cartagena
EXAMINADORA:	Licda. Ingrid Adriana Elizabeth Rivera Barillas
EXAMINADORA:	Licda. Ruth Teresa Jacomé Pinto de Alfaro
EXAMINADORA:	Licda. Karla Fabiola Del Pilar Roldán
EXAMINADOR:	Lic. Edgar Roberto Jiménez Ayala
EXAMINADORA:	Licda. Kayra Corina Garrido

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN DE DEFENSA DE TESIS

DIRECTOR:	Dr. Marcio Palacios Aragón
SECRETARIO:	Lic. Rodolfo Torres Martínez
COORDINADOR:	Lic. Rubén Corado Cartagena
EXAMINADORA:	Licda. Carmen Oliva Álvarez Bobadilla
EXAMINADOR:	Lic. José Ernesto Javier Duarte Madrid

Nota: "Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas en la tesis" (Artículo 74 del reglamento de evaluación y promoción de estudiantes de la Escuela de Ciencia Política).

**ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA:** Guatemala, veintiocho de mayo de dos mil dieciocho.-----

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión de la Tesis titulada: **“IMPACTO DE LOS CONTACT CENTERS (CENTROS DE CONTACTO) EXTRANJEROS EN GUATEMALA, VISTO DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES 2012-2016”**, presentada por el (la) estudiante **EDWIN ESTUARDO CALDERÓN TELÓN** Carnet No. 9718363.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Dr. Marcio Palacios Aragón
Director Escuela de Ciencia Política



Se envía el expediente
c.c.: Archivo
10/javt

ACTA DE DEFENSA DE TESIS

En la ciudad de Guatemala, el día veintiocho de mayo de dos mil dieciocho se efectuó el proceso de verificar la incorporación de observaciones hechas por el Tribunal Examinador, conformado por: Licda. Carmen Olivia Álvarez Bobadilla, Lic. José Ernesto Javier Duarte Madrid y el Lic. Rubén Corado Cartagena, Administrador de Defensoría de Tesis y Exámenes Privados de la Carrera de Relaciones Internacionales, el trabajo de tesis: **“IMPACTO DE LOS CONTACT CENTERS (CENTROS DE CONTACTO) EXTRANJEROS EN GUATEMALA, VISTO DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES 2012-2016”**. Presentado por el (la) estudiante **EDWIN ESTUARDO CALDERÓN TELÓN** Carnet No. **9718363**, razón por la que se da por **APROBADO** para que continúe con su trámite.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lic. Rubén Corado Cartagena
Administrador de Defensoría de Tesis y
Exámenes Privados



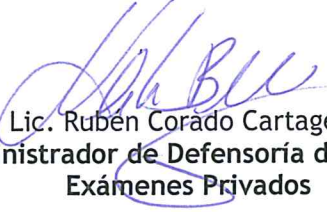
c.c.: Archivo
9/ javt

ACTA DE DEFENSA DE TESIS

En la ciudad de Guatemala, el día veinticinco de abril de dos mil dieciocho se realizó la defensa de tesis presentada por el (la) estudiante **EDWIN ESTUARDO CALDERÓN TELÓN** Carnet No. **9718363**, para optar al grado de Licenciado (a) en **RELACIONES INTERNACIONALES** titulada: **“IMPACTO DE LOS CONTACT CENTERS (CENTROS DE CONTACTO) EXTRANJEROS EN GUATEMALA, VISTO DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES 2012-2016”** ante el Tribunal Examinador integrado por: Licda. Carmen Olivia Álvarez Bobadilla, Lic. José Ernesto Javier Duarte Madrid y el Lic. Rubén Corado Cartagena, Administrador de Defensoría de Tesis y Exámenes Privados de la Carrera de Relaciones Internacionales. Los infrascritos miembros del Tribunal Examinador desarrollaron dicha evaluación y consideraron que para su aprobación deben incorporarse algunas correcciones a la misma.


Licda. Carmen Olivia Álvarez Bobadilla
Examinadora


Lic. José Ernesto Javier Duarte Madrid
Examinador


Lic. Rubén Corado Cartagena
Administrador de Defensoría de Tesis y
Exámenes Privados

c.c.: Archivo
8b /jvt



Secil Oswaldo de León
Licenciado en Relaciones Internacionales
Colegiado No. 1872

Guatemala, 13 de marzo de 2018

Doctor
Marcio Palacios Aragón
Director
Escuela de Ciencia Política
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Estimado Dr. Palacios

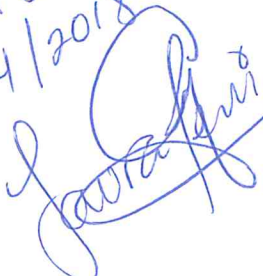
De manera muy atenta me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que he procedido a asesorar y revisar el trabajo de investigación del estudiante **Edwin Estuardo Calderón Telón** con **carné No. 9718363**, titulado **“Impacto de los Contact Centers (Centros de Contacto) extranjeros en Guatemala, visto desde la perspectiva de las Relaciones Internacionales 2012-2016”**, requisito indispensable para obtener el título de Internacionalista en el grado de licenciatura.

No está demás manifestar que el tema abordado permite ampliar el análisis desde la perspectiva de las Relaciones Internacionales y el contexto actual.

Por lo que el informe de investigación presentado por el bachiller **Calderón Telón**, cumple con los requisitos exigidos por la Escuela de Ciencia Política, permitiéndome emitir el dictamen favorable para que continúe con el proceso respectivo y pueda ser presentado al Honorable Tribunal Examinador.

Con mis más altas muestras de consideración y respeto, atentamente


Secil Oswaldo de León
Asesor

Recibí
09/04/2018


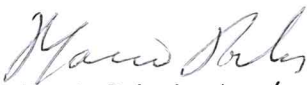
ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Guatemala, quince de marzo de dos mil dieciocho.-----

ASUNTO: El (la) estudiante, **EDWIN ESTUARDO CALDERÓN TELÓN** Carnet No. **9718363** continúa trámite para la realización de su Tesis.

Habiéndose emitido el dictamen correspondiente por parte del (la) Lic. Secil Oswaldo de León en su calidad de Asesor (a), pase al Coordinador (a) de la Carrera de Relaciones Internacionales para que proceda a conformar el Tribunal Examinador que escuchará y evaluará la defensa de tesis, según Artículo Setenta (70) del Normativo de Evaluación y Promoción de Estudiantes de la Escuela de Ciencia Política.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Dr. Marcio Palacios Aragón
Director Escuela de Ciencia Política



Se envía el expediente
c.c.: Archivo
7/javt



ECP

TRICENTENARIA
1863-2013

ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA

ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Guatemala, veinticuatro de agosto de dos mil diecisiete -----

ASUNTO: El (la) estudiante **EDWIN ESTUARDO CALDERÓN TELÓN** Carnet No. **9718363** continúa trámite para la realización de su Tesis.

Habiéndose emitido el dictamen correspondiente por parte del (de la) Coordinador (a) de Carrera correspondiente, pase al Asesor (a) de Tesis, Lic. Secil Oswaldo de León que brinde la asesoría correspondiente y emita dictamen.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Dr. Marcio Palacios Aragón
Director Escuela de Ciencia Política



Se envía el expediente
c.c.: Archivo
6/javt

ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
CIUDAD UNIVERSITARIA, ZONA 12, EDIFICIO M-5
TELÉFONOS: 2418 - 8701, 2418 - 8702 Y 2418 - 8703
[HTTP://CIENCIAPOLITICA.USAC.EDU.GT](http://CIENCIAPOLITICA.USAC.EDU.GT)

Guatemala,
24 de agosto de 2017

Doctor
Marcio Palacios Aragón
Director
Escuela de Ciencia Política
Presente

Respetable Doctor Palacios:

Me permito informarle que tuve a la vista el diseño de tesis titulado **“IMPACTO DE LOS CONTACT CENTERS (CENTROS DE CONTACTO) EXTRANJEROS EN GUATEMALA, VISTO DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES 2012-2016”** presentado por el (la) estudiante **EDWIN ESTUARDO CALDERÓN TELÓN** Carnet No. **9718363** puede autorizarse como Asesor al (la) Lic. Secil Oswaldo de León.

Cordialmente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licda. Ingrid Adriana Elizabeth Rivera Barillas
Coordinador (a) de Carrera



Se envía expediente
c.c.: Archivo
5/javt



ECP

TRICENTENARIA
1823-2023

ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA

ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Guatemala, veintitrés de agosto de dos mil diecisiete -----

ASUNTO: El (la) estudiante **EDWIN ESTUARDO CALDERÓN TELÓN** Carnet No. **9718363** continúa trámite para la realización de su Tesis.

Habiéndose emitido el dictamen correspondiente por parte del (de la) Coordinador (a) del Área de Metodología, pase al (la) Coordinador (a) de Carrera correspondiente, para que emita visto bueno sobre la propuesta de Asesor.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Dr. Marcio Palacios Aragón
Director Escuela de Ciencia Política



Se envía el expediente
c.c.: Archivo
4/ javt

Guatemala,
23 de agosto de 2017

Doctor
Marcio Palacios Aragón
Director
Escuela de Ciencia Política
Presente

Respetable Doctor Palacios:

Me permito informarle que tuve a la vista el diseño de tesis titulado: **“IMPACTO DE LOS CONTACT CENTERS (CENTROS DE CONTACTO) EXTRANJEROS EN GUATEMALA, VISTO DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES 2012-2016”** presentado por el (la) estudiante **EDWIN ESTUARDO CALDERÓN TELÓN** Carnet No. **9718363**, quien realizó las correcciones solicitadas y por lo tanto, mi dictamen es favorable para que se apruebe dicho diseño y se proceda a realizar la investigación.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Lic. Rubén Corado Cartagena
Coordinador del Área de Metodología



Se envía el expediente
c.c.: Archivo
3/javt

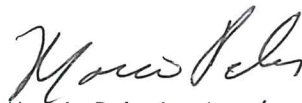
ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Guatemala, veintitrés de agosto de dos mil diecisiete.-----

ASUNTO: El (la) estudiante **EDWIN ESTUARDO CALDERÓN TELÓN** Carnet No. **9718363** continúa trámite para la realización de su Tesis.

Habiéndose aceptado el tema de tesis propuesto, por parte del (de la) Coordinador (a) de Carrera pase al (a la) Coordinador (a) del Área de Metodología, para que se sirva emitir dictamen correspondiente sobre el diseño de tesis.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Dr. Marcio Palacios Aragón
Director Escuela de Ciencia Política



Se envía expediente
c.c.: Archivo
2/javt

Guatemala,
23 de agosto de 2017


Doctor
Marcio Palacios Aragón
Director
Escuela de Ciencia Política
Presente

Respetable Doctor Palacios:

Me permito informarle que el tema de tesis: **“IMPACTO DE LOS CONTACT CENTERS (CENTROS DE CONTACTO) EXTRANJEROS EN GUATEMALA, VISTO DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES 2012-2016”** Presentado por el (la) estudiante **EDWIN ESTUARDO CALDERÓN TELÓN** Carnet No. **9718363** puede autorizarse, dado que el mismo cumple con las exigencias mínimas de los contenidos de la carrera.

Cordialmente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licda. Ingrid Adriana Elizabeth Rivera Barillas
Coordinador (a) de Carrera



c.c.: Archivo
1/javt

ACTO QUE DEDICO:

- A DIOS: Por darme las fuerzas para luchar y cumplir esta meta.
- A MI SOBRINO: Jorge Luis García Santizo, por haber sido un gran ejemplo de vida para mi, por haberme enseñado que las cosas se pueden no importa las adversidades y por cambiar el sufrimiento por una sonrisa, que Dios te tenga en su gloria, me haces tanta falta.
- A MI MAMÁ: Naty de Calderón, sé que estaría muy orgullosa de mi, pero desde el cielo me brinda su protección y bendición, por darme sus consejos, y sobre todo por su amor.
- A MI PAPÁ: Víctor Calderón por apoyarme incondicionalmente en todas las etapas de mi vida y estar conmigo en este logro tan importante para mi.
- A MI ESPOSA: Susana Elizabeth Meléndez, por estar conmigo en todo momento, por alentarme, apoyarme y ser pilar de nuestro hogar, por darme nuestros maravillosos hijos.
- A MIS HIJOS: Shanti Elizabeth y Johan Andrés, por darme la alegría de ser padre, por ser el principal motivo de esta meta, los amo mucho.
- A MIS HERMANAS: Silvia por todos sus cuidados y dedicación en el tiempo que estuvo conmigo, que Dios te bendiga en el cielo; Mimi por ser una segunda madre para mi y ayudarme en todo momento; Teresita por su gran apoyo y cuidados cuando era niño y también ahora a pesar de la distancia.
- A MI TIOS: Hilda y José Reyes, por brindarme su ayuda incondicional y darme esos grandes momentos de felicidad que nunca se olvidarán y estar allí conmigo pese a la distancia.

A MIS SOBRINOS: Jenny, Vania, Alex, Dany ,Erick, Alvaro y Geovany por su cariño.

A MI CUÑADA: Vanessa, por las muestras de cariño para conmigo y mis hijos.

A MIS CUÑADOS: Leonel, por haber sido una persona muy especial conmigo, Dios lo tenga en su gloria, Manuel por su convivencia y afecto.

A MIS SUEGROS: Mamuchi y Sergio, por darme a una persona maravillosa: su hija.

A MI TIA TOYA: Por su amor y cuidados, Dios la bendiga en las alturas.

A LA ABUELITA: Clarita, bisabuelita de mis hijos, por su generosidad y gran corazón.

A MIS QUERIDOS PELUDITOS: Chelsea, Toby y Ody Calderón, por darme tanta alegría y hacerme una mejor persona.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Especialmente a la Escuela de Ciencia Política y al Departamento de Evaluación y Promoción del Personal Académico, por haberme formado tanto profesional como laboral.

A MI JEFA Y TODO TODO EL PERSONAL DEL DEPPA: Por su amistad, colaboración y apoyo en este proceso.

Índice general

Introducción.....	I
Capítulo I: abordaje metodológico y teórico	
1.1 Abordaje metodológico.....	1
1.1.1 Justificación.....	1
1.1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.1.3 Preguntas generadoras.....	5
1.1.4 Objetivos.....	6
1.1.4.1 Objetivo general.....	6
1.1.4.2 Objetivos específicos.....	6
1.1.5 Delimitación del problema.....	6
1.1.6 Metodología.....	7
1.1.6.1 Métodos.....	7
1.1.6.2 Técnicas.....	8
1.1.6.3 Instrumentos.....	8
1.2 Abordaje teórico.....	8
1.2.1 Teoría de la interdependencia compleja.....	9
1.2.2 Teoría de la dependencia.....	12
1.2.3 Teoría de los sistemas mundiales.....	15
1.2.4 Teoría de la ventaja comparativa.....	19
Capítulo II: antecedentes de los contact centers (centros de contacto)	
2.1 Generalidades de la organización que caracteriza a los centros de Contacto.....	22
2.1.1 Clasificación de servicios de los centros de contacto.....	23
2.1.2 Actividad laboral de los centros de contacto.....	24
2.1.3 Industrialización y expansión de los centros de contacto.....	26
2.1.4 Capital humano.....	31
2.1.5 Diferencia entre contact center (centro de Contacto) y call Center (centro de llamada).....	33
2.1.6 Marco legal vinculado a los centros de contacto.....	37

2.1.6.1 Normas ISO 9001.....	37
2.1.6.2 Medidas de aplicación que regulan a los centros de contacto en Guatemala.....	38
2.2 Antecedentes de los centros de llamadas en el mundo.....	39
2.3 Historia de los centros de contacto en Latinoamérica.....	44
2.4 Evolución de los centros de contacto en Centroamérica.....	46
2.5 Historia de los centros de contacto en Guatemala.....	46
2.5.1 Hegemonía de los centros de contacto en Guatemala.....	48

Capítulo III: Esquema actual de los contact centers (centros de contacto) extranjeros y el establecimiento de la fuga de capitales y mano de obra barata en Guatemala

3.1 Rol de negocios de los centros de contacto a nivel internacional	50
3.1.1 Causas que establecen una empresa fuera del país en el medio de la tercerización (offshore - outsourcing).....	51
3.2 Mercado de los centros de contacto en Guatemala.....	54
3.2.1 Lo que ofrece Guatemala a la inversión extranjera directa (IED).....	56
3.2.2 El Mercado en cifras.....	58
3.2.3 Beneficios que ofrece contar con centros de contacto en Guatemala.....	61
3.2.4 Principales centros de contacto en Guatemala.....	61
3.3 Fuga de capitales de centros de contacto en Guatemala.....	62
3.3.1 La inversión y el paraíso fiscal en Guatemala.....	64
3.4 Mano de obra barata como atractivo para el establecimiento de los centros de contacto en Guatemala.....	66
3.5 Descripción de hallazgos de la investigación con base a los resultados obtenidos de las entrevistas.....	67
3.4.1 Representación de hallazgos con base al primer modelo de cuestionario de preguntas abiertas.....	67
3.4.2 Representación de hallazgos con base al segundo modelo de cuestionario de preguntas abierta.....	69

Capítulo IV: Prospectiva del impacto de los contact centers (centros de contacto) extranjeros en Guatemala, visto desde la perspectiva de las relaciones internacionales 2012-2016

4.1 La detección de países con evasión fiscal para inversión de economías en desarrollo.....	76
4.1.1. Centros de contacto y evasión fiscal desde el punto de vista de las relaciones internacionales.....	82
4.2 Los ingresos que representa la contratación de mano de obra barata.....	84
4.2.1 Características y segmentación del mercado laboral dentro de los centros de contacto.....	85
4.2.2 Beneficios de la mano de obra barata calificada.....	87
4.2.3 Guatemala como fuente de mano de obra barata para los centros de contacto vistos desde la perspectiva de las relaciones internacionales.....	90
4.3 La fuga de capitales que producen los centros de contacto.....	91
4.3.1 Los centros de contacto y la fuga de capitales en el medio de las relaciones internacionales.....	96
4.4 Prospectiva de los centros de contacto extranjeros en Guatemala a mediano plazo.....	96
4.5 Prospectiva de los centros de contacto extranjeros en Guatemala a largo plazo.....	99
Conclusiones.....	102
Bibliografía y otras fuentes de información.....	105
Anexos.....	116

Índice de figuras:

Figura 1: Situación actual de las exportaciones de servicios empresariales a distancia de los países en desarrollo.....	30
Figura 2: Diferencia entre centros de llamada (call centers) y centros de contacto (contact centers).....	34
Figura 3: Organigrama general de centros de llamada.....	35
Figura 4: Organigrama general de centros de contacto.....	36
Figura 5: Evolución y tendencias de la industria de los centros de contacto.....	41
Figura 6: Visión de industria en sus elementos más generales.....	45
Figura 7: Generación de empleo en Centroamérica por centros de contacto.....	53
Figura 8: Mercado laboral en base a población joven en el país.....	55
Figura 9: Impacto de la industria de los centros de contacto del país.....	60
Figura 10: Factores asociados a la generación de fuga de capitales en Guatemala.....	63
Figura 11: Crecimiento real del PIB LAC.....	74
Figura 12: Volatilidad del crecimiento 1980-2010.....	75

Índice de tablas

Tabla 1: Principales centros de contacto que se desempeñan en Guatemala (Año 2016)	61
---	----

Lista de acrónimos:

ACS	Australian computer society
ACDECC	Asociación colombiana de contact centers
AGEXPORT	Asociación guatemalteca de exportadores
ANTEL	Administración nacional de telecomunicaciones.
BPO	Business process outsourcing
CCI	Centro de comercio internacional
CEPAL	Comisión económica para América latina y el Caribe
CRM	Customer relationship management
GE	General electric
IED	Inversión extranjera directa
IGSS	Instituto guatemalteco de seguridad social
INE	Instituto nacional de estadísticas
IP	Internet protocol.
IUSI	Impuesto único sobre inmuebles
ISR	Impuesto sobre la renta
ITO	Information technology outsourcing
IVA	Impuesto al valor agregado
KPO	Knowledge process outsourcing
MINEX	Ministerio de Relaciones Exteriores.
OEA	Organización de Estados Americanos.
OMC	Organización Mundial del Comercio
ONU	Organización de Naciones Unidas.
PCMC	Precio de cuenta de la mano de obra calificada
PIB	Producto interno bruto
PRONACOM	Programa nacional de competitividad
RCI	Reglament caní internacional.
SABRE	Semi automated business-related enterprise

TIC's	tecnología de la información y la comunicación
UE	Unión Europea
UNCTAD	Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo
UTE	Administración nacional de usinas y transmisiones eléctricas.

Introducción

El presente trabajo fue elaborado con el objetivo de realizar una investigación de base documental acerca de los centros de contacto extranjeros en Guatemala que permita conocer los mecanismos de acción que estos establecen, así como las ventajas y desventajas que representan para el país como una forma de vislumbrar el ámbito económico en el que se manejan y las distintas dificultades que representan. Los centros de contacto llevan en Guatemala alrededor de 10 años de estar activos a diferencia de los centros de llamadas que llevan 20 aproximadamente en el país, diferenciándose los segundos solamente por el empleo de la salida de llamadas (un solo canal) mientras que el primero maneja entrada y salida de llamadas telefónicas entre otros servicios (dos o más canales).

En el capítulo I, se aprecia todo lo relevante al abordaje metodológico y teórico que impulso al presente trabajo de investigación a tener una razón de ser. Se menciona la justificación, planteamiento del problema, remarcando los objetivos, preguntas generadoras que son el horizonte a seguir, así también los tipos de investigación, métodos, técnicas, instrumentos utilizados en la investigación. En lo referente a las teorías, se abordan cuatro, siendo éstas: La teoría de la interdependencia compleja, la teoría de la dependencia, la teoría de sistemas mundiales y la teoría de la ventaja comparativa.

En el capítulo II, se ubican los antecedentes de los centros de contacto, teniendo primeramente la invención del teléfono que fue el precursor del este, porque por medio de él, aunque en una forma más avanzada funcionan. Posteriormente se localizan a los centros de llamadas que trabajan en un sentido y que, pese a que aún existen como tal, son la antesala de los centros de contactos que trabajan prácticamente de la misma forma que éstos, solo que incluyen otros servicios que los hacen más completos. Lo que permite su desenvolvimiento en la actividad económica y comercial. Mencionando a la vez su expansión dentro los medios comerciales y como éstos se fueron extendiendo hasta convertirse en

empresas transnacionales que trabajan bajo la denominación de outsourcing o tercerización (brindar servicios a terceras personas).

En el capítulo III, se localiza la situación actual que incluye lo más y menos relevante, se menciona una esquematización de las labores que realizan los centros de contacto a nivel internacional, así como las características que tienen estos, por las cuales determinan éstos a los países en desarrollo para colocar sus sedes y las ventajas que ofrecen estos países para este tipo de negocios, ya que genera una gran apertura de empleo, tanto a nivel local como internacional y en este caso, Guatemala, que es el país objeto de estudio.

En el capítulo IV, se ubica un estudio prospectivo que dispone con más énfasis el lado negativo de los centros de contacto, el gran capital que producen para sí, y la evasión de impuestos que estos generan, punto de partida para la fuga de capitales a través de las ganancias que obtienen en Guatemala y como estos capitales no son reinvertidos en progreso, sino que son devueltos a la casa matriz fuera del país, producto de esta fuga de capitales a costa de la mano de obra barata que estas empresas transnacionales emplean en los países en desarrollo como parte de su juego económico y comercial de explotación. Así también las conclusiones, bibliografía y anexos.

La intención del autor en esta investigación es dar a los estudiantes e investigadores en general, una herramienta más, que les permita seguir averiguando y recopilando información en relación a los centros de contacto y tener un margen de acción establecido en el mundo hacia Guatemala (partiendo de lo general hacia lo particular), así también brindar el conocimiento para mantener la inquietud de lo alarmante que es para un país que se produzca una fuga de capitales, pese a que el Estado de Guatemala, de por sí, permite incentivos fiscales con tal de que este tipo de compañías, coloque sus consorcios en este lugar y que también se genere un aprovechamiento del recurso de mano de obra barata.

Capítulo I

Abordaje metodológico y teórico

Este capítulo trata de dar a conocer, los diferentes pasos que encierran los aspectos metodológicos y teóricos que sirvieron como base para el fundamento de esta investigación.

1.1 Abordaje metodológico

1.1.1 Justificación:

La importancia de los centros de contacto extranjeros en Guatemala estriba en la labor que éstos han desempeñado tanto en la contratación de personal operativo como el posicionamiento en las distintas redes comerciales a nivel mundial que hacen de este tipo de empresas entes de influencia mercantil dentro del país. Siendo éstos, medios económicos de relevancia puesto que brindan cuantiosos ingresos a la nación.

El contact center (centro de contacto), se diferencia del call center (centro de llamadas) por el tipo de labor que realizan. El call center (centro de llamadas) es un ente privado que se dedica a realizar llamadas telefónicas únicamente mientras que el contact center (centro de contacto), realiza y recibe llamadas telefónicas o vía redes (internet). Por ello, será de forma preferencial el objeto de estudio investigativo por ser más completo desde el punto de vista comercial y así también en las Relaciones Internacionales.

El tipo de trabajo del centro de contacto es mayor y la mayoría de estas entidades extranjeras en Guatemala, se dedican a recibir y hacer llamadas. A diferencia de los nacionales que en su mayoría están referidos como centro de

llamadas. Existiendo aquellos centros de contacto dedicados a labores de ventas, cobros y atención al cliente tanto en español como en diversidad de idiomas.

El centro de contacto brinda oportunidades a personas entre edades de 18 a 70 años con deseos de superación, sin importar muchas veces impedimentos físicos que tengan éstos puesto que existen lugares que cuentan con tecnología de punta para ciertos casos y que permiten un desarrollo viable a variedad de individuos que buscan a través de este medio el poder salir adelante y así poder mejorar su calidad de vida. Pero, así como es ventajoso en ciertos aspectos laborales, así también en sueldos porque estos están oscilantes entre 3,000 a 5,000 los quetzales los atienden personas solo en idioma español y de 5,000 quetzales a más los que son en otros idiomas, también representa una desventaja para las sociedades en vías de desarrollo en las que se ubican.

Sin mencionar que los centros de contacto extranjeros, se posicionan en países en vías de desarrollo para aprovechar la mano de obra barata que les representa, y generar con ello, una mayor capital para ellos, que les permite ser más fructíferos a cambio de bajos sueldos en comparación con los pagados en países industrializados que no es ni la mitad de lo que se les brinda por hora.

De conformidad y se fue dando el estudio para esta investigación se fue determinando las razones por las cuales los contact centers (centros de contacto), se ubican en países en vías de desarrollo, por lo cual resulta interesante el saber más de estos entes transnacionales, lo cual ayudara a los estudiantes de la Escuela de Ciencia Política a poder indagar con mayor profundidad lo relacionado a este tema.

El tema ha sido investigado, pero ha sido insuficiente su estudio ya que los cambios son recurrentes en los sistemas políticos y económicos de los países y las empresas transnacionales dedicadas a centros de contacto, también sufren variantes. Con ello, su vigor es intrínseco dado que políticas internacionales son cambiantes, así también la economía en los países en vías de desarrollo que dependen de los países conocidos como industrializados. Es de vital importancia dar a este enfoque, herramientas que permitan al estudiante poder observar de mejor forma los acontecimientos de mayor relevancia internacional que suelen afectar la calidad de vida de las sociedades de un país, estas razones son las impulsaron el desarrollo de este tema.

1.1.2 Planteamiento del problema:

Los centros de contacto trabajan desde la perspectiva de tercerización (outsourcing); esto significa una subcontratación, que es una práctica llevada a cabo por una empresa que contrata a otra firma para que preste un servicio que, en un principio debería ser brindado por ella misma. Por eso, es que este tipo de servicio ha crecido de manera exponencial. El impacto comercial que los centros de contacto han obtenido en Guatemala, ha sido tal que son primordialmente las empresas que mayores contrataciones brindan en el medio laboral del país, superando a las maquilas de textiles y vestiduras.

Pero pese a que ofrecen una amplia gama de ventajas al país también existen desventajas que son objeto de estudio, como por ejemplo la fuga de capitales, hoy en día los centros de contacto ya no invierten en el país más que en sus instalaciones, muchas veces aduciendo que las políticas del país no los favorecen y que los sistemas económicos no son los más aptos para poder realizar inversión en la nación. Además, los centros de contacto extranjeros ubican sus sitios de trabajo en países con desarrollo desigual en la búsqueda de mano de obra barata. Dos problemáticas, dignas de analizar para poder comprender, razones que

tiene un trasfondo diferente a lo que, por lo general, se pinta en el enmarañado mundo de las Relaciones Internacionales.

El negocio de los centros de contacto a nivel mundial ha crecido en demasía, son muchas las personas que contratan sus servicios para diversos objetivos, como por ejemplo cobros, ventas, atención al cliente, entre otros. “El negocio de los contact centers ya lidera en el mundo con una masa exponencial del 15% en relación a servicios que producen 2 billones de dólares al año” (Portafolio, 2013). La mano que se percibe en los centros de contacto, muchas veces tiende a ser especializada, existe gente que sabe hablar más de un idioma, lo que tiende a ser de beneficio para ellos mismos. Pero no todo en este tipo de negocios es adecuado; existen dificultades que se producen dentro de estas organizaciones que también es parte del problema que se pretende estudiar.

El personal que es parte de los centros de contacto son conocidos como teleoperadores, estos son personas que pasa largas jornadas laborales frente a una computadora, digitando datos, con un auricular y un micrófono colgado de la oreja a través de los cuales gestionan llamadas telefónicas. Puede llegar a atender hasta 100 o más llamadas durante su período de trabajo. Este trabajador enfrenta un período largo de estrés por ser un empleo monótono, además muchas veces tiene que soportar la presión que los supervisores y demás jefes ejercen, tiene que saber manejar las diferentes emociones de los clientes que lo llaman. Cistas menciona que: “Entre otros factores, el teleoperador se enfrenta a problemas tales como la calidad del aire acondicionado, por lo regular un operador de centro de contacto resulta enfermándose de problemas respiratorios por esta causa” (Cistas: porExperiencia.com, 2016).

El nivel de estrés es alto, muchas veces los teleoperadores, tienen que actuar de forma simultánea con el cliente, la computadora y el sistema telefónico. Existen áreas dentro del centro de contacto que se encargan de controlar los tiempos de gestión, lo que viene a causar ansiedad entre los laborantes, causándose a consecuencia de este otro tipo de enfermedades.

La mano de obra para los centros de contacto es atractiva y cuantiosa. En algunos casos los pagos para los teleoperadores son agradables, pero a costa de los problemas antes mencionados. En la mayoría de los centros de contacto el personal constantemente es rotativo, fuera de hablar de los horarios en tres jornadas diferentes que manejan, también se hace referencia que a las constantes dificultades que los teleoperadores mantienen por las diferentes dificultades que enfrentan en el ambiente laboral, constantemente se producen renuncias o despidos, por lo que el personal es reemplazable (Genesys, 2016).

En esta investigación se busca analizar cómo los centros de contacto representan por una parte una ventaja para el mercado laboral y también desventaja para la economía del país. Lo que lleva a establecer algunas interrogantes: ¿Qué papel juegan en la economía de Guatemala? ¿Qué ventajas representan en el medio comercial? ¿Qué desventajas incorporan en el medio laboral? ¿De qué forma benefician al país? ¿Existen leyes internacionales que rijan el manejo de los centros de contacto? ¿Qué tipo de situaciones son las que hacen que generen fuga de capitales?

1.1.3 Preguntas generadoras:

- a) ¿Qué beneficios obtienen los centros de contacto extranjeros al colocarse en países con desarrollo desigual?
- b) ¿Cuáles son las ventajas y desventajas que representan los centros de contacto en Guatemala?

c) ¿Qué tipo de situaciones económicas y políticas dificultan a los centros de contacto el poder colocar más inversión en Guatemala para evitar la fuga de capitales?

1.1.4 Objetivos:

1.1.4.1 Objetivo general:

Analizar el impacto que tienen los centros de contacto extranjeros a nivel internacional, así como los problemas que representan en Guatemala en cuanto a fuga de capitales se refiere y el empleo de mano de obra barata.

1.1.4.2 Objetivos específicos:

a) Conocer la importancia de los centros de contacto, así como su regulación jurídica a nivel nacional e internacional.

b) Conocer las ventajas y desventajas que conlleva la estadía de un centro de contacto en Guatemala.

c) Establecer los efectos que los centros de contacto extranjeros tienen en Guatemala en cuanto a la fuga de capitales y contratación de mano de obra barata.

1.1.5 Delimitación del problema:

Para este estudio, se tomó en consideración información relacionada a los centros de llamadas porque a partir de estos se crearon los centros de contacto. Además, se necesita ampliar la documentación histórica y establecer una diferenciación entre ambos. En primera instancia se tomaron en consideración los internacionales y posteriormente los afines a Guatemala. Esto para conocer los métodos que emplean éstos para la colocación de sus productos en determinados países y en Guatemala respectivamente. De esta forma se tendrá un margen amplio que fije los avances y logros que se han obtenido:

a) Unidad de análisis

- Los contact centers (centros de contacto) extranjeros en Guatemala.

b) Período histórico

El período de tiempo que se abarcó para el análisis, fue de cuatro años, es decir 2012 a 2016.

c) Ámbito geográfico

El análisis del tema en cuestión está unido a un estudio exploratorio con diferentes entidades privadas dedicadas al rubro de los centros de contacto o que trabajan con ellos, determinando para ello, el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala.

1.1.6 Metodología

La presente investigación es de carácter cualitativo, descriptivo y de campo; se relatarán datos históricos, políticos y económicos, así como los procesos que dieron origen a los centros de contacto internacionales, el impacto que han tenido en Guatemala.

1.1.6.1 Métodos:

Como parte de los procesos de investigación en las Ciencias Sociales, se acudirá a diferentes métodos que facilitarán el desempeño en la estructura indagatoria de los datos necesarios para la elaboración de este estudio; se acudirá al método empírico-analítico, relacionado a la observación de los distintos fenómenos que acompañan a los centros de contacto y la labor que desempeñan tanto a nivel internacional como nacional. Así mismo, se empleará el método histórico, esto para comprender el trayecto que los centros de contacto han tenido a lo largo de cuatro años, desde el 2012 y terminando en el 2016.

1.1.6.2 Técnicas:

Se empleó la guía de entrevista, redactando dos cuestionarios que se trasladaron a personal administrativo primeramente de centros de contacto tales como Alórica, Atento de Guatemala, así también a personas que laboran en entes públicos y privados como el Ministerio de Economía y el Ministerio de Trabajo.

El trabajo de campo se realizó enviando cuestionarios de entrevistas vía email a los diferentes personajes que se tenía en cuenta para consultar, este cuestionario no llevaba la intención de medir, por lo cual no se estableció un universo que pueda implicar una serie de gráficas, sino se pretendió conocer opiniones basadas en el trabajo de ellos y sus conocimientos en el ámbito de los centros de contacto.

Además, se verificaron documentos relacionados con los centros de contacto, con el afán de conocer un poco más en cuanto al impacto que éstos han tenido dentro del país, así también se verificarán foros, talleres, paneles y mesas redondas en la agexport vinculados a los centros de contacto. El desarrollo del tema desde su inicio se considera tuvo una temporalidad de 3 a 5 meses máximo.

1.1.6.3 Instrumentos:

Las herramientas a utilizar con relación al tema fueron: la guía de entrevista, la guía de análisis documental, fichas de trabajo, cuadernos de notas, grabadora digital, escáner, computadora e impresora.

1.2 Abordaje teórico:

Pero el predecesor de los contact centers (centros de contacto), fueron los call centers (centros de llamadas). Para este estudio se emplearon cuatro diferentes teorías en las cuales se cuentan las siguientes: Teoría de la Interdependencia

Compleja, Teoría de la Dependencia, Teoría de los Sistemas Mundiales, Teoría de la Ventaja Comparativa que se describen a continuación:

1.2.1 Teoría de la interdependencia compleja

La interdependencia compleja tiene tres características principales (Kehohane & Nye, 1988):

1. Canales múltiples conectan las sociedades; los mismos incluyen tanto nexos informales entre élites gubernamentales como acuerdos formales entre agencias de servicio exterior, nexos informales entre élites no gubernamentales (cara a cara y mediante telecomunicaciones) y organizaciones transnacionales (tales como bancos o corporaciones, multinacionales). Estas canales pueden resumirse, como relaciones interestatales, transgubernamentales. Y transnacionales. Las relaciones interestatales son los canales normales supuestos por los realistas. Las relaciones transgubernamentales aparecen cuando se flexibiliza el supuesto realista de que los Estados actúan coherentemente como unidades; las relaciones transnacionales surgen cuando se flexibiliza el supuesto de que los Estados son las únicas unidades. (Kehohane & Nye, 1988)

2. La agenda de las relaciones interestatales consiste en múltiples temas que no están colocados en una jerarquía clara o sólida. Esta ausencia de jerarquía en los temas significa, entre otras cosas, que la seguridad militar no domina consistentemente la agenda. Muchos temas surgen de lo que se acostumbraba considerar como política interna, con lo que la diferenciación entre temas internos y externos se vuelve borrosa. Esos temas son considerados en distintos departamentos gubernamentales (no exactamente en relaciones exteriores) y en distintos niveles. Una inadecuada política de coordinación de estos temas implica costos significativos. Diferentes problemas generan diferentes coaliciones, tanto

dentro como fuera, del gobierno, y suponen distintos grados de conflicto. La política no se detiene al borde del agua. (Kehohane & Nye, 1988)

3. La fuerza militar no es empleada por los gobiernos contra otros gobiernos de la región cuando predomina la interdependencia compleja. Sin embargo, puede, ser importante en esas relaciones de los gobiernos con otros situados fuera de esa región o en otras cuestiones. La fuerza militar, por ejemplo, puede ser irrelevante para resolver desacuerdos sobre aspectos económicos entre los miembros de una alianza, pero al mismo tiempo muy importante para las relaciones políticas, y, militares de esa alianza con un bloque rival. Para las primeras relaciones, esta condición de la interdependencia compleja debiera encontrarse; no así en el segundo caso. (Kehohane & Nye, 1988).

Implícita o explícitamente, las teorías tradicionales de la política internacional niegan exactitud a estos tres supuestos. Por lo tanto, los tradicionalistas también se sienten tentados a negar relevancia a la crítica basada en el tipo de ideal de la interdependencia compleja. Sin embargo, pensamos que nuestras tres condiciones se acercan bastante bien a algunos problemas globales de la interdependencia económica y ecológica y que están muy cerca de caracterizar la relación total entre algunos países. Uno de nuestros propósitos consiste en demostrar este punto de vista. En los capítulos siguientes examinaremos la interdependencia compleja en la política marítima, y en la política monetaria y en las relaciones de Estados Unidos con Canadá y Australia. En este capítulo, 'no obstante, trataremos de convencer al lector de que hay que tomar con seriedad estas críticas a las hipótesis tradicionales (Kehohane & Nye, 1988).

Los efectos de costo significativo recíproco, es decir, intereses comunes para lograr un objetivo que produce la interacción de la interdependencia, en relación entre países o actores en países diferentes, reducen su autonomía al tratarse de la

política mundial y cuando no son significativos estamos hablando únicamente de interconexión. Existen diversos canales de comunicación, así como diferentes contactos entre actores gubernamentales propiamente dicho o bien actores del gobierno con actores no gubernamentales ya sea como reuniones, comunicación telefónica, conferencias, comisiones o cualquier otro medio.

Esta última no es un medio apropiado para cumplir metas de país, es importante para medir el nivel de confianza entre actores. Estas interdependencias originan diversos procesos políticos, cuyos recursos de poder tienen control de los resultados para realizar un énfasis en la variedad de las metas que se ha propuesto el Estado que aumentará su autonomía y la capacidad de influencia en el plano internacional.

Los Estados actúan por interés propio, es decir, que sus estrategias de vinculación donde la capacidad militar y el alto nivel del crecimiento económico predomina sobre organismos internacionales, condicionan así la asociación de sus políticas en las relaciones e intereses de cualquier otro Estado. También anticipan y concentran asuntos políticos, militares y socioeconómicos que concretan su discusión e intereses dentro del sistema internacional. Además, las coaliciones políticas en las relaciones transnacionales y transgubernamentales se limitan por las fronteras nacionales.

Desde la perspectiva de las transnacionales se localizan las empresas de los centros de contacto que también son parte de la agenda internacional y que juntamente con instituciones nacionales, logran ocupar un cierto nivel de hegemonía dentro de la masa económica de un país, por ello no es de extrañar que los centros de contacto sean agresores de los derechos laborales.

Los centros de contacto alcanzan cierto nivel que, dentro de un marco político, entre actores, “sensibiliza” dando como resultado un grado de respuesta o nivel de influencia. La vulnerabilidad se valora mediante el apoyo y el costo que generan las alternativas de los actores, que interactúan para así lograr sus propios intereses, aplicándolo en mayor medida en las relaciones sociopolíticas como en las político-económicas.

Desde las perspectivas anteriores, los centros de contacto son considerados como las fuentes de poder entre actores, que, si se mide el poder en términos de recursos, puede diferenciarse del poder medido por la influencia sobre los resultados, ya que en el contexto multilateral sirve de explicación que configura las coaliciones entre las potencias económicas y las economías emergentes. Entre los avances de esta teoría, está el papel importante de las instituciones en la efectiva gobernanza internacional.

Los centros de contacto al igual que otras empresas transnacionales, han logrado afectar el bienestar de otros, cuando los intereses producen discordia que fácilmente generan conflictos económicos y sociales internos y las instituciones estatales pueden muchas veces persuadir o preferir sobre los intereses y no desarrollar un rol que equilibre en las situaciones donde debe servir de mediador.

1.2.2 Teoría de la dependencia

La Teoría de la Dependencia surgió en América Latina en los años sesenta y setenta. Sostiene los siguientes postulados:

- El subdesarrollo está directamente ligado a la expansión de los países industrializados;
- Desarrollo y subdesarrollo son dos aspectos diferentes del mismo proceso;
- El subdesarrollo no es ni una etapa en un proceso gradual hacia el desarrollo ni una precondition, sino una condición en sí misma;

- La dependencia no se limita a relaciones entre países, sino que también crea estructuras internas en las sociedades (Blomström y Ente, 1990).

Immanuel Wallerstein (1979) analiza el capitalismo como un sistema basado en una relación económica, social, política y cultural que surgió a finales de la Edad Media y que dio lugar a un sistema mundial y a una economía mundial. Este enfoque, que distingue al centro de la periferia y la semi-periferia, enfatiza el rol hegemónico de las economías centrales en la organización del sistema capitalista. Existe una interconexión de la pobreza global con la polarización social y la desigualdad entre y dentro de los países. (Blomström y Ente, 1990).

André Gunder Frank (1967; 1976) sostuvo que las relaciones de dependencia en el mercado global se reflejaban en las relaciones de dependencia estructural dentro de los Estados y entre las comunidades. Aunque existen diferencias entre los enfoques de la dependencia, generalmente la pobreza es explicada como un resultado de las circunstancias particulares de la estructura social, el mercado laboral, la condición de explotación de la fuerza de trabajo y la concentración del ingreso. (Blomström y Ente, 1990).

Para esta teoría se pueden identificar distintas etapas en la historia de América Latina en términos de las relaciones de producción dominantes en las sociedades (Sunkel y Paz, 1975) y la producción de la pobreza. Por ejemplo, Cardoso y Faletto (1969) identifican las plantaciones y la minería con la semi-servidumbre o la esclavitud. Así, la estructura de tenencia de la tierra permite explicar la extensa pobreza rural que caracterizó a algunos países dependientes en los siglos XIX y XX. (Blomström y Ente, 1990).

Al discutir procesos industriales en América Latina, otros análisis se han enfocado en la pobreza como una consecuencia directa del proceso de exclusión del mercado de trabajo urbano. Para otras miradas, la dependencia es definida por

medio de la creciente importancia del capital extranjero junto con la acumulación del capital en pocas manos, lo que conduce a un empobrecimiento masivo de la población, debido a la concentración del ingreso. Ruy Mauro Marini (1977) sostiene que la dependencia está caracterizada por la superexplotación del trabajo.

Los países industrializados a través de sus procesos comerciales y sus empresas transnacionales como los centros de contacto buscan naciones en países en desarrollo que les puedan brindar a través de sus medidas internas, beneficios económicos a cambio de la colocación de sus centros de operaciones en estas naciones.

A través del ofrecimiento de mejores oportunidades laborales para la población económicamente activa, se afianzan a estos países y previo estudio económico y acercamiento con el gobierno a cambio de realizar sus labores y la contratación de mano de obra barata, también le ofrecen beneficios fiscales a tal nivel que las ganancias de los centros de contacto, se convierten en exorbitantes.

Esta teoría pretende comprender la formación y evolución del capitalismo como economía mundial en un entorno existencial de un centro y una periferia mundial en base a la dependencia, ya que se formaliza y evoluciona el modo capitalista de producción en un sistema de relaciones económico sociales, políticas y culturales, para convertirse en un sistema planetario que se confunde con la economía mundial.

Destacan los centros de contacto extranjeros por contar con grandes capitales con los cuales logran mitigar la falta de empleo existencia en el país en el cual se asientan o en cuyo caso en Guatemala. Convirtiéndose también en frentes hegemónicos que logran capturar parte del movimiento económico de un país e influenciar a tal forma que cuando se aparece una ley que les perjudica, estos amenazantes advierten con abandonar el lugar y dejar más sumido al país en

desempleo. Uniéndose a otras transnacionales de centros de contacto para ejercer mayor presión.

1.2.3 Teoría de los sistemas mundiales

La nueva forma que el capitalismo estaba tomando en el mundo, especialmente en la década de 1960, fue un elemento central del cual surgió la teoría de los sistemas mundiales. Al comienzo de la década de los sesentas, los países del Tercer Mundo desarrollaron nuevas condiciones sobre las cuales intentaron elevar sus estándares de vida y mejorar sus condiciones sociales. Estas nuevas condiciones estaban relacionadas con el hecho de que los sistemas internacionales financieros y de intercambio tenían cada vez menos influencia. Básicamente estas nuevas circunstancias económicas internacionales hicieron posible que un nuevo grupo de investigadores radicales bajo el liderazgo de Immanuel Wallerstein llegaran a la conclusión de que había nuevas actividades en la economía capitalista mundial que no podían ser explicadas dentro de los confines de la teoría de la dependencia. (Reyes, 2007).

Wallerstein y sus seguidores reconocieron que hay condiciones mundiales que operan como fuerzas determinantes especialmente para países pequeños y subdesarrollados, y que el nivel de análisis de estado-nación ya no es la categoría adecuada para estudiar las condiciones de desarrollo, particularmente en regiones del Tercer Mundo. (Reyes, 2007).

Los factores que tuvieron mayor impacto en el desarrollo interno de países pequeños fueron el nuevo sistema de comunicaciones mundiales, los nuevos mecanismos de comercio mundial, el sistema financiero internacional, y la transferencia de conocimientos y vínculos militares. Estos factores han creado su propia dinámica a niveles internacionales, al mismo tiempo que estos elementos interactúan con los aspectos internos de cada país. (Reyes, 2007).

Especialmente cuando consideramos el importante papel económico de las corporaciones transnacionales, el clima político internacional, la interdependencia que afecta a los gobiernos de los países pobres, y el papel de las inversiones especulativas. Para la escuela de los sistemas mundiales, las teorías tradicionales del desarrollo no explican completamente las condiciones actuales. (Reyes, 2007).

Esta crítica del sistema capitalista ha estado presente desde su nacimiento. Bajo las condiciones internacionales actuales, hay aspectos específicos de monopolio de capital, sus medios de transacción, y sus operaciones en concreto a nivel mundial que han afectado considerablemente las relaciones internacionales entre los países. Las principales diferencias entre la aproximación de los sistemas mundiales y los estudios de dependencia son:

- La unidad de análisis de la teoría de la dependencia es al nivel de la Nación-Estado, para ésta teoría de los sistemas mundiales es el mundo mismo con sus diferentes esferas de acción como unidades referenciales;
- Respecto a metodología, la escuela de la dependencia da por sentado que el modelo histórico-estructural es el del auge y la caída de los Estados Naciones, el enfoque de los sistemas mundiales mantiene la dinámica histórica de los sistemas mundiales dentro de sus ciclos rítmicos y tendencias;
- La estructura teórica de la teoría de la dependencia es bimodal, se concentra en el centro y la periferia; de acuerdo con la teoría de los sistemas mundiales la estructura es trimodal, consiste del centro, la semi-periferia y la periferia;

- En cuanto a la dirección del desarrollo, la escuela de la dependencia considera que este proceso es perjudicial generalmente; sin embargo, según la teoría de los sistemas mundiales, hay posibilidades de movilidad hacia arriba o hacia abajo dentro de la economía mundial;
- El enfoque de la teoría de la dependencia se centra en la periferia; mientras que los teóricos de los sistemas mundiales se centran en la periferia, así como también en el centro y en la semi-periferia. (Reyes, 2007).

Los sistemas mundiales más frecuentemente estudiados desde esta perspectiva teórica son los sistemas relacionados con la investigación, aplicación y transferencia de tecnología básica y productiva; los mecanismos financieros y las operaciones de comercio internacional. En cuanto a los recursos financieros, esta teoría del desarrollo distingue entre inversión productiva e inversión especulativa. Las inversiones productivas son recursos financieros que refuerzan la producción manufacturera de un país en particular, mientras que las inversiones especulativas son más volátiles ya que generalmente generan ganancias rápidas en los mercados bursátiles, pero no le proveen al país una base sustentable que le permita alcanzar crecimiento a largo plazo. (Reyes, 2007).

Los centros de contacto vistos como transnacionales son parte del poderío que ejercen los países desarrollados hacia los países en desarrollo. Guatemala catalogado como país en vías de desarrollo, es un atractivo para los centros de contacto, primeramente, por su cercanía a los Estados Unidos y posteriormente porque el uso de la tecnología y medios de comunicaciones son empleados con un ligero avance diferente a los demás países centroamericanos que les ofrece una propuesta estratégica con apertura política internacional.

El sistema capitalista con control en el medio social, cultural, económico y político, son avances que las transnacionales de los centros de contacto ven con buenos ojos, además las facilidades comerciales que Guatemala ofrece como atractivo para la atracción de la inversión extranjera, ayuda a que los inversionistas incrementen sus ganancias en el país.

Además de contar con mano de obra barata profesionalizada, también es un aliciente para los centros de contacto que ofrecen a la población ciertos atractivos económicos a las personas que laboran dentro de estos. Muchas veces más allá de la cantidad mínima que está registrada dentro del sistema de gobierno.

Los países grandes buscan el poder invertir en Estados en los cuales puedan obtener mayores ganancias, sin importar beneficiar al lugar en el cual se ubican. La teoría de los sistemas mundiales permite dar razón de lo anteriormente expuesto. Y al mismo tiempo, permite generar una visión vinculada a la teoría de la dependencia, la cual tiene un margen de acción entre el centro y la periferia, aunque en ésta teoría se incluye la semi periferia que va en referencia al poco desarrollo que los países tercermundistas tienen dentro de sus economías que les permite a los países industrializados poder acumular riquezas a costa de éstos.

Los mecanismos financieros y operaciones de comercio internacional, van de la mano con los centros de contacto y los ayudan a manifestar su poderío en el mercado mundial, sin mencionar en la economía guatemalteca. Además, las ganancias que estos que llegan a obtener al tener sus centros de operaciones en los países en desarrollo, son atractivos que hacen que su permanencia en estos sea duradera, dando paso también a la fuga de capitales.

1.2.4 Teoría de la ventaja comparativa

La ventaja comparativa es la capacidad de una persona, empresa o país para producir un bien utilizando relativamente menos recursos que otro. Es uno de los fundamentos básicos del comercio entre países, asumiendo como decisivos los costes relativos de producción y no los absolutos. En otras palabras, los países producen bienes que les supone un coste relativo más bajo respecto al resto del mundo. El modelo de la ventaja comparativa fue desarrollado por el economista David Ricardo como respuesta y mejora de la teoría de la ventaja absoluta de Adam Smith. Según el punto de vista aportado por Ricardo en el siglo XIX, los países se especializan en la producción y exportación de aquellos bienes que pueden fabricar con costes relativamente más bajos. (Sánchez Galán, 2015).

Cada país en cuestión se especializará en aquello en lo que sea más eficiente, al tiempo que importará el resto de productos en los que son más ineficaces en términos de producción. Aunque un país no tenga ventaja absoluta al producir algún bien, podrá especializarse en aquellas mercancías en las que encuentre una ventaja comparativa mayor y poder participar finalmente en el mercado internacional. (Sánchez Galán, 2015).

Se trata entonces de la idea básica de que los países eligen especializarse para poder comerciar en actividades donde tiene cierta ventaja y no en lo que hacer mejor en comparación con los demás. Por lo tanto, la diferencia con la teoría de la ventaja absoluta radica en que no se produce lo que al país le cuesta menos, sino aquel con menores costes comparativos. Según la teoría de la ventaja comparativa, dicha ventaja procederá del coste de oportunidad al que se enfrente en la producción de cada bien. En otras palabras y aplicando un ejemplo sencillo, para producir plátanos debe sacrificar menos dejando de lado la producción de manzanas. (Sánchez Galán, 2015).

Formalmente, el país produce un bien y lo exporta porque tiene un coste relativo menor al de otro país ya que prescinde de la producción de menor cantidad de bien. Siguiendo este patrón de conducta el comercio tiene lugar y hay países importadores y exportadores que funcionan bajo la idea de eficiencia. Un esquema muy simple pero que se convirtió rápidamente en uno de los pilares fundamentales en el estudio del comercio internacional (Sánchez Galán, 2015).

La teoría de la ventaja comparativa de David Ricardo aplicado a la temática en cuestión viene a reforzar la anterior teoría de centro periferia en cuanto a la dependencia que tienen los países en desarrollo en cuanto a los países desarrollados. Los grandes capitales vienen de los países industrializados que son dueños de los centros de contacto aplicando ésta teoría a lo que atañe.

La ventaja comparativa aplicada a las empresas transnacionales de los centros de contacto, viene a dar razón de la producción de un bien a menor costo. Que les represente una mayor ganancia. De esta forma es como la mayoría de centros de contacto en el mundo realizan sus estudios de mercados en países en desarrollo, con esto pueden obtener mayores beneficios en razón de la mano de obra barata que les representa el colocarse en un país en desarrollo.

Los centros de contacto en Guatemala, buscan la captación de ciertos servicios, por ejemplo, Atento de Guatemala, un centro de contacto de origen estadounidense, realiza servicios de venta, cobros y atención al cliente para otras empresas en diversas cuestiones como por ejemplo el servicio de Flowers, que es una venta de flores con destino a otros países del mundo. O bien, suplen servicios a contact centers nacionales, tales como los realizados a Pollo Campero o Burger King. Especializando en conocimientos a sus trabajadores para volverlos más profesionales y que puedan captar mayores ganancias por la empresa por la cual fueron contratados.

Los diferentes tipos de centros de contacto en el país, buscan especializarse en servicios específicos cada uno, por ejemplo, hay quienes trabajan directamente con una empresa, prestando solo la atención al cliente, como le sucede a Digitex, que trabaja juntamente con Movistar de España, brindando esa labor y especializan a los trabajadores para que puedan brindar un servicio de calidad. Cierta sector cubierto y depende de la sección, es así como se traduce el monto que se les va a pagar a determinada persona. Cada área tiene asignado un monto para un trabajador que, por lo regular, no llega a ser el pagado directamente a un empleado de los países en desarrollo. Por ejemplo, un empleado en Estados Unidos gana aproximadamente 15 dólares por la hora, un empleado de Guatemala gana un equivalente a 1 dólar por la hora.

Lo anterior, viene a ser una ganancia tal que les permite a los centros de contacto el máximo aprovechamiento de mano de obra barata que se percibe en los países en desarrollo. A más bajo coste de pago para los trabajadores, les representa una mejor ganancia para ellos. La comparativa entre un país y otro en el caso del ejemplo de Estados Unidos y Guatemala, significa que sin importar el país en el cual sea parte la mano de obra, los centros de contacto, seguirán devengando lo que le pagan a un empleado de un país en desarrollo y la diferencia entre uno y otro, es una mayor ganancia para el centro de contacto.

Capítulo II

Antecedentes de los contact centers (centros de contacto)

En este apartado se tratarán aspectos relevantes a la historia y breves reseñas de los centros de llamadas y los centros de contacto, para conocer de dónde surge este tipo de empresa comercial y hasta donde ha evolucionado. Siendo una de las principales fuentes de generación de empleo para muchos países en desarrollo y también fuentes sustentables de trabajo para países desarrollados, siendo generadores de cuantiosos ingresos a cada una de estas transnacionales.

2.1 Generalidades de la organización que caracteriza a los contact centers (centros de contacto):

Esta clasificación da lugar a las prácticas gerenciales más diferenciadas, distingue entre los call centers que forman parte de una empresa, que actúan como una unidad o departamento dentro de la misma call centers internos o in-house, y los que son una empresa en sí misma y ofrecen sus servicios de contacto con el cliente a otra empresa, es decir, que en este caso nos encontramos delante de call centers proveedores o subcontratados. (Valverde, y otros, 2007)

Los centros de contacto se caracterizan por gestionar de forma eficiente los negocios, maximizan los recursos, reducen los costos de los procesos aumentando los beneficios (venta cruzada) ofreciendo un mayor acercamiento con los clientes de la empresa. La resultante de esta nueva definición de los procesos permite aumentar la productividad y presentar un mejor panorama empresarial con una mejor estructura que mostrar en el mercado.

Este resultado obtenido se evidencia al tener clientes que se sienten importantes y escuchados por la empresa y se sienten satisfechos con los servicios ofrecidos y que están acompañados de valor agregado. El definir los procesos no

solo beneficia a los clientes externos de la empresa, sino que permite acercar a los clientes internos y proveedores a esta nueva estrategia. La misión básica de los centros de contacto, es conseguir que los clientes alcancen la mayor productividad posible en sus negocios por medio del servicio que se les ofrece. Consiguiendo que mejoren los índices de satisfacción y que la relación con sus clientes sea perdurable en el tiempo, cercana y confiable.

2.1.1 Clasificación de servicios de los contact center (centros de contacto):

El sector de BPO&O tiene una clasificación de tres tipos de servicios (ACDECC, 2012):

- BPO (Business Process Outsourcing). También llamado tercerización de negocios es el ceder uno o más procesos de negocios intensivos, en el uso de las Tecnologías de la información, a un proveedor externo que se encarga de la administración de los procesos definidos en base a métricas de medición. Se tienen las siguientes clases (ACDECC, 2012):
 - Procesos de front office: Prestación de servicio al cliente de manera directa. Incluye las actividades de contact center y call center. Estudio de caso desde la experiencia de empresa, del sector del transporte, en el contact center.
 - Procesos de Back Office: Incluye los procesos administrativos de la empresa. Dentro de los que se encuentran gestión de recursos humanos (nomina, pruebas de ingreso), facturación, cartera, finanzas, contabilidad, gestión de compras, logística, análisis de información y CRM (ACDECC, 2012).

- ITO (Information Technology Outsourcing). Es la tercerización de servicios de tecnología de la información, tales como: sistemas de información y plataformas tecnológicas. El tipo de negocio está estructurado en la modalidad de cobro por servicio.
- KPO (Knowledge Process Outsourcing). Corresponde a la tercerización de procesos de conocimiento, como servicios relacionados con la propiedad intelectual, investigación de negocios y servicios de ingeniería, entre otros. La siguiente imagen muestra los diferentes servicios que componen los segmentos (ACDECC, 2012):

El tele mercado es una industria con procesos emergentes de la economía internacional, producto de la pos industrialización, con un predominio económico de los servicios de la producción que sostiene la economía de producción en masa que la genera el sector de los call center o fábricas de comunicación y gestión de información que es producto de procesos flexibles del trabajo y la digitalización de las tecnologías de información y comunicación, TIC, que ha condensado una nueva figura laboral el teleoperador dentro de la producción en serie del nuevo modelo de la sociedad postindustrial que se denomina Sociedad de la Información (ACDECC, 2012).

2.1.2 Actividad laboral de los contact centers (centros de contacto):

Las empresas resuelven sus necesidades al masificar la atención, el contacto, con sus consumidores o potenciales clientes con las diversas transformaciones en el ámbito de la telefonía tradicional convergiendo en la tecnología digital proporcionando una base tecnológica que les ha posibilitado la utilización intensiva e innovadora en las habilidades de comunicación humana

dentro de los nuevos espacios de interacciones mercantiles, es decir, el telemercado pues han innovado las fases de desarrollo de la industria de la telefonía con el protocolo de Internet y en el software llevando así nuevas formas de gestión con los clientes.

Estos centros de producción de tele mensajes y su estructura tienen dimensiones típicas de socio tecnicismos, es decir, un proceso, organización y coordinación del trabajo; su esencia en el proceso de trabajo de tele negociación, usuario telefónico-teleoperador, cuyo servicio puede ser simple o compleja dependiendo de la clase de servicio. Su trabajo se desarrolla en el concepto de “campaña”, que es el conocimiento específico que deberá ser puesto en juego en la negociación, “la forma más sencilla de campaña es la venta directa o cobranza, mediante las “llamadas en frío” (Thiri6n, 2007).

La actividad laboral de estas industrias, procesos y organizaci6n, establecen de manera especial condiciones de trabajo y modos de coordinaci6n de parte de la empresa, ya que el proceso t6cnico de producci6n, objetivo de la gerencia, en serie es la rutinizaci6n para lograr objetivos de cantidad y calidad, puede estar condicionada con el tipo de campa1a, pero al adquirir madurez las necesidades son menos susceptibles de practicar. Es el paso a un cambio de call center a contact center, pues los procesos de trabajo se fundamentan en sistemas de conocimiento distribuido y una negociaci6n individualizada.

La realidad de la productividad de los call centers es un aspecto cr6tico, debido a la fluctuaci6n del tr6fico telef6nico, se deben desarrollar t6cnicas predictivas cada vez m6s precisas por las necesidades de las cargas de trabajo humano aun as6 exista la escasez de teleoperadores. Esto obliga a la multifuncionalidad para atender campa1as simult6neamente que equivale en cierto modo una capacidad de producci6n flexible y simult6neamente en serie. La

efectividad y organización dentro de este proceso de producción se mide por las llamadas atendidas entre el tiempo de espera del usuario (Thiri6n, 2007).

El trabajo de los call centers satisface un sector creciente de la fuerza laboral, que acelera la expansi6n de esta clase de industria. Las necesidades de las empresas se gestionan a trav6s de la informaci6n y comunicaci6n que origina el fen6meno de imbricaci6n de servicios en la producci6n material y consecuentemente al crecimiento de la econom3a de servicios, cuyo desempe1o es un aspecto cr3tico de la operaci6n general de la empresa.

Para ello, se deben ampliar las capacidades de las tecnolog3as y aumentar la posibilidad control de costos y del desempe1o de la fuerza de trabajo que para poder desarrollarlo se estructura en el sector joven de la poblaci6n (estudiantes de nivel medio y estudiantes y egresados universitarios) por la flexibilidad contractual y competencias de trabajo id6neas.

2.1.3 Industrializaci6n y expansi6n de los contact centers (centros de contacto):

Durante el periodo de 1951 a 1975, Guatemala experiment6 su 6poca de mayor crecimiento econ6mico, con a1os donde logr6 alcanzar tasas de crecimiento del 8%. Sin embargo, el modelo econ6mico de industrializaci6n por sustituci6n de importaciones se agot6. (Maul Rivas & Bola1os Fletes, 2013)

Las crisis pol3ticas y econ6micas de finales de 1970 y principios de 1980 dieron paso al per3odo actual, con un crecimiento econ6mico promedio del 3.6%, ligeramente superior a la tasa de crecimiento poblacional del 2.7%. (Maul Rivas & Bola1os Fletes, 2013)

Frente a esta situaci6n, el sector de call centers nace en Guatemala en 1998 con inversi6n de capital nacional. Durante el periodo 2005-2009 alcanz6 un

crecimiento promedio interanual que se encontró entre el 35% y 45%. Esto toma una relevancia aún mayor si se analiza que dentro de dicho periodo el sector padeció una fuerte contracción derivado de la crisis económica mundial del 2008 (Maul Rivas & Bolaños Fletes, 2013).

“Con la apertura comercial en la década de los 50’s y 70’s, se tuvo un auge que dio inicio al agrandamiento de la economía nacional” (Lisdero, 2012). Y en Guatemala se abrieron nuevas fuentes de ingreso y como resultante un mercado atractivo para la inversión extranjera.

Por ello, muchas empresas transnacionales, vieron con buenos ojos al país y fue por ello, que muchas empresas determinaron colocar sucursales en varios puntos del país y mayormente en la ciudad, lo que vino a ser un periodo protagónico en la economía de Guatemala y posteriormente fue así como los centros de llamadas optaron por colocar sus empresas en dicho país.

La expansión de los call centers a nivel mundial guarda relación, en principio, con la extensión de los procesos de outsourcing que ponen principalmente en marcha empresas transnacionales a partir de la década del 70, con el fin de externalizar procesos para mejorar costos de producción. Las estimaciones sobre las dimensiones de esta industria a escala internacional son variables. Se calcula que esta actividad ocupa 2.86 millones de personas en Estados Unidos, y 750 mil personas en Europa; en Latinoamérica —sólo por mencionar algunos países— 675 mil trabajadores brasileños y 452 mil mexicanos son empleados en esta actividad. (Lisdero, 2012).

Pero no solamente en Guatemala, se dio la proliferación de los centros de llamadas y también de los centros de contactos, “se tiene conocimiento que en la actualidad operan 103 centros de contacto en Centroamérica, ocupando a 143,000 personas” (Prensa Libre, 2015).

Empresas tales como Pollo Campero, cadena de restaurantes local, apertura su área de servicios al cliente y se extendió la repartición de alimentos a domicilio. A través de los centros de llamadas en atención al cliente es como también los centros de llamadas y contactos a nivel nacional han crecido. Pero se ha extendido a otros países en Centroamérica por ser también de atractivo en mano de obra y otras medidas que han sido agradables para este tipo de empresas.

El uso de la tercerización u outsourcing ha venido a cambiar en mucho la vista de trabajo, ofreciendo todo tipo de servicios. Los centros de contacto y los centros de llamadas, les ha ido bien, empleando esta forma de trabajar, realizando llamadas telefónicas tanto en venta, compras, cobros o atención al cliente, diseminando sus servicios y siendo contratados por muchas empresas para el fortalecimiento de sus negocios, siendo también gran variedad de servicios los que se comercian a través de la tercerización.

El desencadenamiento a nivel mundial de un sin número de operaciones empresariales (prestadas a distancia a través de las fronteras) bajo el modelo de tercerización o reubicación se han transformado en una importante fuente de oportunidades para realizar negocios de servicios en países en desarrollo o en transición. Los servicios prestados a distancia se han expandido a una gran cantidad de actividades empresariales. Entre estas se puede mencionar (Piña, 2005):

- Procesamiento y almacenamiento de datos (Data Center).
- Diseño y administración de sitios web.
- Centros de llamada (call centers).
- Servicios de oficina.
- Gestión de tarjetas de crédito.
- Diseño de productos y empaquetados.
- Gestión logística.

- Asistencia al consumidor.
- Cobranzas. (Piña, 2005)

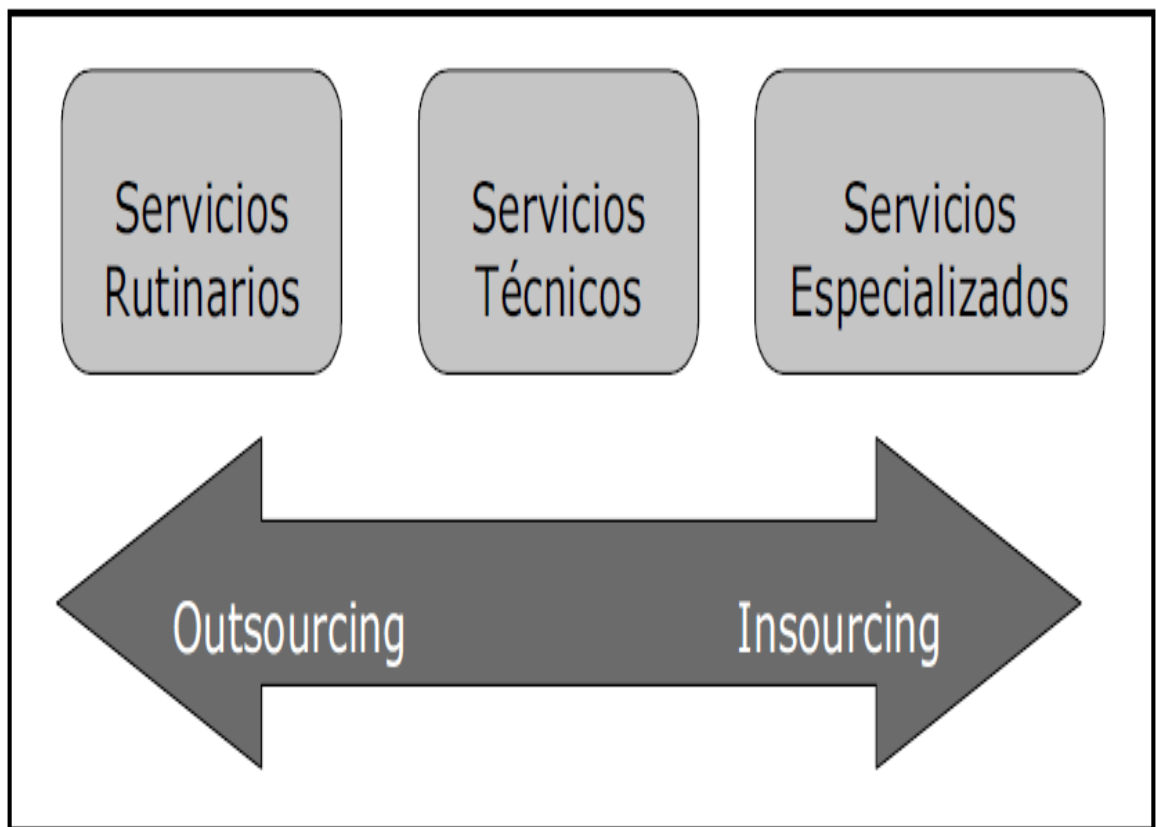
Los servicios empresariales prestados en forma transfronteriza pueden distinguirse según el grado de especialidad que se requiere del proveedor para su prestación. (Cámara de Comercio Internacional –CCI-, Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo –UNCTAD-, Organización Mundial del Comercio –OMC-: Operaciones de Asistencia empresarial contratadas en el exterior.) A continuación, se detallan algunos de ellos:

- Prestaciones de carácter rutinario que exigen aptitudes básicas de parte del proveedor e incluyen actividades como la recopilación y tratamiento de datos, algunos servicios relacionados con el turismo como reservas de hotel y alquiler de autos, y algunos servicios básicos de centros de llamados como toma de pedidos, consultas informativas, entre otros.
- Provisión de servicios técnicos con capacidad de resolver problemas. Para llevar a cabo este tipo de servicios se requiere formación técnica de parte del proveedor a fin de resolver problemas de mediana complejidad como verificación y reparación de datos, administración de reclamos, algunos servicios de call centers de mediana complejidad como telemarketing, asistencia posventa.
- Provisión de servicios especializados que requieren alta calificación del proveedor del servicio. En esta categoría se incluyen todos aquellos servicios de mayor complejidad tales como diseño y administración de sitios web, servicios de contabilidad, transcripciones técnicas, servicios de call centers de alta complejidad como asistencia técnica, resolución de conflictos, entre

otros. Bajo este contexto, es posible esquematizar la situación actual de los servicios empresariales a distancia en la mayoría de los países en desarrollo de la siguiente manera: (Piña, 2005).

Figura 1:

Situación actual de las exportaciones de servicios empresariales a distancia de los países en desarrollo



Fuente: www.capitalhumano.net

La anterior figura, da a conocer la forma en la cual funcionan los servicios de tercerización (outsourcing) y la reubicación (insourcing), a través del uso de las prestaciones rutinarias, técnicas y especializadas, que son labores por las cuales empresas como los centros de contacto tienen influencia en el área laboral y cómo éstos se desenvuelven.

2.1.4 Capital humano:

Como medida correctiva los centros de contacto desarrollan y ofrecen diferentes incentivos laborales, económicos y no económicos para sus empleados, cuya motivación es para que el personal permanezca en la organización y así asegurarles a sus clientes una fidelidad y estabilidad dentro de la organización. Si una persona no está interesada en su actividad laboral, la rechaza instintivamente, su ánimo decaerá y por ende no le dedicará toda su atención; en cambio, aquellos empleados que se identifican emprenderán su función con más ilusión y energía.

Debe entenderse el ausentismo laboral, como la necesaria ausencia del trabajador a su lugar de trabajo e independientemente de la justificación, aunque aquella pueda ser aparente, que será el elemento determinante a todos los efectos, en horas que correspondan a un día laborable, durante la jornada legal de trabajo. (Asterisk Issabel, 2017)

Entre las causas más comunes de abandono laboral, se puede mencionar el surgimiento de nuevas oportunidades laborales, incapacidad, maternidad, paternidad, entre otras están como las causas principales, la falta de motivación en los agentes y al gran número de empresas ubicadas en el país que representan una gran competencia entre sí. (Gutiérrez Arrudi, 2011)

Para cualquier empresa en promedio deben pasar seis meses, para que a un agente de call center se le empiece a tomar como productivo, el cual según estudios previos sólo un 46% de los empleados llega a permanecer esa cantidad de tiempo. Las razones por las cuales un empleado no permanece mucho tiempo en un centro de llamadas es por la presión que existe en estos lugares de labor, puesto que los controles de calidad son demasiados altos, lo que ocasiona mucho estrés al teleoperador. (Asterisk Issabel, 2017)

Por lo que es muy importante para las empresas tener una permanencia laboral de más de 0.5, el cual equivale a más seis meses y es calculado dividiendo la cantidad de meses laborados divididos los doce meses del año; con la expectativa que un empleado se motivará a ejercer un alto nivel de esfuerzo, cuando crea que su esfuerzo lo llevará a una buena evaluación de su desempeño, haciéndose acreedor de recompensas organizacionales, como bonificaciones, incrementos de salario o un ascenso entre otros. (Asterisk Issabel, 2017)

Respecto al bajo nivel de productividad de los trabajadores, la juventud de los empleados condiciona el mercado de trabajo por los bajos niveles de capital humano generados a través de la experiencia laboral. Adicionalmente, el 39% de los trabajadores tienen un año o menos de duración en su empleo actual. Cálculos más minuciosos sobre el mercado laboral indican que más del 50% del grupo de personas entre 18 y 35 años de edad cuentan con dos años o menos de experiencia en su empleo actual (INE, 2010).

Estos niveles de duración dificultan la adquisición de capital humano específico y, prácticamente, las empresas contratan trabajadores para ser entrenados y capacitados dentro del trabajo (Maul Rivas & Bolaños Fletes, 2013).

El empresario promedio guatemalteco tampoco cuenta con la capacidad de generar una empresa altamente productiva. De acuerdo al Monitor Global de Emprendimiento, el empresario promedio guatemalteco tiene (Ministerio de Trabajo de Guatemala, 2016):

- Baja escolaridad, únicamente 3% tienen título universitario y alrededor del 50% como máximo a nivel básico;

- Poca experiencia, 51% de los negocios son nacientes, esto pareciera ser porque la mayoría de los negocios son estacionales;
- Su experiencia es en comercio, el 72% de las empresas están orientadas al consumo; y;
- Presentan bajos niveles de capacitación, el 70% de los nuevos emprendimientos tienen capitalización de menos de Q20 mil. Esto muestra que no presenta características que le permitirían generar empresas altamente productivas. (Ministerio de Trabajo de Guatemala, 2016)

Los anteriores indicadores dan razón del desempeño laboral en Guatemala, y de la poca capacidad de los empresarios nacionales para crear nuevas fuentes de empleo. Atados de manos, es por ello, que la inversión extranjera a través de empresas como los centros de contacto, suelen generar mayores probabilidades de trabajo para jóvenes y es por ello, que empresas de capital guatemalteco, normalmente desistan en poder competir con los grandes consorcios transnacionales.

2.1.5 Diferencia entre contact center (centro de contacto) y call center (centro de llamadas):

El centro de contacto, es la oficina centralizada donde se recibe y/o se transmite una amplia cantidad de llamadas y pedidos a través del teléfono o por fax, o bien dentro de la gama de mensajería: correo electrónico, mensajería instantánea, mensajes de texto y mensajes multimedia, por mencionar algunos.

El centro de llamadas, es el área donde el personal está diversificado en agentes, asesores, supervisores o ejecutivos, que realizan dos clases de llamadas: las salientes en inglés, *outbound* y/o las que reciben o entrantes en inglés *inbound*; para clientes externos o internos, o bien socios comerciales, compañías asociadas

u otros. Centro de llamadas en lo tecnológico, se estructura en base a un hardware y software, también la funcionalidad que brinda a través de los sistemas.

Figura 2

Diferencia entre centro de llamadas (call centers) y centros de contacto (contact centers)



Fuente: Unitel (<https://unitel-tc.com/diferencia-entre-call-center-y-contact-center/>).

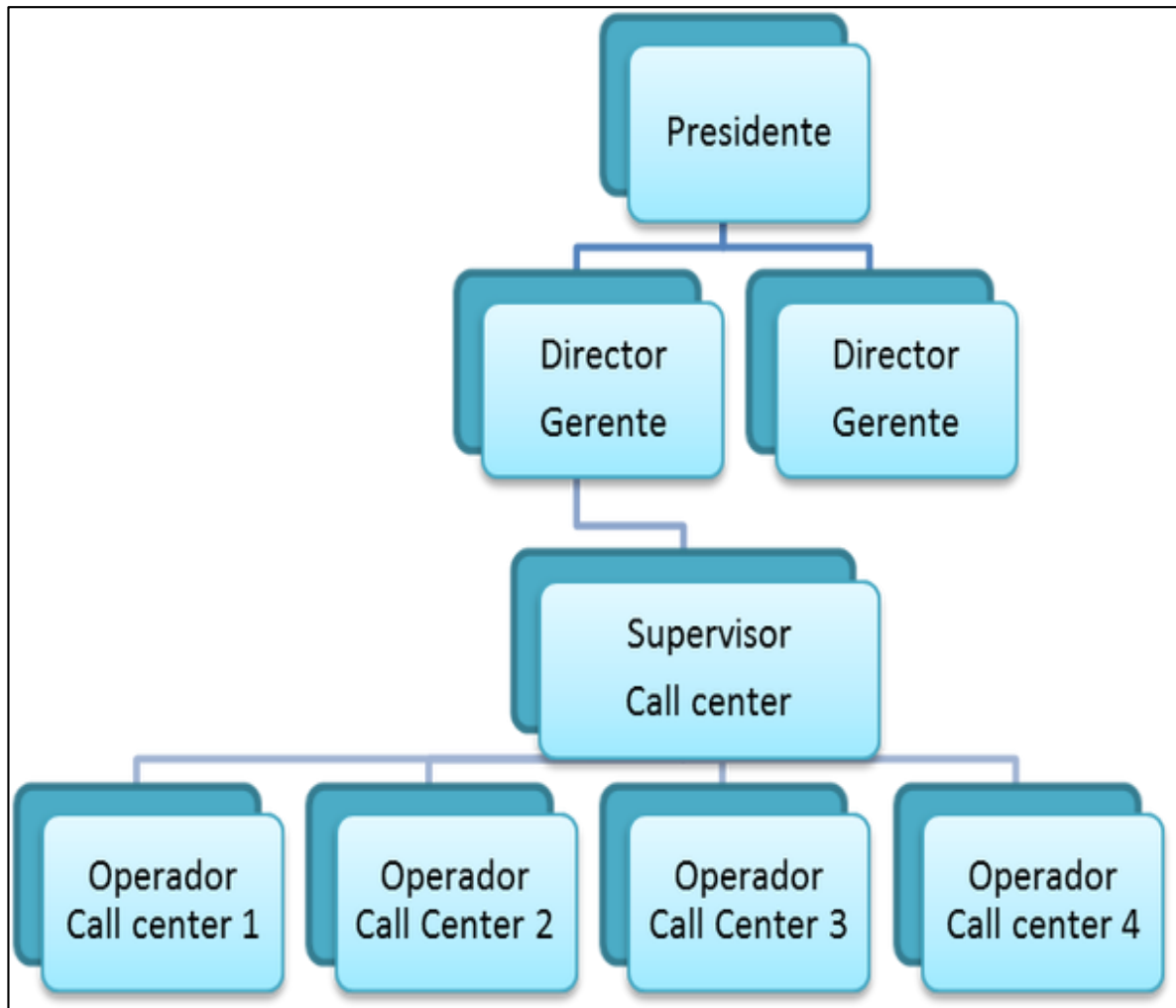
La anterior figura de una forma más notable la diferencia que existe entre un centro de llamadas y un centro de contacto. Del lado del cuadro de centro de llamadas se observa dos aparatos telefónicos que dan a conocer que la función está supeditada a llamar y recibir llamadas, mientras que del lado del centro de contacto se notan no solamente dos aparatos telefónicos, sino otros que manifiestan otras funciones las cuales desempeña.

Pero no solamente varía en sus funciones o servicios que presta, sino también en sus estructuras organizacionales, en las siguientes figuras se aprecian

dos organigramas conteniendo la estructuras primeramente del centro de llamadas y en la siguiente, el centro de contacto:

Figura 3

Organigrama general de call center (centro de llamada)

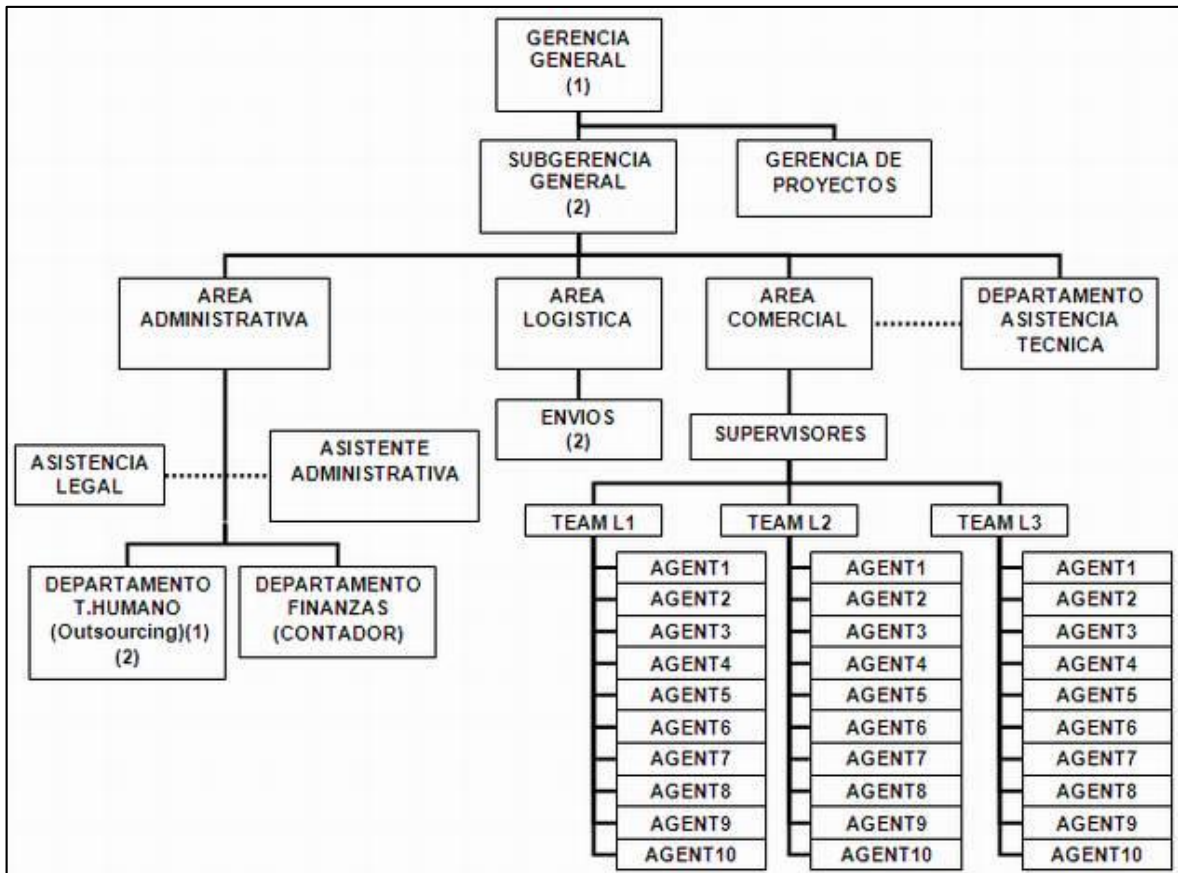


Fuente: Akor2808 (<https://akor2808.wordpress.com/author/akor2808/>).

El anterior organigrama da a conocer la simplicidad en la cual los call centers (centros de llamadas) están constituidos, principiando por un presidente siendo este la cabeza de la empresa, posteriormente dos gerentes por lo regular pueden ser ventas y recursos humanos (quien también tiene función de administrativo), el supervisor que es quien controla las funciones y operaciones de los operadores o

teleoperadores, y estos últimos que son los que gestionan (realizan) las llamadas telefónicas a los diferentes receptores según el servicio que se preste que puede ser cobros, ventas o atención al cliente.

Figura 4
Organigrama general de centros de contacto (contact centers)



Fuente: Elaboración propia con información de Agexport BPO.

La anterior figura da a conocer la estructura en la cual está conformado un centro de contacto, cada uno de los puestos tiene una razón de ser. Principiando por las cabezas en los puestos gerenciales. Posteriormente cuentan con áreas cada una de ellas con posiciones en específico, como por ejemplo los llamados Team L (team leader) son los capitanes de los equipos, son una especie de supervisores de

menor rango, los cuales tienen a su cargo una serie de agentes (agent) o teleoperadores, por lo regular tienen a 10 agentes a su cargo.

2.1.6 Marco legal vinculado a los contact centers (centros de contacto)

Los centros de contacto al igual que todas las empresas que existen en el mundo están regidas por leyes, normas, convenios, foros de carácter internacional y nacional en el caso de Guatemala. Primeramente se establecerán los lineamientos mundiales y posteriormente los que corresponden a las leyes del país.

2.1.6.1 Normas ISO 9001

La norma ISO 9001 es aplicable a cualquier organización – independientemente de su tamaño y ubicación geográfica. Una de las principales fortalezas de la norma ISO 9001 es su gran atractivo para todo tipo de organizaciones. Al centrarse en los procesos y en la satisfacción del cliente en lugar de en procedimientos, es igualmente aplicable tanto a proveedores de servicios como a fabricantes. Los sectores internacionales siguen centrando sus esfuerzos en la calidad, con SGC específicos derivados de la norma ISO 9001, aplicables a los sectores de la automoción, aeroespacial, defensa y medicina (Lloyd's Register, 2017).

Lo anteriormente descrito hace ver que los centros de contacto para poder regirse en el mercado comercial, tienen que estar sujetos a un estándar de calidad, esto con la percepción de ser bien vistos por los clientes que los van a contratar. Acorde a esta normativa es que las empresas por lo regular basan su forma de laborar en el medio de las telecomunicaciones.

2.1.6.2 Medidas de aplicación que regulan a los contact centers (centros de contacto) en Guatemala

El Director General del Departamento del Fomento a la Legalidad / Inspección General dice: "... es un contrato atípico que no está regulado en la legislación nacional y los call centers rigen sus funciones a través de la Ley Decreto 29-89 (Ley de Fomento y Desarrollo de la Actividad Exportadora y de Maquila).

En cuanto a la regulación de los contact centers el informe de Invest in Guatemala indica que para los inversionistas interesados en la industria de Call centers y BPO, se regulan bajo las leyes de "Ley de Zonas Francas", "Ley de Promoción y Desarrollo de Actividades de Exportación y Maquilas" anteriormente mencionada, y la "Ley de Zona Libre de Industria y Comercio"; ofrecen incentivos a empresas extranjeras al exonerarlas del Impuesto Sobre la Renta, Impuesto al Valor Agregado e impuestos. Coincide con esta misma información sobre la regulación de los call centers en Guatemala, la Licenciada del Departamento Jurídico del Call center Genpact, quien manifestó que no se mencionara su nombre.

El decreto 29-89 del Congreso de la República de Guatemala, es la Ley de Fomento y Desarrollo de la Actividad Exportadora y de Maquila, la cual establece que es obligación fundamental del Estado la promoción del desarrollo ordenado y eficiente del comercio exterior del país, así como el crear las condiciones adecuadas para promover la inversión de capitales nacionales y extranjeros (...) cuidando los recursos naturales y el potencial humano para incrementar la riqueza, el pleno empleo y la equitativa distribución del ingreso nacional. (Decreto 29-89: Ley de Fomento y Desarrollo de la Actividad Exportadora y de Maquila, 1989)

El decreto 65-89 del Congreso de la República de Guatemala, es la Ley de Zonas Francas, la cual establece que es necesario ofrecer nuevas opciones de inversión nacional y extranjera... y proveer los beneficios y la neutralidad fiscal

necesaria para el establecimiento de Zona Francas y a las actividades que se desarrollen en estas... así como el dictamen de normas claras para el establecimiento y funcionamiento de Zona Francas. (Decreto 65-89: Ley de Zonas Francas, 1989).

El decreto 22-73 del Congreso de la República, es La Ley Orgánica de la Zona Libre de Industria y Comercio Santo Tomas de Castilla, la cual establece que la creación de una Zona Libre de Industria y Comercio en "Santo Tomás de Castilla" constituye un factor de especial importancia para impulsar el comercio y la industria del área centroamericana en beneficio de los países que la integran. (Decreto 22-73: Ley Orgánica de la Zona Libre de Industria y Comercio Santo Tomas de Castilla, 1973)

2.2 Antecedentes de los call centers (centros de llamada) en el mundo:

En 1881, año en el que el pastelero berlinés Kranler ofreció por teléfono sus dulces fabricados, podemos decir que nació el telemarketing, pero realmente no se puso en marcha una campaña de telemarketing hasta 1962. Ese año, la empresa Ford encargó una campaña para contactar a 20.000.000 personas y conseguir entrevistas para sus vendedores. Mediante dicha campaña las ventas de Ford aumentaron de forma considerable. (DialApplet, 2014).

A partir de ese año, la invención del aparato telefónico tuvo una revolución tal que el telégrafo poco a poco fue desapareciendo, los primeros teléfonos se realizaban únicamente para realizar llamadas cercanas, sin emplear un dial de marcación, simplemente se levantaba el aparato y se pedía a la operadora que permanecía conectada en ciertos horarios, el poder trasladar la llamada a los lugares donde ya había un teléfono receptor y de esa forma es que se empleaba la marcación.

Empieza a partir de la década de 1970 para solucionar las necesidades de las empresas que solicitaban hacer multitudinario un servicio, y en general en el contacto con consumidores o clientes potenciales. Diversas transformaciones han sufrido la telefonía tradicional hasta convertirse en call centers virtuales gracias a la solidificación del internet, que permite a los usuarios de internet establecer una conversación cara a cara con la persona que se encuentra en el centro de atención telefónica. Este medio difumina el temor de los internautas de adquirir un producto a través de internet. (SlideShare, 2014).

Cuando la Ford, emplea el sistema de marcación de telemarketing para acrecentar sus clientes lograron una cifra record en ventas y contactos, empleando desde esta perspectiva el uso del teléfono en una forma más avanzada. Logrando de esta forma, una nueva fuente de trabajo. Porque para la realización de estas llamadas, se necesitaban un gran número de teleoperadores que en distintos horarios se turnaban para el trabajo solicitado (SlideShare, 2014).

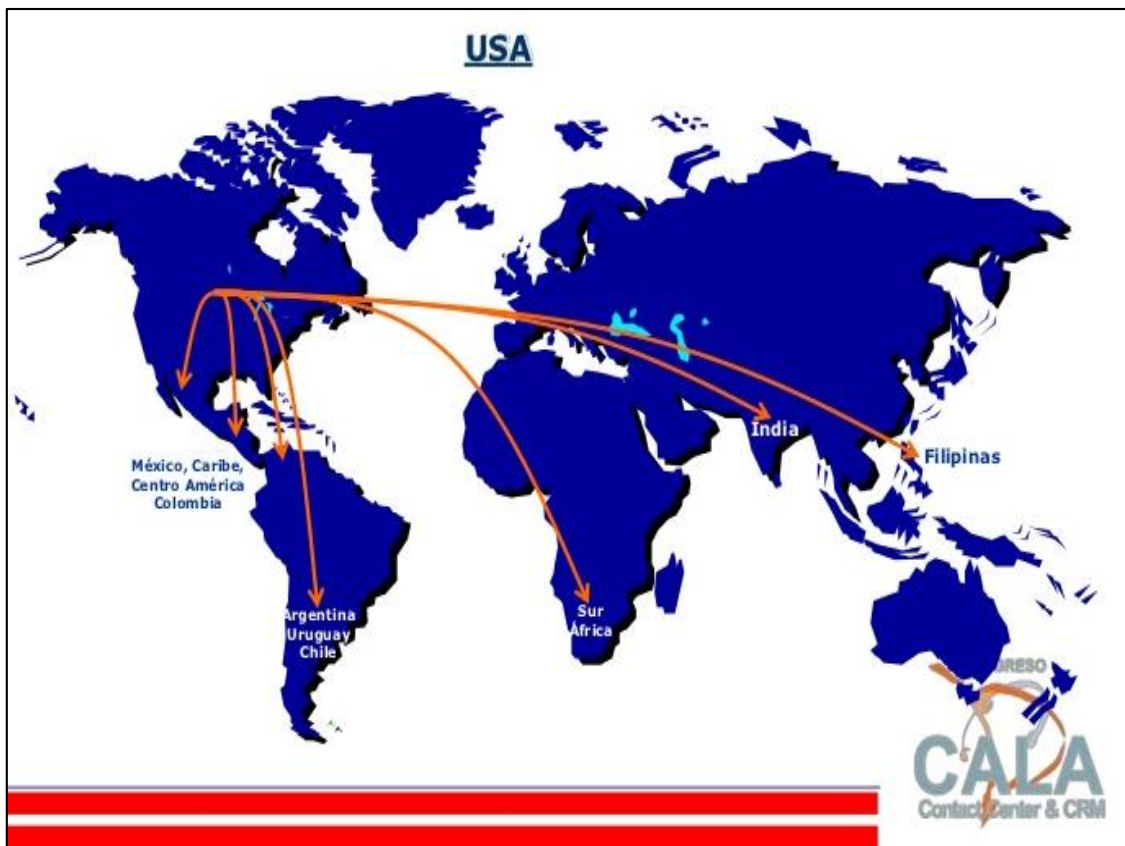
Desde el apareamiento del internet, el uso de los centros de llamadas fue floreciendo, lo que vino a marcar una revolución en el uso de los sistemas telefónicos. El tipo de trabajo conocido como tercerización, tuvo un auge mayor y los retos para este tipo de servicios fueron incrementados. Lo que dio lugar a una elevación a un nuevo sector laboral, rotando al personal porque era necesario por el tipo de trabajo, esto vino a suplir las fuentes anteriores en cómo se veía la perspectiva de atención a clientes, ventas y compras.

A este hecho se ha unido que la consolidación de Internet, y por tanto del comercio electrónico, ha originado la aparición de los centros de llamadas virtuales, que permiten a los internautas, a través de un clic, entablar una conversación cara a cara con la persona que se encuentra en el centro de atención telefónica.

Con este centro de llamadas se superan dos obstáculos: el temor de los internautas que todavía se destila a comprar a través de Internet y la deshumanización, es decir, la falta de cara, gestos y mirada. En la siguiente figura se da a conocer la expansión de los centros de contacto a nivel mundial:

Figura 5

Evolución y tendencias de la industria de los contact centers (centros de contacto)



Fuente: Teleacción.

El anterior mapa da a conocer como la industria de los centros de contacto ha pasado de Estados Unidos a otros países del mundo y se ha establecido proveyendo sedes operativas a otras partes del mundo tales como México, El Caribe, Centroamérica y Colombia en lo que corresponde en sus inicios en la región de Centroamérica. En el continente africano, centrándose en el área sur en países

como Namibia, Bostwana, Lesoto entre otros. En el continente asiático, en la India y Filipinas.

(...) De momento, el call center virtual se va implantando lentamente, pero existe otra fórmula más arraigada que es la voz sobre Internet Protocol (IP) que permite al internauta, a través de un clic, ponerse en contacto telefónico con el operador que le va a resolver todas sus dudas, con el consiguiente ahorro telefónico. Gracias a todos estos avances tecnológicos, el call center ha dejado de ser un mero gestor de llamadas para poder convertirse en un estratégico elemento del sistema CRM (Customer Relationship Management) de las empresas, que, sin embargo, considero no se le está sabiendo sacar todos los beneficios que el sistema puede facilitar. Si la tecnología es importante, lo deben ser aún más las personas, convertidas en la pieza clave y en el eje central de nuestros esfuerzos. (Sofycontactcenter, 2010)

Los centros de llamadas surgieron para suministrar un servicio inmediato al cliente, a través de la telefonía, tiempo después este servicio se ofreció como outsourcing (una estrategia de las empresas dirigida a la obtención de ventajas competitivas) por empresas nuevas dedicadas a desarrollar las diversas prácticas de éste servicio. En la etapa primaria tenían un carácter informativo, pero se globalizó debido a la competitividad de las demandas de los clientes quienes contaban cada vez con menos tiempo libre.

(...) Sin embargo, se ha tenido que esperar a que confluyeran tres aspectos para que estas iniciativas se convirtieran en un verdadero y expansivo sector: el desarrollo tecnológico suficiente para multiplicar exponencialmente las posibilidades de operación telefónica; la consideración de la gestión de clientes como proceso empresarial (sobre todo a partir de la introducción y difusión de conceptos como el CRM-*Client Relationship Managment*); y la

existencia global de un mercado de trabajo donde los conocimientos de informática son ya considerados como parte de la alfabetización básica necesaria para entrar en el mercado laboral. (Mercados, 2007)

Aunque es considerado el sector del centro de llamadas como una nueva forma de negocio, sus precedentes han estado presentes en la historia empresarial de más de un siglo: sus orígenes se sitúan en los servicios de conexión telefónica cuando ésta no era automática y posteriormente los de información telefónica, y mucho más adelante en las iniciativas del sector bancario y las aerolíneas que conformaron la vía telefónica, como *modus operandi* común y aceptable para desarrollar tareas empresariales.

Dentro del mundo de habla castellana, la historia del centro de llamada inicia en España, que está ligada al servicio de la telefonía móvil siendo el primero Movistar y después con Airtel y Amena, siendo así que en sus primeros años han empleado a más de 10.000 personas y en su mayoría con una alta formación. Como es ya costumbre o tendencia actual para los próximos años, cada vez más servicios se prestarán desde Sudamérica, debido que la mano de obra en el continente tiene un abaratamiento de costos pues el salario medio es un tercio del español. (Acosta Galvis, 2017).

La importancia que tuvo la implantación del servicio de Call Center, desde el punto de vista de una empresa de negocios fue:

- Para ganar clientes con los servicios de captación o venta cruzada.
- Dio un crecimiento de clientes al darles a conocer sobre el soporte de servicios o productos contratados para tener su fidelización o retención.
- Aseguró los ingresos realizando la gestión de pagos y facturas, en la captación de conseguir el cobro de los impagos.

El propósito fue centralizar, la atención y marcación de llamadas, para clientes potenciales, implementando la tecnología necesaria: equipo técnico, infraestructura, redes, telefonía, entre otros con una tecnología para atender tráfico de llamadas nacionales utilizando un contrato con un proveedor de servicios además de la posibilidad de abrir mercado internacional al contactar a un proveedor de telefonía para que pudiera enrutar las llamadas a través de ciberespacio (Acosta Galvis, 2013).

2.3 Historia de los contact centers (centros de contacto) en Latinoamérica

Desde principios del siglo XXI, los contact center comenzaron a surgir por toda Latinoamérica, no hay una fecha exacta que dé a conocer cuando se posicionaron en cual o tal lugar, pero los grandes consorcios identificaron su posicionamiento en éstos lugares por la oportunidad de ampliar sus operaciones porque la región latinoamericana es la que más gente posee y además provee de mano de obra barata y calificada.

Con el desarrollo de nuevas tecnologías tales como el internet y sistemas satelitales, los centros de llamadas han evolucionado de forma gradual, brindando aspiraciones y éxitos que se traducen en millones de dólares para los grandes consorcios que las dirigen. Los call centers constituyeron las primeras formas de servicios avanzados que caracterizaron al post-industrialismo, durante los años sesenta del siglo pasado.

Basada en un modelo fordista (es un modo de producción caracterizado por hacer que la misma se realice en serie o en cadena. Su nombre deriva de uno de sus progenitores ideológicos, Henry Ford), el centro de contacto sigue un patrón superpuesto que le permite desarrollarse a través de múltiples parámetros que le ayudan a poder manejarse con una exactitud tal que le produce un método de

acción basado en métricas y por tanto es un modelo de relaciones laborales y de empleo bien constituido (Micheli, 2014).

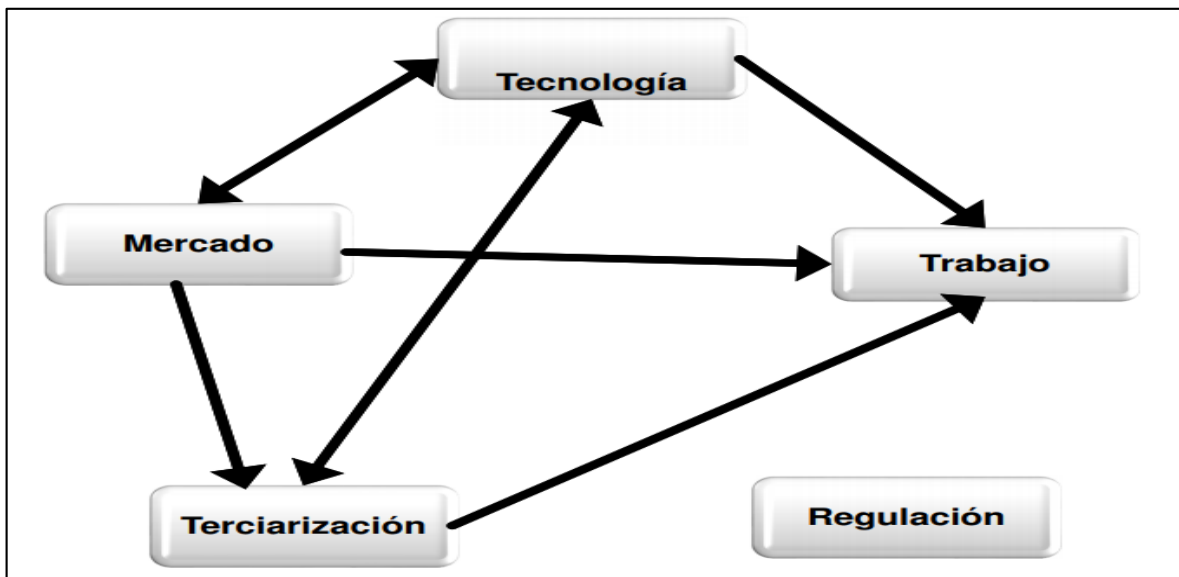
Éste modelo también sigue patrones de codependencia con la evolución de la tecnología de la comunicación, lo que hace interesante su forma de acción en la sociedad de la información, a la vez, “interconectada con procesos contemporáneos que van acorde a los modos de consumo, mega urbanización, globalización, empleo, entre otros” (Micheli, 2014).

Al mencionar la sociedad de la información, se hace referencia al “internet, la hipermovilidad, las redes sociales, el big data, dataveillance, etc.” (Micheli, 2014), que son modelos informáticos que les ayudan a tener un mayor control y asignación de la información que necesitan para poder trabajar.

En la siguiente figura se da a conocer un esquema relacionado al modelo fordista para uso de los centros de contacto:

Figura 6

Visión de industria en sus elementos más generales



Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo.

El anterior esquema da a conocer los métodos en cómo se interrelacionaron los centros de contacto en América Latina para comenzar con su funcionalidad en el mercado, éste método le permite interactuar con cada uno de los parámetros establecidos con una panorámica que le ayuda a mejorar y depender de cada acción para un correcto desempeño. De hecho, éste esquema aún regula a los centros de contacto en la actualidad porque es un modelo práctico.

2.4 Evolución del contact centers (centros de contacto) en Centroamérica

Desde hace un poco más de 10 años los centros de contacto se han ubicado en la región centroamericana. “Durante ese lapso de tiempo la industria de los centros de llamadas ha generado aproximadamente 150,000 empleos hasta el año 2015” (Santa Cruz & Cortés, 2016).

Con el tiempo en Centroamérica, la mayor parte de centros de llamada se ubican en Guatemala y Costa Rica que muestran el mayor dinamismo en la atracción de inversiones en el sector de los contact centers o centros de llamadas, estos dos países han logrado atraer 103 empresas internacionales de ese segmento de la industria tecnológica. De estas 75 se ubican en Guatemala, y 28 en Costa Rica (Radic, 2015)

2.5 Historia de los contact centers (centros de contacto) en Guatemala

En Guatemala, la apertura de los centros de llamadas marcó un hito en la historia laboral, pues los jóvenes que egresaban del nivel diversificado eran muy pocas sus opciones de trabajo; ya que las fábricas de diferentes productos manufacturados, como, las maquilas de ropa- eran una de las pocas opciones en el mundo laboral guatemalteco, después de la privatización de la telefonía estatal se abre el mercado de las telecomunicaciones y la inversión extranjera empezó a llegar a este sector.

Así mismo vía telefónica podemos resolver otras necesidades de nuestro consumo cotidiano, lúdico o placentero o requerir servicios a entidades públicas o privadas: podemos adquirir una pizza o comida a domicilio, contratar televisión por cable, hacer reservaciones de vuelos aéreos, hoteles o restaurantes, entre otros, pero muchas de estas llamadas no son atendidas directamente por la empresa o institución gubernamental a la que suponemos estamos llamando, en realidad quien nos atiende es un trabajador o trabajadora de un call center; cuando es inmensa la magnitud de las llamadas telefónicas recibidas, muchas empresas grandes e instituciones públicas no desarrollan un área específica para atenderlas (en compañía), prefieren la subcontratación para estas clase de actividades (vía: Tercerización) otras empresas especializadas en atender llamadas telefónicas.

(...) En Guatemala a finales de la década de los 90 se establecen dos contact centers en Centroamérica, el primer se fundó en 1996, Transactel, que es la mayor empresa en la región, Guatemala, El Salvador, Honduras y Nicaragua, y el segundo fue en 1999, Atento, que atienden el mercado local, de Centroamérica y Norteamérica, en idioma español e inglés, también lo hace en lenguas mayas y en portugués. Gracias a la liberación inmediata y gradual, el mercado tuvo apertura a la inversión extranjera desde 1996, catorce años después, el país cuenta con las tarifas de celulares más económicas y llamadas a larga distancia más bajas en América Latina, según artículo publicado en Revista vía libre, Prensa libre el 4 de diciembre 2009. Por lo anterior Guatemala, es el país adecuado para las empresas de call center por toda la infraestructura que se tiene. Guatemala en el sector de las telecomunicaciones, ha tenido un crecimiento fuerte pues ha aprovechado a plenitud su nueva posición como destino para call centers y outsourcing de procesos de negocio. La atención de los servicios en el mercado es en idioma español como bilingüe, siendo un servicio de categoría mundial. El servicio de telecomunicaciones nació con empresarios locales, pero en años recientes,

muchas empresas de presencia global, han invertido en Guatemala, tal como: 24/7, Atento, Digitex, ACS, GE y ExxonMobil. (Libre, 2009)

Desde la apertura de los primeros centros de contacto en Guatemala, la demanda de mano de obra ha crecido. Así como la de servicios para estas empresas. Instaurándose servicios multilingües, porque Guatemala posee personal calificado para este tipo de tareas, algunos hablan además de español el idioma inglés y algunas personas más de 2 idiomas, lo cual resulta ser atractivo para esta industria, lo que fue precursora para la colocación de otros centros de contacto en el país.

2.5.1 Hegemonía de los contact centers (centros de contacto) en Guatemala

Las personas que regularmente laboran en los centros de contacto de la ciudad de México, son jóvenes hijos de migrantes mexicanos, que desde muy pequeños estudiaron en Estados Unidos y por ello hablan inglés y muy poco o defectuoso español, que debieron regresar “voluntariamente” a México debido a las reformas migratorias impulsadas por Obama durante los últimos años (Issuu, 2015).

Al igual en la ciudad de Guatemala, "una ciudad transnacional", tiene muchos aspectos similares al mexicano exactamente se asemeja más al de Tijuana, que al de la ciudad de México, pues ser una ciudad fronteriza mexicana al igual que la centroamericana, los migrantes retornados voluntaria o involuntariamente – mediante deportación– de los Estados Unidos y en ambas, aquellos que dominan el inglés, son recibidos para incorporarse a los call centers. (Issuu, 2015).

Aprovechando al máximo ésta ventaja estratégica, se conformó la Comisión de contact centers de Guatemala, cuya misión es contribuir al desarrollo de la operación de call centers en el país, velando por los intereses de sus asociados, entre los cuales figura el fomento de las condiciones idóneas para la expansión del

sector. El incremento de las operaciones de los centros de llamadas, ha ampliado las oportunidades de empleo, lo que al mismo tiempo facilita un cambio en el poder de negociación de condiciones de trabajo, sobre todo en la compensación salarial.

(...) Los avances tecnológicos y la reducción de los costes de las telecomunicaciones, permitieron desarrollar actividades, donde no es necesario especificar un lugar y un tiempo determinado, que involucra tanto a los trabajadores, teleoperadores, como a los clientes. Por el empleo de las nuevas tecnologías, las empresas pudieron concentrar la información del cliente en país determinado, redireccionando automáticamente las llamadas locales, de un país hacia el centro de llamadas sin que el cliente advierta que está llamando a larga distancia. Es así que las empresas trasladaron sus operaciones intensivas en trabajo a países donde son reducidos los costes laborales; esto acentúa el hecho de que muchos call centers no son empresas enteras, sino que representan un departamento dentro de una organización (call centers in-house). (Valverde, y otros, 2007)

El uso de las tecnologías de punta como el internet a logrado que tanto los centros de contacto como los centros de llamadas, se permitan colocar sus centros operativos en distintos lugares que los centros administrativos. O sea que, las oficinas centrales pueden estar en un país mientras que en otro estén el centro de operaciones. Además, a través de la tercerización, se puede realizar diferentes tipos de labor a la vez en el mismo lugar para diferentes empresas.

Capítulo III

3. Esquema actual de los contact centers (centros de contacto) extranjeros y el establecimiento de la fuga de capitales y la mano de obra barata en Guatemala

En este capítulo se tratarán temas relacionados al predominio de los centros de llamadas y centros de contactos puramente dichos, estos últimos, objetos del estudio para conocer el desenvolvimiento de estos para poder saber su comportamiento e ir vislumbrando como se constituyen en un país y por ende en Guatemala, como principal protagonista de esta investigación.

3.1 Rol de negocios de contact centers (centros de contacto) a nivel internacional.

La Inversión Extranjera Directa (IED) hacia Centroamérica creció un 3,7% en 2016 y totalizó 11.833 millones de dólares. El aumento de las inversiones hacia los dos principales receptores de la subregión —Panamá, que concentró el 44%, y Costa Rica, con el 27%— compensó la caída de la IED hacia los demás países centroamericanos. (CEPAL, 2017) La expansión de los call centers en distintos países y regiones del mundo obliga a considerar los contextos específicos para analizar las formas de negociación predominantes, los marcos normativos que las rigen, las características de los sindicatos y de la mano de obra, la situación en los mercados laborales etc. (Hualde, Jurado, & Tolentino, 2011)

Las ganancias que los centros de contacto han obtenido desde su puesta en marcha en América Latina es muy muy grande. La gran mayoría de países que pertenecen a ésta región manejan tipos de cambios que multiplican las ganancias para las empresas extranjeras que en su mayoría son estadounidenses y que se acientan en cualquiera de los países de la región, la cual tiene un tipo de cambio favorable para ellos, llegan a producir ganancias exorbitantes.

Lo anterior, hace ver que la inversión extranjera en los últimos 10 años a crecido exponencialmente y los centros de contacto no son la excepción. Así como

otros países hacen atractiva la oferta para retener la inversión extranjera ofreciendo beneficios, también en Guatemala se hacen propuestas para atraer capitales de otros países. Los centros de contacto en el país, están creciendo a pasos agigantados y el mercado se hace cada vez más atractivo para la persona que busca un trabajo.

3.1.1 Causas que establecen una empresa fuera del país en el medio de la tercerización (offshore - outsourcing)

Existen varias razones por las cuales una empresa extranjera decide asentar sus centros de operaciones en determinado lugar, los países latinoamericanos ofrecen muchos beneficios para la inversión extranjera. La gran mayoría de los países que trabajan a través de los medios denominados como tercerización (outsourcing), son de origen estadounidense, aunque existen otras empresas en otros países que también brindan este tipo de servicio.

Las razones principales para que una empresa realice offshore outsourcing son la reducción de sus costos y la necesidad de que ella se dedique únicamente a sus procesos críticos. Los países de América Central, Costa Rica, El Salvador y Guatemala, tienen la mejor oferta de servicios ofrecidos para el ambiente de esta clase de negocios: Servicios compartidos (shared services), Backup offices, call centers, data centers y desarrollo de software. En general, existen seis factores que han impulsado el desarrollo del offshore outsourcing (Prom Perú, 2015):

- La globalización: Es el proceso por el que la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo unifican mercados, sociedades y culturas a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan un carácter global.

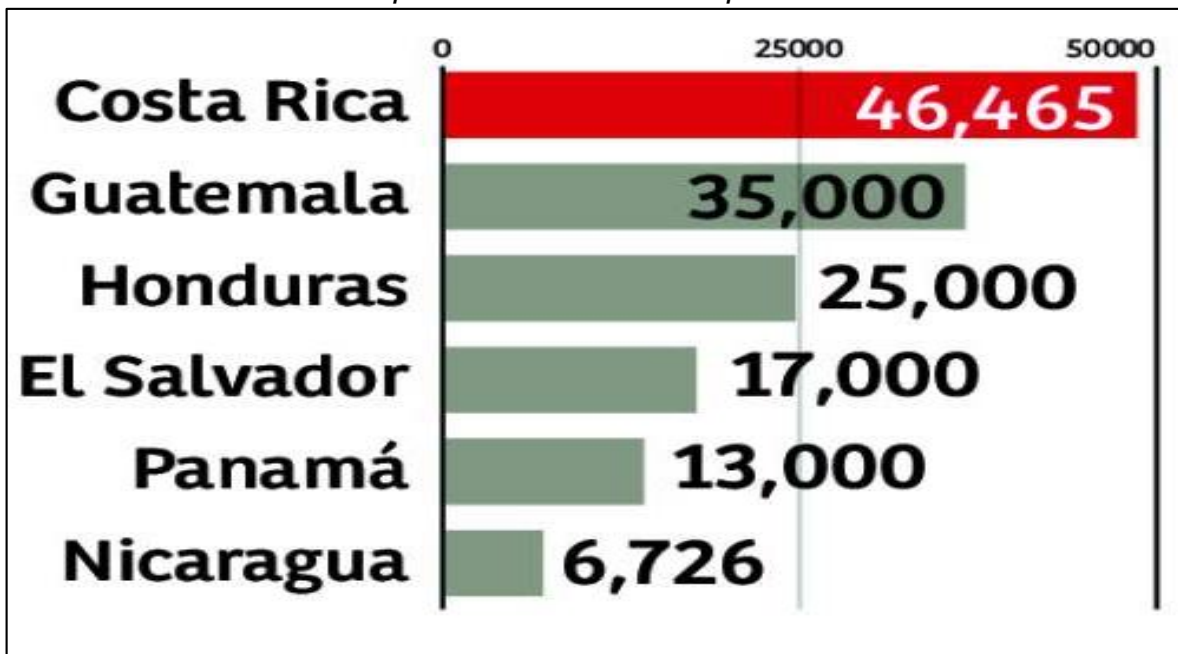
- La evolución del outsourcing: La transición a una economía *offshore* representa una nueva forma de globalización permitida por el desarrollo tanto de Internet como de las telecomunicaciones. (Prom Perú, 2015)
- La deflación: Es la caída generalizada del nivel de precios de bienes y servicios en una economía. La demanda de los clientes por obtener productos y servicios rápidos, baratos y de mejor calidad es una presión constante que incentiva a las empresas a bajar sus costes.
- La demografía: El envejecimiento y la baja tasa de natalidad de los países desarrollados son detonantes que incentivan a sus empresas a buscar recursos humanos en los países no desarrollados en los que exista abundancia de población activa; recursos que a la vez sean de bajo costo. (Prom Perú, 2015)
- La competencia: Existe diversidad de empresas de ámbito transnacional y nacional que brindan servicios de offshore en atención al cliente, tecnología de información, finanzas y recursos humanos. Esto ocasiona en forma directa la mejora de calidad y la baja de precio en los servicios prestados.
- La política en los países que demandan servicios offshore: Es una tendencia mundial de mover servicios de países en que los costos son más altos a aquellos donde son más bajos; esta clase de movimiento incide de manera directa en la disminución del empleo en los países demandantes del servicio. Lo que ocasiona la protesta social y lleva a que estos coloquen barreras para la ejecución del offshore outsourcing. No obstante, si no se hace offshore outsourcing, en este mundo globalizado afecta la competitividad de las empresas, pero en los últimos años se están bajando las barreras para su realización. (Prom Perú, 2015)

Las empresas que realizan offshore outsourcing, tercerizan sus servicios, a un país distante y la que recibe la tercerización realiza exportación de servicios. En un estudio de Kearney (2007), realizado en 2006, se concluyó que los diez países más atractivos para la localización del servicio offshore eran, en este orden: India, China, Malasia, Tailandia, Brasil, Indonesia, Chile, Filipinas, Bulgaria y México. (Morris, y otros, 2009)

Por lo regular, las empresas extranjeras que se dedican a la tercerización, colocan sus centros de operaciones en los países latinoamericanos, mientras que sus centros administrativos están en sus lugares de origen. En la administración, se establecen las negociaciones y en los países latinoamericanos es donde se ubican para lo correspondiente a la producción. En la siguiente figura se puede apreciar la generación de empleos que ofreció la industria de centros de contacto en Centroamérica en el año 2016:

Figura 7

Generación de empleo en Centroamérica por centros de contacto



Fuente: <http://www.laprensa.hn>

3.2 Mercado de los contact centers (centros de contacto) en Guatemala

La industria de Centros de Contacto ha aumentado hasta tres veces desde su inicio y ha puesto un referente claro que Guatemala ofrece las condiciones ideales para que el mercado prefiera al país centroamericano para impulsar las capacidades de los guatemaltecos, especialmente en el idioma Inglés. Los principales factores que hacen de Guatemala un país atractivo a la industria van desde la afinidad a la cultura del mercado, pues el 50% de los clientes son norteamericanos, además de tener una ventaja geográfica, la misma zona horaria y una potente infraestructura de telecomunicaciones con capacidad instalada suficiente para atender la demanda. (Ang, 2016)

La afinidad que une a las empresas extranjeras de centros de contacto con el país les permite verse gozando de mayores privilegios que las mismas empresas de capital guatemalteco, tienen beneficios que muchas veces resultan ser hasta insospechados. Guatemala es un paraíso fiscal para muchas empresas, ofrece muchos beneficios a la inversión extranjera y no les importa que las personas que trabajan en ellos, sean afectas en violación a los derechos humanos.

Cuando una empresa internacional converge en una afinidad con el país que lo recibe, se dan situaciones de ayuda por parte del país hacia la empresa y como tal la empresa dota al Estado de recursos monetario o descuentos que vienen a ser de beneficio para quien los recibe, haciéndolo más rentable. Por ello, es que los gobiernos permiten que las empresas transnacionales hagan a sus anchas lo que más les parezca. Y al momento de las dificultades, el Estado sale a salvar la situación de ellas. La cultura del mercado, suele ser atrayente porque les permite a las empresas mantener su hegemonía como capitalistas dentro de cualquier país que los reciba. En su calidad de transnacionales, los centros de contacto, suelen sentirse a sus anchas porque saben que lo que ofrecen al país les ayuda a poder hacerlo.

(...) Según la gerente de la Industria de contact center de la Asociación Guatemalteca de Exportadores (Agexport), Ninoshka Linde, Guatemala posee una alta disponibilidad del “talento”, sobre todo de jóvenes que representan un porcentaje alto de la población en el país. De acuerdo con Linde, Guatemala está siendo incluida en los principales rankings de presencia global y es catalogada como un “modelo de las estrellas” y ocupa uno de los principales lugares de los destinos de tercerización, y es el único país que mostró un crecimiento en América Latina. (Ang, 2016)

En la siguiente figura se puede apreciar la densa masa laboral que existe en Guatemala en lo relacionado a mercado laboral y como de esa proporción la mayoría son jóvenes que acaban de graduarse de niveles medios que son un atractivo para los centros de contacto y los centros de llamadas en el país:

Figura 8

Mercado laboral en base a población joven en el país



Fuente: Enei 2016

La anterior figura, da a conocer los índices de los indicadores de trabajo que presentan variables y que impactan a la población joven de Guatemala, medido desde enero de 2014 hasta diciembre de 2016 y realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas a través de las Encuestas Nacionales de Empleo e Ingresos (ENEI).

En la población en edad de trabajar se registró una población total en edad de trabajar (15 años o más de edad) de 10.7 millones, 7.36% más en comparación a la PET que se registró para la primera encuesta realizada durante 1-2014 (10.0 millones). Y en la población económicamente activa se muestra un crecimiento, la que durante la primera encuesta de 2016 registró un total de 6,605,276 personas (Instituto Nacional de Estadística Guatemala -INE-, 2016).

3.2.1 Lo que ofrece Guatemala a la inversión extranjera directa (IED)

Guatemala ofrece un sin número de beneficios para las empresas que quieran colocar sucursales en el país, una serie de incentivos que van de exención de impuestos, a continuación, se dan a conocer algunos de estos aspectos, otorgados por entes de gobiernos a cambio de su inversión en el país. Pero como consecuencia de la atracción que ha representado, también la modernización de otras empresas prestatarias se ha mejorado, lo que viene a propiciar la expansión de este tipo de servicio en Guatemala. (Bejarano Bernal, 2017):

- **Mano de Obra Calificada:** La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, donde se desarrollan las habilidades y destrezas de las personas, permitiéndole un mejor desempeño en sus labores habituales; en Guatemala se trabaja constantemente en la capacitación, para mejorar los productos y servicios, existen dos entidades del sector privado el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad y Junkabal cuyo objetivo de la Fundación es la promoción humana, social y espiritual de la mujer; cuyo objetivo es llegar a certificar su empresa para que sea competitiva tanto a

nivel nacional como internacional y atraer la inversión extranjera como a compradores potenciales.

- **Moratorias fiscales:** Son las más populares en países en desarrollo y consisten en la exención del pago de impuestos por un período determinado.
- **Desgravación y créditos tributarios por inversión:** Son instrumentos con mejor enfoque que las moratorias para promover ciertos tipos de inversión y su costo en términos de recaudación es mucho más transparente y fácil de controlar.
- **Exenciones tributarias:** En la década de los años setenta, se emite La Ley de Zonas Francas, cuando dio inició la Zona de Libre Comercio o Zolic que da paso otras leyes como la Ley de Fomento y Desarrollo de la Actividad Exportadora y de Maquila; éstas otorgan incentivos fiscales como la exoneración de pagos arancelarios; aunque no todos gozan de estos incentivos, (Ley de Zonas Francas y Congreso, Ley de Fomento y Desarrollo de la Actividad de Exportación y de Maquila, 1989). Estas leyes exoneran por 10 años el Impuesto Sobre la Renta (ISR), el 100% del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y el Impuesto Único sobre Inmuebles (IUSI), además de la exoneración de los cargos aplicables a la importación de maquinaria, equipo y materia prima. Además, en la Ley de Libre Negociación de Divisas establece, que es libre la disposición, tenencia, transferencia, compra, venta, cobro y pago de y con divisas. (Bejarano Bernal, 2017)
- **Inversión nacional y extranjera:** Ley de Inversión Extranjera, Decreto Ley 9-98, que establece que los inversionistas extranjeros son tratados de la misma forma que los nacionales.

- Permisos de Trabajo: Las modificaciones y reformas al Código de Trabajo, facilitan los permisos de trabajo es en el Ministerio de Gobernación, en la sección de extranjería donde se tramitan los permisos de trabajo para personas extranjeras, que venga supervisar la instalación de nuevas industrias y a capacitar al personal que labora en empresas transnacionales cuya tramitación dependerá de los acuerdos que ha suscrito Guatemala. (Bejarano Bernal, 2017)
- Soporte Tecnológico: Guatemala, en comunicaciones, cuenta con servicio de Internet y telefonía al igual que los demás países del mundo, aunque son servicios privados, como país se carece de una empresa telefónica estatal. Utiliza el servicio satelital de Intelsat, que es propiedad de Estados Unidos, para los servicios de telefonía internacional. Además, con instalaciones de fibra óptica para la telefonía y sistemas de comunicación interna, así como el enlace a nivel centroamericano y con la fase Norte con México. (Bejarano Bernal, 2017)

3.2.2 El mercado en cifras

La industria de los centros de contacto y centros de llamadas en los últimos años ha sobresalido, dando a paso a la creación de cientos nuevos puestos de trabajo año tras años, contratando mayormente a jóvenes desde los 18 años, recién graduados. Pero no sólo jóvenes porque la oferta laboral de éste sector es grande y admite personas de todas las edades sin distinción de razas, credos e ideologías:

- Las cifras de esa fuente establecen que el sector de los BPO-contact centers guatemaltecos creció un 300% entre los años 2009 y 2013.
- Contribuye hasta un 4% del Producto Interno Bruto (PIB).

- Genera alrededor de los 36,500 puestos de trabajo directos.
- Genera alrededor de 87,500 puestos de trabajo indirectos.
- Genera alrededor de 27,000 puestos de trabajo de habla bilingüe.
- Genera alrededor de 12,300 puestos de trabajo que solo requiere español.
- Genera alrededor de 1,230 puestos de trabajo que requiere español y otro idioma.
- Actualmente de cada 100,000 guatemaltecos 138 trabajan en Centro de Contacto. (E&N: Empresas & Management, 2016).

Quienes saben inglés y poseen conocimientos básicos de computación y nivel medio, empiezan ganando unos seis mil en un centro de contacto, sin contar los beneficios extra en una industria que basa su potencial en las personas. Aparte del pago mensual, en algunas empresas de centros de contacto, también dan ciertos beneficios adicionales a los de la ley tales como alimentación subsidiada, transporte nocturno, gimnasios, seguros de vida. (Data: Export, 2016).

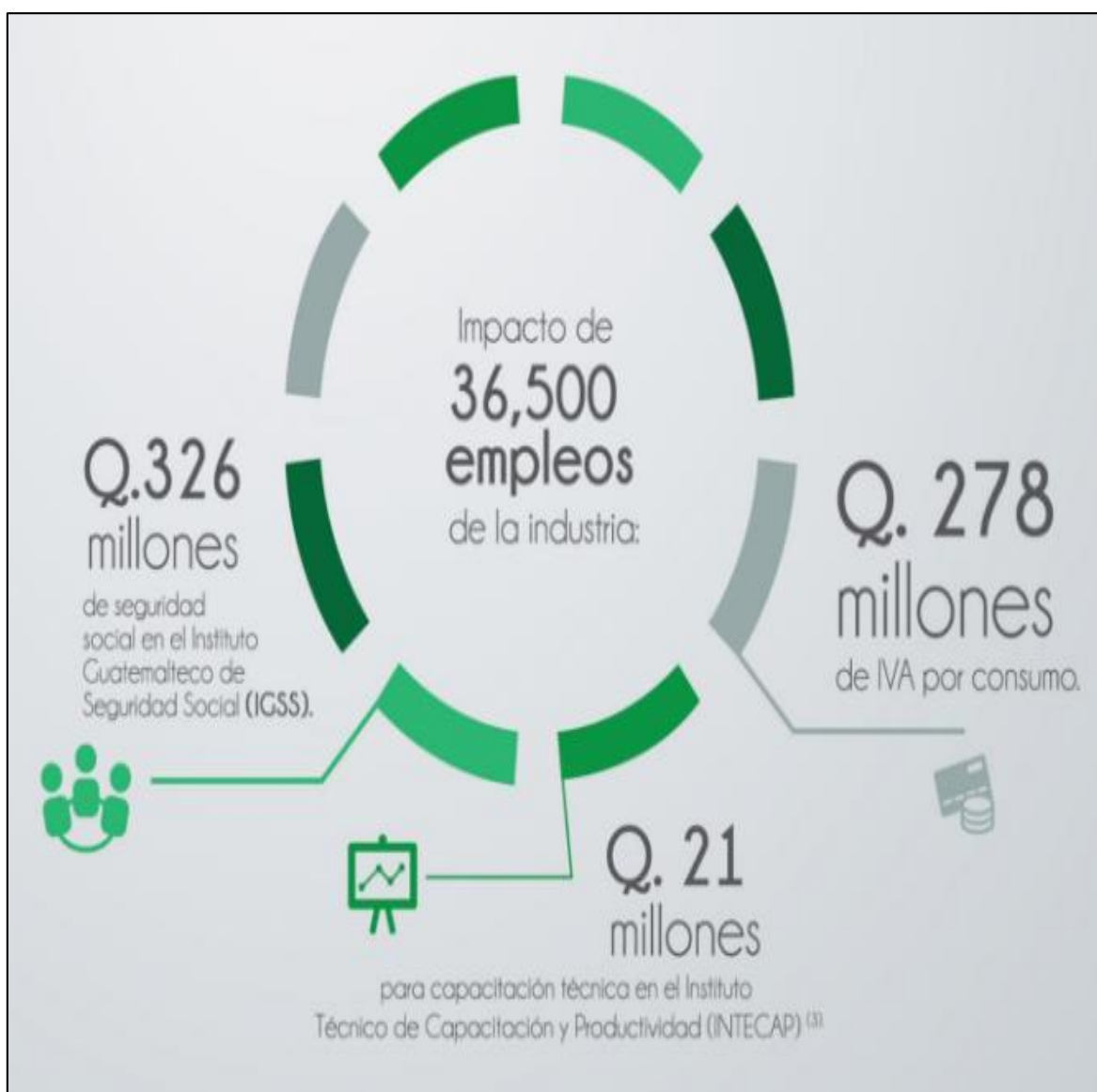
Además de los problemas de subempleo (trabajar en algo para lo que no se estudió o desear hacerlo más tiempo) y de informalidad (70 por ciento de la economía) que enfrenta el sector laboral del país, un gran reto es la falta de oportunidades. Aproximadamente 25 mil de los 200 mil que se gradúan cada año de nivel medio, logran ingresar al mercado laboral. (Data: Export, 2016).

Dentro de los centros de contacto, existen los puestos en español y bilingües (inglés mayormente). Aunque actualmente ya existen centros de contacto que piden personas trilingües (como por ejemplo Transactel y Atento de Guatemala). Ofreciendo a sus colaboradores la oportunidad de que algunos de sus trabajadores hablen aparte del inglés o el español u otros idiomas. Pero también existen los centros de contacto en los cuales se hablan dialectos indígenas.

En la siguiente figura como estudio de BPO Guatemala, se da a conocer lo que representa para Guatemala la industria de los centros de llamadas en millones de quetzales al país:

Figura 9

Impacto de la industria de los centros de contacto del país



Fuente: bpoguatemala.com

3.2.3 Beneficios que ofrece contar con contact center (centro de contacto) en Guatemala

Actualmente las empresas de centros de contacto, necesitan personal bilingüe en casi todas las industrias de servicios, entre ellas turismo, turismo médico, desarrollo de software, laboratorios, industrias creativas, filmación, BPO y contact center, expuso Linde. La capacidad de transformación que ofrece el país ayuda a que exista un impacto general en la economía guatemalteca, estamos viendo cómo la industria está creciendo agigantadamente a pesar de que la legislación no está totalmente orientada a la atracción de inversiones y a la competitividad de la industria. Agregó que se debe enfocar en la creación de una Guatemala bilingüe, pues el inglés permite que el país tenga acceso a más mercado y además que se formulen y se apoyen leyes que favorezcan el crecimiento en el país. (Data: Export, 2016)

3.2.4 Principales contact centers (centros de contacto) en Guatemala

Conformado por las principales Empresas de contact centers y BPO que operan en Guatemala, entre estas:

Tabla 1

Principales centros de contacto que se desempeñan en Guatemala (Año 2016)

Allied Global	Alorica	Asistencia G&T	Atento
Avalon	Capgemini	Conduent	Genpact
Grupo Pronto BPO	ICS	Nearsol	OneLink
TELUS International	Tu Salud Global	Xerox	24/7

Fuente: Elaboración propia con información de la oficina de Agexport BPO.

Empresas que atienden principalmente los mercados de Estados Unidos, Canadá, México, Centroamérica, el Caribe, España y Guatemala. Brindan servicios

de atención al cliente, finanzas y contabilidad, adquisiciones y logística, recursos humanos y servicios de conocimiento para diversidad de verticales, entre estas: banca y finanzas, telecomunicaciones, fabricación distribución y venta al por menor, servicios públicos y de construcción, medios de comunicación y entretenimiento. (Sector Contact Center & BPO, 2016).

3.3 Fuga de capitales de contact centers (centros de contacto) en Guatemala.

El término fuga de capitales, en economía, ocurre cuando activos y/o dinero salen rápidamente de un país, debido a un suceso con implicaciones económicas. Algunos ejemplos serían: el incremento de impuestos sobre el capital o una situación de impago, lo que ocurre cuando un Estado se vuelve incapaz de cumplir con sus obligaciones contractuales de deuda, alterando las expectativas positivas de los inversionistas, debido a la pérdida de la confianza en su solidez económica y en el valor de sus activos. (Economipedia: Haciendo Fácil la Economía, 2015)

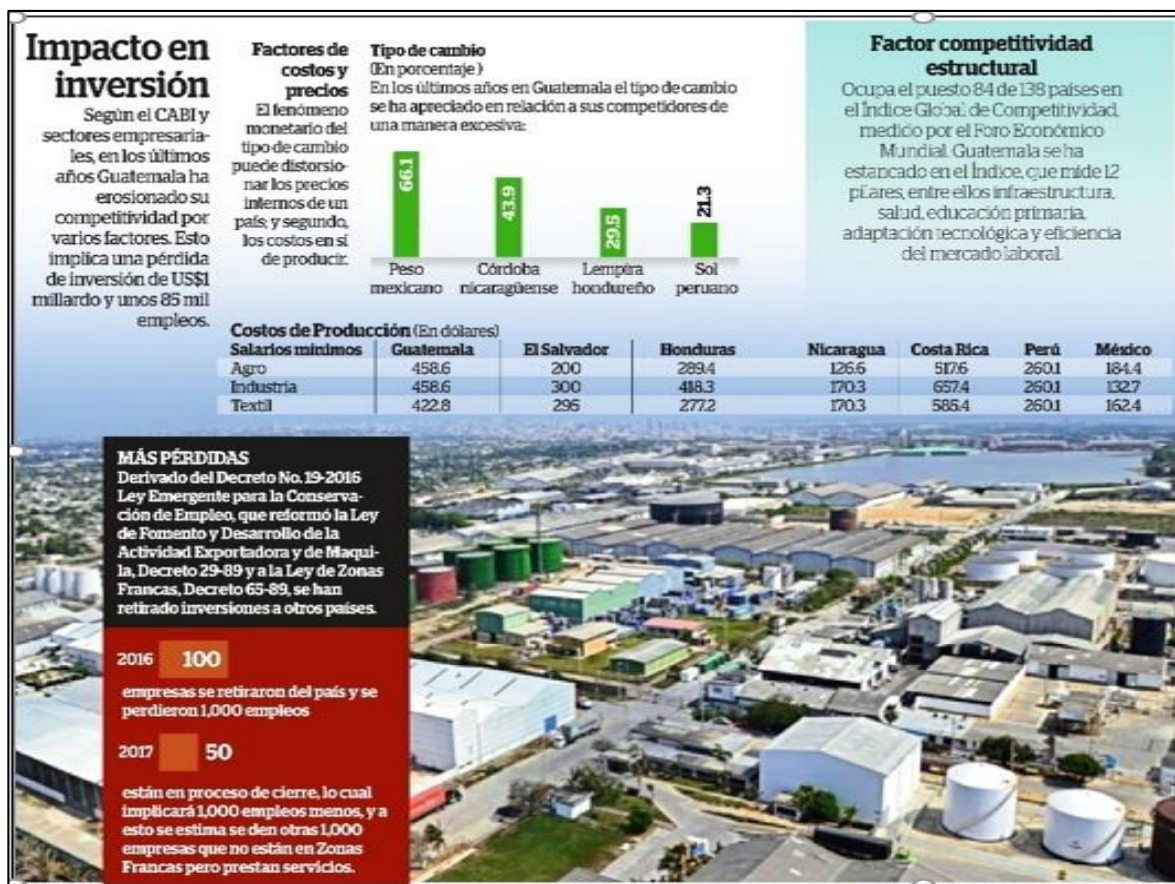
Dicho de otra manera, la fuga de capitales se produce cuando un país deja de ser atractivo para determinada empresa en lo concerniente a la inversión. En el caso de centros de contacto, que, pese a que delegan sus centros de operaciones en determinado país, no invierten mayor cantidad de dinero en éste, salvo para la mejora de sus herramientas de trabajo. El resultado es la disminución o desaparición de la riqueza, y normalmente va de la mano con una fuerte caída en el tipo de cambio del país afectado.

Pese a las posturas gubernamentales quienes sostienen que, en la industria de los centros de contacto, no se han producido fuga de capitales en el país, también existen algunos análisis realizados por empresas privadas en los cuales si se determina cuáles son los factores que emergen y son determinantes para que se produzca salida de capitales de forma abrupta en la nación.

Un estudio realizado por Central American Business Intelligence (CABI) afirmó que el país ha perdido US\$1 millardo en inversiones y unos 85 mil empleos en los últimos cinco años debido a tres factores que erosionan la competitividad en el país. Éstos factores son: Tipo de cambio, competitividad estructural y costos de producción. Dentro de éste estudio intervienen tres sectores dentro de los cuales se mencionan los centros de contacto. (Muñoz Palala, 2017). A continuación, se da a conocer una figura que enmarca los factores por las cuales se han producido fugas de capitales en Guatemala, esto para tener una visión aproximada de las razones que son precursoras de éstas:

Figura 10

Factores asociados a la generación de fuga de capitales en Guatemala



Fuente: Diario El Periódico.

La anterior figura muestra los diferentes factores que inciden en el cierre de industrias y también las razones por las cuales se produce una fuga de capitales, lo cual es parte del objeto de estudio de este tema. Factores tales como los tipos de cambios, los costos y precios, así también, los costos de producción.

De hecho, los centros de contacto han impulsado un modelo de relación de trabajo-capital donde la clave de generación de ganancia reside en la optimización de la comunicación como mercancía. La formación del agente de call center procura crear las condiciones de aprovechamiento de su capacidad comunicativa, en consonancia y adaptabilidad, al medio informático-computarizado de control técnico. “La capacidad comunicativa humana es hecha mercancía, haciéndose ella misma valor de cambio en la mediación del call center con el interlocutor”. (Frener, Juárez, & Abac).

La forma común en que la fuga de capitales desestabiliza una economía es en el momento en que los propietarios de los capitales establecidos en una región o país deciden cambiar bruscamente la ubicación o colocación de su capital; ya sea para buscar una mayor rentabilidad, por alguna razón de riesgo ya sea político y/o financiero, para evadir impuestos o simplemente por razones especulativas.

La gran cantidad de recursos que se mueven de un país a otro puede escapar al registro oficial, lo cual se facilita por circunstancias institucionales de los gobiernos y economías locales que permiten de manera irrestricta la fuga de capitales sin la mayor penalización o control institucional.

3.3.1 La inversión y el paraíso fiscal en Guatemala:

La inversión extranjera directa (IED) es aquella que realizan personas naturales o jurídicas no residentes en el país donde se efectúa la inversión, la cual puede hacerse mediante la compra de acciones o participaciones de una empresa

establecida o constituida en el país con ánimo de permanencia. La IED puede darse también a través de contratos que generen la colaboración, concesión o servicios entre el inversionista y la empresa, así como mediante la adquisición de inmuebles en el país de destino de la inversión (Portafolio, 2010).

Los países en desarrollo con tal de atraer la inversión extranjera para la creación de fuentes de empleo, modifican las leyes a favor de las empresas internacionales, convirtiendo sus localidades en paraísos fiscales que son un detonante para que muchas organizaciones comerciales opten por colocar sus centros de operaciones en éstos lugares.

En Guatemala no tiene aplicación el método de la interpretación económica de la ley; ya que se estaría violando el principio constitucional de reserva legal. La Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), tiene la competencia legal, sobre hechos definidos exclusivamente en las leyes tributarias, constreñida a los principios generales que le son asignados por la Constitución Política de la República de Guatemala. Por tanto, carece de facultades para buscar las operaciones económicas encubiertas en los negocios jurídicos. Y todo exceso de sus funciones, aun presumiendo propósitos elusivos por parte de los contribuyentes es, sin lugar a dudas, un acto ilegal. (Palacios, Inversión y Paraísos Fiscales, 2017)

Los mecanismos antijurídicos de ahorro fiscal, exigen control y un decidido combate por parte de la Administración Tributaria. Ya que, si la elusión tributaria no está tipificada como un ilícito, no ocurre el hecho imponible, al igual es inexistente la obligación de pagar el tributo; y no implica la obligación de demostrar que hubo hecho generador. Pues en este acto es imposible retrotraer los hechos al momento inmediato anterior en que la norma jurídica fue utilizada para neutralizar los efectos del tributo y es posible determinar la obligación tributaria eludida. (Palacios, Inversión y Paraísos Fiscales, 2017)

3.4 Mano de obra barata como atractivo para el establecimiento de los contact centers (centros de contacto) en Guatemala:

Muchos de los centros de contacto que se ubican en países de Latinoamérica, solo tienen el centro de operaciones, mientras que los centros administrativos están ubicados en los países de origen. En otras palabras, los centros de producción son los que se ubican en Guatemala y la parte administrativa queda ubicada en otro lugar.

El sector de los centros de contacto mueve regularmente grandes cantidades de dinero cada año. Desde principios del año 2000, la región centroamericana teniendo como bastiones principales Costa Rica y Guatemala, se tienen como tierra fértil en éste sector. Por lo cual, una gran cantidad de empresas optan por colocar sus centros de operaciones en éstos dos países. Además de ofrecer recursos tecnológicos de más altos niveles que los colocados en los otros países de la región.

“Los bajos salarios y la precariedad de los trabajadores de los contact centers es vox populi” (Pravda Internacional, 2016), este sector nació para que numerosas multinacionales y empresas estatales ofrecieran el servicio de “atención al cliente” por medio de subcontratas, práctica muy generalizada que tiene como misión abaratar costes.

Las edades mayormente contratadas por los centros de contacto en su mayoría son jóvenes de entre 25 y 35 años, la mayoría con estudios superiores, desde Guatemala y éstas a otros países a través del uso de nuevas tecnologías de la comunicación. Las principales empresas extranjeras que se ubican en Guatemala, son de países tales como Estados Unidos, Canadá, y México, generando servicios en mercadeo, cobranza, soporte, servicio al cliente, entre otros. Y los sueldos promedio mensual, están oscilantes entre 275 dólares a 600 dólares mensuales según datos de la AGEXPORT.

Mientras que en Estados Unidos la hora hombre es pagada de 10 a 12 dólares la hora, en países latinoamericanos, ésta oscila entre 3 y 5 dólares. Lo que da a conocer con mayor énfasis el porqué, la industria de los centros de contacto posiciona sus centros de operaciones en la región (Chauvin, 2017).

3.5 Descripción de hallazgos de la investigación con base a los resultados obtenidos de las entrevistas

Dentro del proceso de la investigación se recurrió a la guía de entrevistas para la elaboración de un cuestionario de diez preguntas abiertas para poder recibir opiniones de ocho profesionales en el conocimiento de los centros de contacto en Guatemala que tuvieron a bien el dar su tiempo para responder a dichas interrogantes, las cuales en su contexto iban vinculadas de forma sistemática e íntima al tema en cuestión. Se establecieron dos cuestionarios, el primero para cuatro personas laborantes en centros de contacto y el segundo para tres personas que trabajan para el Estado. Estos dos cuestionarios elaborados de forma cualitativa, no tienen la intención de medir el comportamiento de las personas entrevistadas, por lo cual no se estableció un universo y por ello, no están graficadas.

3.4.1 Representación de hallazgos con base al primer modelo de cuestionario de preguntas abiertas

La primera pregunta iba encaminada a comprobar el conocimiento de las personas en relación a los centros de contacto, para verificar también el desempeño de sus funciones y en cierta forma poder romper el hielo para entablar una especie de confianza para el desenvolvimiento correcto de cada una de las preguntas que se plantearon y en la cual todos los entrevistados determinaron respuestas similares, aunque también hubo personas que no quisieron contestar la pregunta.

En la segunda pregunta, se pretendió establecer el conocimiento de los entrevistados en cuanto al movimiento de los centros de contacto a nivel internacional para tratar de obtener resultados a lo interno de cada uno de ellos, así como determinar la conexión de los puestos administrativos hacia el exterior, dando respuestas similares.

En la tercera pregunta, se buscaba esclarecer su postura como laborantes dentro de los centros de contacto y la oportunidad que le han brindado a ellos por los centros de contacto en los puestos que cada uno ocupa dentro de la industria; así también, obtener datos relevantes para establecer los vínculos relevantes a la mano de obra barata.

En la cuarta pregunta, se pretendió obtener información, la cual diera como resultado si para ellos existe algún malestar dentro de sus medios laborales para que al igual que la anterior pregunta, se obtuvieran datos para la respuesta de los objetivos específicos encaminados a conocer como es la mano de obra en el país y como ellos la califican acorde a su experiencia.

En la quinta pregunta, también tomada de la mano con la anterior pregunta, encontrar nexos de relación en el conocimiento y experiencia de los entrevistados para la contestación de los objetivos trazados en ésta investigación que también permita dar amplitud a la forma de ver los centros de contacto por sus opiniones acorde a su puesto laboral, aunque los resultados obtenidos discreparon acorde al poco conocimiento de algunos.

En la sexta pregunta se pretendía establecer el grado de aprecio que los entrevistados tienen hacia la empresa para la cual laboran, porque, así como la mano de obra barata contratada mayormente en los puestos operativos, ellos en cierta manera muestran un nivel de agradecimiento hacia las contrataciones, pero

a la vez expresan un cierto descontento a la forma de masificación en las contrataciones.

En la séptima pregunta y de la mano a la anterior, se hizo contemplando el encontrar un nexo entre contrataciones y la relevancia que tienen los centros de contacto al momento de establecerse en el país, y la forma en que dibujan a sus empleados el sentimiento de labor dentro de éstos lugares de trabajo.

3.4.2 Representación de hallazgos con base al segundo modelo de cuestionario de preguntas abiertas

La primera pregunta se hizo con el fin de establecer conocimientos previos y adentrar a los participantes a una visión aproximada de cómo serían las preguntas siguientes para dar un margen de acción que viniera de la mano con la experiencia de los entrevistados y así conocer un poco los puntos de vista de cada uno de ellos, dando respuestas similares que dan referencia de la noción del área.

La segunda pregunta en vinculación a la primera, pretendía establecer no sólo los conocimientos de los participantes, sino también el grado de diferenciación y conocimiento en relación a la industria de los centros del contacto, respondiendo éstos de forma similar a la pregunta formulada.

La tercera pregunta, tenía por objetivo esclarecer si los centros de contacto brindan oportunidades a la población que labora en ellos y si estos centros de trabajo son importantes y como son vistos dentro de las instancias gubernamentales, obteniendo resultados con ciertas similitudes, aunque también hubo quien no la contestó.

La cuarta pregunta y más adentrada en contexto, pretendía obtener herramientas que ayudaran a contestar los objetivos planteados dentro del grosor

de la investigación. Siendo las respuestas vitales puesto que, resolvieron dudas en cuanto a las ventajas y desventajas que representan para el sector gobierno el establecimiento de un centro de contacto en el país.

La quinta pregunta, cambiando un tanto la figura de la anterior pretendía establecer la madurez en que los centros de contacto han establecido según las relaciones que tienen en los medios de gobierno, obteniendo datos los cuales, en similitud, los entrevistados fueron coincidentes.

La sexta pregunta, íntimamente relacionada a la anterior procuraba establecer si en efecto las respuestas dadas por los entrevistados que laboran en centros de contacto, guardan una coordinación precisa en cuanto a los medios gubernamentales y como es la relación entre éstos, para de alguna forma manifestar si existe una concordancia entre ambos.

La séptima pregunta, dio resultados casi similares en la anterior pregunta, con la excepción que ya se obtuvo una discrepancia como una forma de choque al conocimiento que se tiene de los centros de contacto, lo cual era parte vital establecer en ésta pregunta, porque también se quería demostrar que los medios comerciales puramente ven su posición como deslumbrante, pero en los medios gubernamentales, el análisis es diferente.

En la octava pregunta, ya se ve los riesgos que lleva el establecimiento de un centro de contacto en el país, dando datos cruciales para el fortalecimiento de investigación y como una forma de respuesta objetiva a lo trazado dentro de las preguntas generadoras y también los objetivos parte de este estudio.

La novena pregunta, se realizó con el fin de establecer una visión de los entrevistados a como vislumbran ellos a mediano y largo plazo, se desenvuelva en el país la industria de los centros de contacto obteniendo datos los cuales también

muestran la negra cara de la industria, lo cual es valioso para la correlación que existe en cuanto a mano de obra barata se refiere.

La décima pregunta, se realizó para sumergir al entrevistado a la realidad del país en cuanto a establecimiento de los centros de contacto y conocer en mayor profundidad, como vislumbra el Estado a través de sus instancias gubernamentales la presencia de éstos lugares de trabajo.

La onceava pregunta, buscaba encontrar en el entrevistado un raciocinio de las leyes nacionales e internacional que están vinculadas a los centros de contacto y establecer respuesta a los objetivos y preguntas generadoras fijadas, aunque el desconocimiento de los entrevistados en éste tipo de normas el evidenciado en las respuestas dadas.

En la doceava pregunta, se evidencia el conocimiento de alguno de los entrevistados en lo relevante a fuga de capitales, lo cual dio como resultado que efectivamente se tiene en evidencia que las empresas gubernamentales conocen que los centros de contacto, manejan en sus adentros éste factor económico que afecta al país.

La treceava pregunta, se realizó con el fin de conocer una opinión a futuro de como se ve el ambiente de los centros de contacto a nivel nacional, dando solamente una persona una respuesta, y observándose también el desconocimiento de los medios de gobierno en ciertas áreas que resultan relevantes para la inspección correcta de los centros de contacto.

En suma, la información que fue recabada de los dos cuestionarios de entrevistas de preguntas abiertas y el análisis de interpretación de los resultados de forma cualitativa, ha permitido afirmar que:

- Las prácticas que han sido concebidas y son de predominio en la aplicación de las técnicas aplicadas a los centros de contacto, llevan una perspectiva técnica, aunque con un bajo contenido de instrucción en el tema. La instrucción preconcebida, solo vienen a dejar entredicho el poco conocimiento de este tema en las instancias públicas dentro del Estado y también las privadas.
- Las oportunidades que existen en cuanto al estudio profundo de los centros de contacto están circunscritas a lecturas, discusiones sobre temas relacionados, pero el objetivo concreto para poder sentar bases sólidas en el país en el estudio y puesta en práctica de los conocimientos en cuanto a centros de contacto del país es pobre, lo que lleva a tratar de hacer una estrategia que permita que los protagonistas en el país desde la perspectiva económica y social tanto de forma pública como privada, puedan tener una mayor acción y reacción en este tema a través de la creación de estrategias que produzcan un acercamiento e interés.
- La crítica como capacidad que potencia la deliberación, argumentación, toma de decisiones, valoración de las actuaciones propias es muy escasa y, está orientada por la valoración de las acciones, apreciando las oportunidades y amenazas, obviando un análisis profundo que ayude en la toma de decisiones y la resolución de problemas que devienen de la fuga de capitales y aprovechamiento de mano de obra barata dentro de los centros de contacto; hechos que permitan establecer parámetros de gestión que permitan la fluctuación constante en las nociones que se tiene pero también exista un intercambio de términos y erudiciones para hacer enriquecedor el área.

- El estudio de los centros de contacto debe de dársele el papel que en realidad le compete en el medio, a su vez, se debe de permitir que más y más personas conozcan a fondo éste tema, diseñando también la carrera profesional que vaya acorde al estudio y enseñanza reflexiva como una forma de crear nuevas fuentes de ingresos al país.

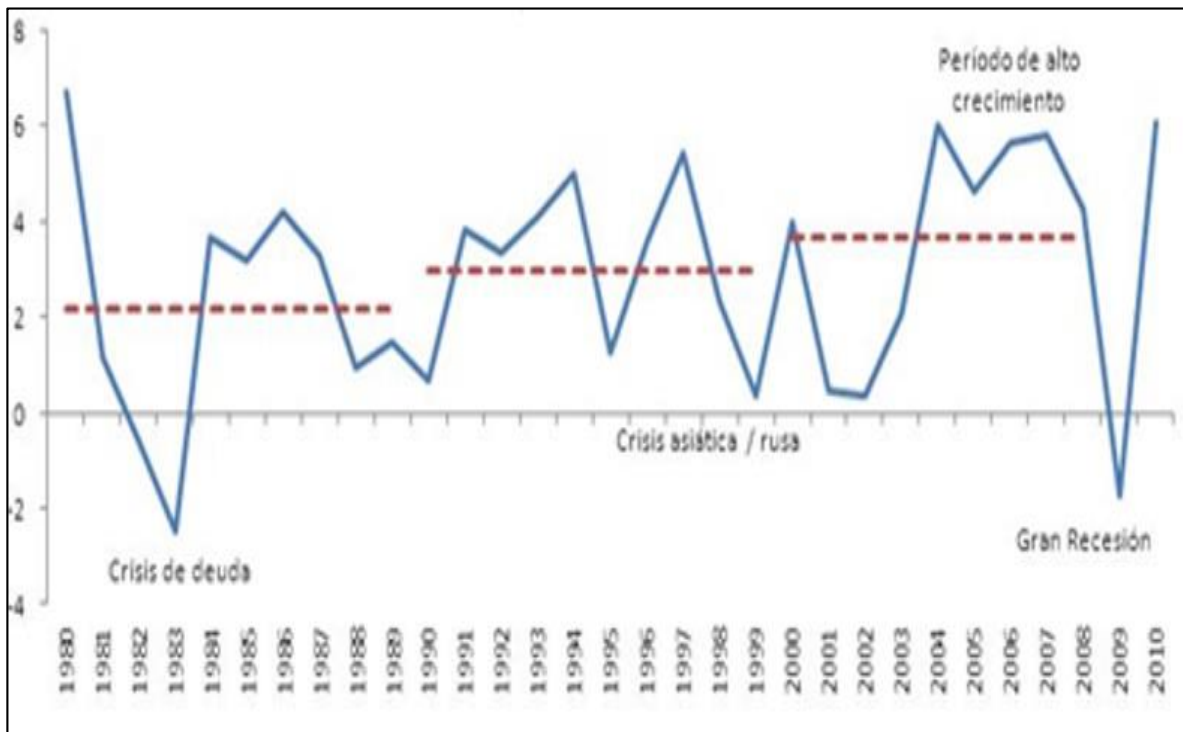
Capítulo IV

4. Prospectiva del impacto de los contact centers (centros de contacto) extranjeros en Guatemala, visto desde la perspectiva de las relaciones internacionales 2012-2016

Las economías de América Latina, históricamente, se han caracterizado por un crecimiento bajo y volátil. Casi al principio de este nuevo siglo se ha registrado un repunte en su desempeño, una mejora en varios indicadores, entre los que sobresalen el nivel de actividad y la tasa de inversión. El nivel de la inversión en la región, es bajo en relación no sólo en su propia historia, sino que se contrasta con otras regiones del globo. Una forma de representación de estos argumentos se puede apreciar en la siguiente figura:

Figura 11

Crecimiento real del PIB LAC

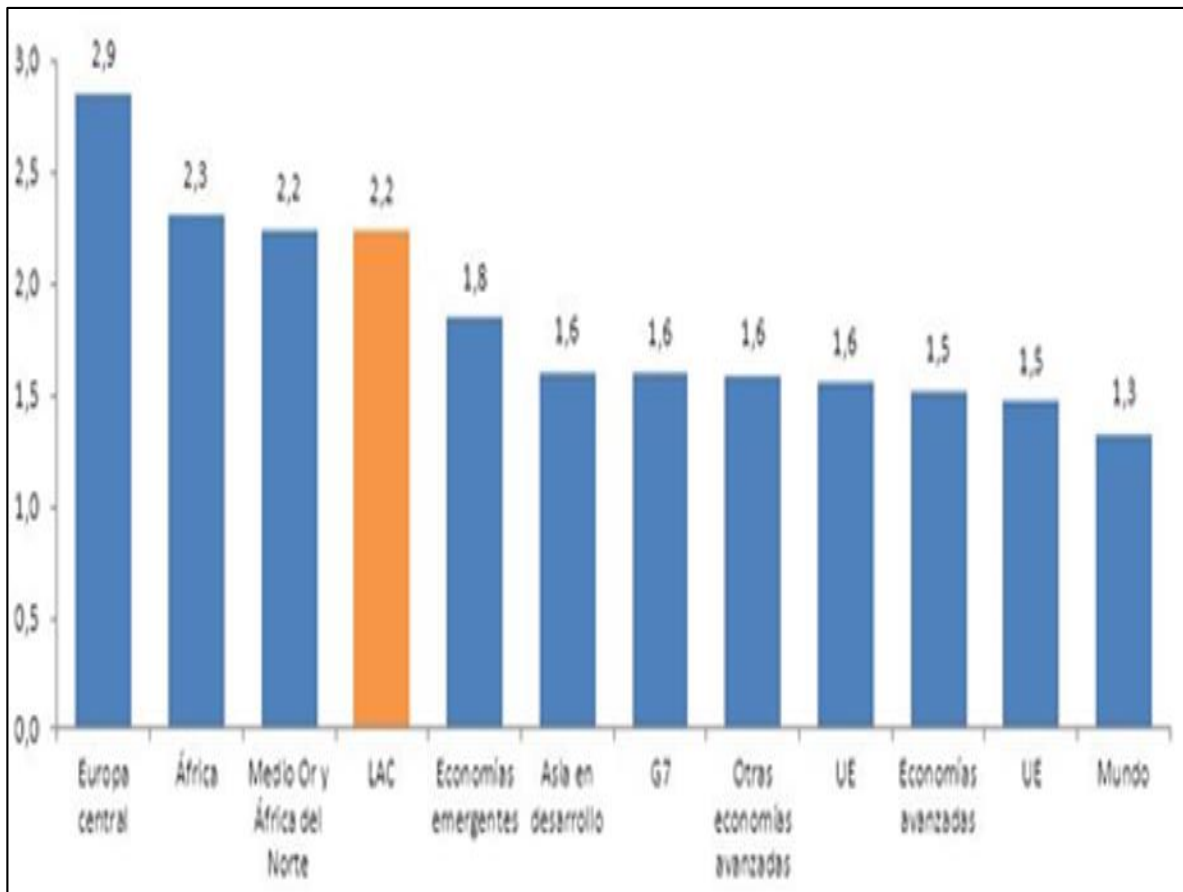


Fuente: World Economic Outlook, Fondo Monetario Internacional.

En la anterior figura En la primera gráfica lineal desde la perspectiva económica se da a conocer entre los años de 1980 al año 2010, la historia económica de Latinoamérica en alzas y bajas, las cuales han perjudicado sustancialmente a la región.

Figura 12

Volatilidad del crecimiento 1980-2010



Fuente: World Economic Outlook, Fondo Monetario Internacional.

En la anterior figura se muestra el crecimiento de las economías avanzadas que ha se ha mantenido estable y su modalidad no ha tendido mucho a la baja.

4.1 La detección de países con evasión fiscal para inversión de economías en desarrollo

La recuperación en las tasas de inversión en la región, en los últimos años, se puede atribuir al crecimiento de las entradas de inversión extranjera directa (IED). La IED comenzó a adquirir mayor significación a partir de la última década del siglo anterior, período que se caracterizó por la ola de privatizaciones de empresas públicas y las zonas francas. Es el Estado quien plantea jurídicamente quién está obligado y quién no lo está a cumplir o abonar con el fisco; entonces es la persona obligada quien toma la decisión de eludirla en forma fraudulenta u omisiva (Rodríguez, 2012).

Jurídicamente, nadie puede ignorar la existencia de una ley, menos de omitirla. Cada ciudadano o habitante de una nación, tiene el deber de conocer la ley en lo mínimo en el ámbito en que se desenvuelve, por lo que se infiere que la palabra omisiva pasa a ser un equivalente a la palabra elusión, pues cada hecho generador y su consecuente pago, corresponde para un beneficiado, en el uso de bienes públicos (seguridad, salud, educación, carreteras, etc.) que al evadirse con la fuga de capitales vulnera la población.

Guatemala está considerada como uno de los países más desiguales del continente y además cuenta con las finanzas públicas debilitadas tanto en términos de recaudación, afectando a la progresividad de su sistema tributario, lo que imposibilita hacerle frente a la dotación de bienes públicos necesarios para el desarrollo. La parte más débil de las contribuciones tributarias por la vía de los impuestos al ingreso, a la riqueza y las contribuciones a la seguridad social, la realiza la ciudadanía en el sector público, vulnerando la equidad vertical.

Siendo un atractivo para las empresas transnacionales vinculadas a los centros de contacto, puesto que los problemas de rezago competitivo del país y su

aparente "falta de atractivo" para la inversión extranjera, propician que se utilice ampliamente la figura del otorgamiento de incentivos tributarios, los cuales ocasionan un debilitamiento a la suficiencia de recursos del Estado y que favorezcan a la inequidad horizontal.

Aunque el cobro de los impuestos haya mejorado, en los últimos años, estos avances se han focalizado en el Impuesto al Valor Agregado (IVA), cuyos resultados son iguales o superiores al promedio de los demás países de América Latina, aunque la recaudación de impuestos directos sea de las peores en Latinoamérica (Cabrera, 2009). Una forma para demostrar lo anteriormente expuesto, se puede apreciar de tres formas diferentes:

- La primera, cuando no se declara el monto real de la facturación, o bien cuando no se emite una factura por una venta. (Cabrera, 2009)
- La segunda, inflando créditos fiscales para no pagar el IVA (al hacer referencia a inflar créditos significa que se alteran los montos estipulados para un crédito determinado), se infla de tal forma que el fisco tenga que devolver el monto correspondiente. (Cabrera, 2009)
- Y el tercero, se hace fabricando una exportación, pidiendo una devolución del IVA al fisco. (Cabrera, 2009)

No es de extrañar que, por ello, muchas empresas transnacionales dedicadas a los centros de contacto asentadas en el país, hagan uso de las conocidas fundaciones para la canalización de los impuestos, llevando muchas veces el seudónimo a manera de eslogan "Una empresa socialmente responsable". El espectro de los paraísos fiscales, es tan antigua como la propia vigilancia, se ha ido desarrollando en paralelo con la expansión del comercio, dando las mayores

posibilidades para una libre circulación de capitales. Siempre su objetivo ha sido el favorecer la elusión (en ocasiones, evasión fiscal) y la opacidad financiera.

Se le ha denominado como ‘brecha tributaria’, a la diferencia entre lo que el gobierno debería recaudar, respecto a lo que realmente recauda durante el tiempo impositivo; la elusión tributaria se refiere al uso abusivo de la legislación tributaria, o sea, que no se respeta el espíritu de la ley, con el propósito de reducir el pago de impuestos. Este incumplimiento tributario, se asocia a la suma de la evasión tributaria y la subdeclaración involuntaria, son formas de ‘incumplir’ con las obligaciones, aun cuando una sea premeditada y la otra no (Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública -CESOP-, 2014).

La evasión y el fraude fiscal no solo son un engaño, para los ingresos públicos, contribuyen a este ideal que se van a utilizar como bienes públicos, es una desventaja para los contribuyentes que cumplen con sus obligaciones fiscales y los centros de contacto son parte integral de este fenómeno, lo que resulte más difícil ser rentables, a aquellas empresas que cumplen con sus obligaciones fiscales, cuando tienen una competencia de empresas que no contribuyen con el gasto de pagar su parte justa de impuestos, cuyo acto deliberado del contribuyente corresponde a la sub-declaración ilegal y voluntaria de los impuestos (Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública -CESOP-, 2014).

El carácter económico o contable, identifica el contenido de la economía irregular, con la economía oculta o sumergida según su conformidad a los criterios de registro que habitualmente son utilizados por los entes públicos, que se reflejan en el Sistema de Cuentas Nacionales. Otra forma de evasión de impuestos que tienen los centros de contacto es la diseminación de centros periféricos que se especializan de forma específica en una labor, lo que les permite quitar la atención del fisco. La economía irregular, según el criterio económico-contable, podría

decirse que estaría integrada por aquellas actividades económicas que contribuyen al volumen del PIB, pero que al no ser registradas hacen que este al calcularlo no coincida con el real (Anónimo, 2016).

En lo jurídico, los centros de contacto intentan delimitar todas aquellas actividades que, de un modo u otro, eluden los mecanismos reguladores del sistema económico que ha establecidos por el Estado. Bajo el prisma jurídico, abarcaría todas aquellas actividades económicas que en su práctica ha vulnerado o no respeta algún tipo de norma que la regule, no se someten de forma completa a la normativa, por lo tanto, que no se ajustan a un patrón estricto de legalidad y no tanto de legitimidad de la actividad (Ferrer, 2007):

- Multiplicación exponencial del número de operaciones económicas internacionales, principalmente de prestaciones de servicios y cesión de intangibles;
- Comercio internacional principalmente entre entidades vinculadas o asociadas;
- Realización de actividades empresariales en el extranjero sin necesidad de una sede o localización física en el país de destino;
- Prestación de servicios de telecomunicaciones por entidades privadas que operan en varios países;
- Mejora sustancial de las comunicaciones que facilita nuevas formas de comercio (e-commerce) y las operaciones tradicionales;

- Internacionalización masiva de los mercados financieros de manera que las sociedades dejan de ser participadas principalmente por accionistas nacionales o residentes; y
- Creciente competencia fiscal entre países, particularmente dirigida a la atracción de capitales y de la inversión y actividad empresarial susceptible de deslocalización. (Ferrer, 2007)

Desde la perspectiva de la globalización, como escenario mundial de sucesos económicos que han sido transitorios, los centros de contacto, unos con otros pero de forma exponencial han contribuido a que los sistemas financieros se desestabilicen. Lo que lleva a que haya un aprovechamiento de recursos fiscales y se tienda a la evasión que permita un enriquecimiento a costa de ésta desestabilización macroeconómica.

Si no existen medidas internacionales, encaminadas para que se reduzca el fraude fiscal, estas empresas transnacionales de centros de contacto se valen de la globalización económica, es decir, la movilidad de los sujetos pasivos, el incremento del número de transacciones transfronterizas, así como la internacionalización de los instrumentos financieros que dificulta un adecuado control por parte de los Estados si no tienen la colaboración necesaria de otras administraciones tributarias.

Tanto los paraísos fiscales como los centros financieros internacionales, que no están sujetos a una regulación generalmente se niegan a respetar los principios de transparencia e intercambio de información todo ello facilita y fomenta el fraude y la evasión fiscal, minando así la soberanía tributaria de otros países al reducir sus ingresos, que genera un efecto negativo, en el sentido de que en este contexto los países son más vulnerables a las turbulencias económicas, a la evasión y al fraude fiscal (Trefogli, 2012).

De lo anterior, si no se adoptan políticas fiscales, dirigidas a adaptar las medidas tributarias, al ámbito internacional que permitan a los poderes públicos participar en la competencia por los capitales privados, siempre se crearán exenciones e incentivos a las inversiones en el exterior que atraigan y así retener capital e inversiones procedentes de otros países, siendo únicamente un intento por incrementar su capacidad para recaudar impuestos dando únicamente un paso a un proceso de competencia fiscal en consonancia con la globalización de los mercados.

Los ingresos y servicios, no siempre encuadran en el sistema tributario general, pues sus alcances y ritmos en innovaciones de sector superan tanto las definiciones y conceptos impositivos tradicionales. Por ello, los centros de contacto, entran en el rubro de servicios. Esto plantea dificultades propias en materia de administración de impuestos y cumplimiento de las normas tributarias, que se deben en parte a su complejidad inherente al sector, pero también a las posibilidades que puede ofrecer para la evasión y fraude de cuantiosos impuestos.

La carencia de un órgano que coordine en prevención del fraude fiscal internacional, que impulse la suscripción de acuerdos de intercambio de información entre territorios que han sido calificados como paraísos fiscales, orientadas a mejorar la calidad de la información por los órganos administrativos, sobre las actividades de estas empresas para sistematizar un control con apoyo de un método informativo de Ayuda a la Comprobación Internacional de sus actividades (Palacios, 2017).

Estos factores que han influido en el origen y configuración de las actividades de esta nueva organización y del fenómeno del lavado de capitales destacan: la globalización de los cuasi delitos previos, que se podrían tipificarse como “delitos de comercio ilícito internacional” que conllevan la generación de inmensos

beneficios; también el proceso de la desregularización y globalización que ha producido en el sistema financiero, que ha favorecido el lavado de los beneficios forjados por estos delitos; y, por último, el fenómeno del fraude fiscal y la economía sumergida.

4.1.1. Centros de contacto y evasión fiscal desde el punto de vista de las relaciones internacionales

El problema de la evasión fiscal no es solo un fenómeno que se produce hacia dentro de un país, sino que, en el enmarañado ámbito de las relaciones internacionales, es un problema que viene a afectar a todos los países y que, así como lo sufre uno, en otro también se ven las secuelas que este produce.

La elusión fiscal como también se le tiende a llamar, es uno de los grandes que afectan las economías mundiales quedando expuestos a la luz pública a través de diferentes medios de comunicación, lo que viene a prolongar las crisis que afectan a las economías mundiales. Cuando una crisis económica afecta a un país, por ende, afectara a los demás ámbitos como el político, social, cultural, etc. Las constantes crisis económicas han convulsionado el panorama internacional.

La amplia gama de medios tecnológicos y legales han permitido que los centros de contacto tengan la posibilidad de evadir impuestos, puesto que estas al momento de realizar un estudio de mercados, localizan los países en desarrollo que les puedan ofrecer mejores beneficios para obtener grandes ganancias. Localizando con esto, los países a los cuales se les tienden a llamar paraísos fiscales.

Guatemala, es atendido como tal, por ello no es de extrañar que haya tantos centros de contacto ubicados en la misma. Por ejemplo, cuando un centro de contacto abre sus puertas en este país, lo hacen a lo grande, ofreciendo una gran

cantidad de puestos de trabajo. Dentro de los discursos políticos que se presentan, se menciona que este X centro de contacto, será generador de progreso en el país. Pero se omite que este lugar recibirá una serie de beneficios económicos y que se evitará un alto porcentaje de impuestos.

En los países de la Unión Europea, ya se están tomando medidas para evitar la evasión de impuestos, mientras que los paraísos fiscales que se ubican en Centroamérica, aún siguen siendo parte integral de este tipo de problemas que, en vez de beneficiar a una nación, lo vienen a perjudicar y tienden a ser vistos dentro del ojo del huracán por la comunidad internacional. Ordovás (2017) menciona: “El mapa empresarial está plagado, así, de corporaciones provenientes de un país que pagan un 1% al fisco de otro país cuando gran parte de sus beneficios los ha obtenido en un tercero” (p.8).

La globalización del comercio mundial se refleja en Guatemala principalmente en la aplicación de medidas que favorecen la facilitación del comercio (Ordovás, 2017). Guatemala continuamente, está al acecho de los evasores fiscales y es blanco de estos por su deficiente sistema económico y político, lo que les permite a los centros de contacto y otras empresas, el poder tener privilegios aún mejores que los que tienen las empresas nacionales de capital guatemalteco.

La manipulación de precios en el comercio internacional puede obedecer a motivaciones diversas, sea sobre o subvaluando operaciones tanto de importación como de exportación. Precios aparentemente alterados o anormales pueden ocurrir debido a diferencias naturales o errores en la digitación de registros oficiales, pero la administración tributaria no debe descartar, a priori, prácticas como la fuga de capitales, defraudación aduanera, evasión del impuesto sobre la renta (ISR) por manipulación de los precios de transferencia y el lavado de dinero. (Barrientos Quezada, 2012, pág. 8)

Los centros de contacto son empresas transnacionales que aprovechan su postura de empleadores masivos para ser propicios a las diferentes circunstancias arriba expuestas, acondicionando sus ganancias (que resultan ser exorbitantes), como causa y efecto de la elusión fiscal. Y el Estado de Guatemala, les favorece haciendo la vista gorda en estos hechos.

4.2 Los ingresos que representa la contratación de mano de obra barata

Los bienes que se producen en otros países, con insumos relativamente más baratos, sus precios serán menores por lo tanto se volverán más competitivos que esos mismos bienes cuando son producidos en los lugares de origen de la empresa manufacturera. Unas de las fallas históricas de América Latina, es su incapacidad de persistir en una trayectoria de alto crecimiento.

Existe un desarrollo mundial de industrias de mano de obra barata, que su postulado es disminuir la demanda interna, en las economías de los países del tercer mundo consolidando una fuerza laboral barata que sea estable y con disciplina en un ambiente político llamado seguro; tiene como base destruir la industria nacional en el mercado interno para exportar productos con mano de obra barata de los países en desarrollo por sus “zonas de comercio libre” (Palacios, 2017).

Existen respecto al trabajo o empleo, por lo menos tres modalidades de la “relación salarial”: el informal que surge por las migraciones rurales y de transición en las economía primario-exportadora a la industrialización sustitutiva de exportaciones; el precario y el no registrado, siempre han existido en el modo de producción capitalista y que crece cuando el régimen de acumulación de producción en serie entra en crisis en los países capitalistas industrializados y se difunde a países con economías en vías de desarrollo.

Esta clase de trabajo se inserta de manera dependiente, por la nueva división internacional del trabajo, que las configuran las empresas transnacionales y los grandes grupos económicos nacionales avalados por los organismos financieros internacionales. Las modalidades de esta segmentación mantienen el carácter de trabajo precario y estas transformaciones han modificado a las instituciones y las reglas que han establecido las condiciones de uso y reproducción de la fuerza de trabajo (Palacios, 2017).

4.2.1 Características y segmentación del mercado laboral dentro de los centros de contacto

Los tres pilares de la institucionalidad laboral –es decir, las regulaciones de las relaciones individuales y colectivas del trabajo, la protección contra el desempleo y las políticas activas del mercado de trabajo– también desempeñan un papel fundamental dentro de los centros de contacto, dado que influyen en la dinámica y las características de la oferta laboral, en la cantidad y calidad de los puestos de trabajo que se generan, que por lo regular son cuantiosos en comparación con otras empresas transnacionales puesto que dependen mayormente de las personas que en ellos laboran, así como en la eficiencia de los procesos de búsqueda de empleo y contratación, acondicionados a sus propios métodos y perspectivas de las personas que quedan sin empleo (Weller, 2009).

Las empresas que funcionan en los mercados abiertos, son presionadas a un control de costos, que entre ellos figuran los laborales específicamente en los aumentos salariales que se relacionan estrechamente con la evolución de la productividad; la falta de flexibilidad salarial, propicia un shock económico y como resultado el ajuste salarial se promueve por el des/empleo. Los factores que limitan la flexibilidad son (Weller, 2009):

- Indización salarial. Es decretar incrementos del salario mínimo, en línea con la inflación del año anterior para ajustar los pagos por medio de un índice de precios con el fin de mantener el poder adquisitivo.
- Negociación colectiva a nivel privado y público. Es la negociación que se realiza entre los trabajadores de una empresa, normalmente representados por un sindicato o grupo de sindicatos y la empresa o representantes de empresas del sector.
- Salario mínimo. Es la mínima remuneración a que tiene derecho todo trabajador, como contraprestación por su trabajo que le permite subsistir con su familia en condiciones dignas (Weller, 2009).

Cuando se menciona que un mercado laboral está segmentado, se dice que existen dos o más sectores y ciertos mecanismos de asignación que impiden a los trabajadores a reubicarse entre sectores, formal o primario y el informal o secundario; en el primero los ocupados perciben remuneraciones mejores que en el segundo su remuneración es más baja. La disparidad de salarios deja inconclusa cualquier tipo de inferencia en la existencia de segmentación laboral.

Es lo que aprovechan los centros de contacto, en la contratación de personas que muchas veces ya nadie contrata, no porque ya no puedan desempeñar una labor, sino por que por cuestiones de políticas laborales dentro de otras empresas tales como las restricciones de edad o nivel académico universitario, estas ya no permiten este tipo de trabajadores.

El segmento primario no genera la cantidad de puestos necesarios que absorba al número de personas que quieren esos trabajos, presenta un exceso de oferta, el mecanismo del mercado laboral no opera como lo predice la teoría económica

convencional el exceso de Oferta en los puestos primarios vendría a resultar en una caída de los salarios y por ende debería existir un aumento en la ocupación, que en la realidad no ocurre.

Las empresas de sector formal, emplean en función de producción, que ahorra capital y en especial mano de obra cuya producción tiene como destino un mercado pequeño y diversificado y esto hace que no se genere el número de puestos de trabajo requeridos. El ingreso a estos puestos de trabajo está condicionado por los exigentes requerimientos en conocimientos tecnológicos. Esto hace que el excedente de mano de obra se vea obligado a tener que emplearse en el sector informal, ya que su ingreso es relativamente condicionado, ya que está integrado por actividades poco capitalizadas y estructuradas a una producción de unidades más pequeñas y debajo nivel tecnológico y una organización escasa o nula formal (Palacios, 2017).

4.2.2 Beneficios de la mano de obra barata calificada

Como paso previo al establecimiento de cualquier empresa que se desea emprender, se debe desarrollar una base metodológica y su adaptación del marco teórico seleccionado. Se debe aplicar a lo particular, al modo específico, se debe enfocar al problema del precio social a cada metodología disponible. Se debe conocer primeramente el origen de la mano de obra que ocupará el proyecto a evaluar, para luego hacer la distinción de costo de oportunidad social según los criterios de cada metodología. La mano de obra no es un servicio homogéneo ya que su costo podría variar según (Ministerio de Hacienda, 2012):

- Las tareas a realizar.
- La especialización de las personas: calificada, semi-calificada y no calificada.
- Grado de formalidad: alto, medio, bajo.
- Zona geográfica.

- Genero
- Otros (Ministerio de Hacienda, 2012).

Estos temas se deben analizar en relación a:

- Según el grado de segmentación que prevalece en el mercado de trabajo.
- La desocupación.
- La significancia de la migración.
- La existencia de programas de empleo y subsidios de cesantía (Ministerio de Hacienda, 2012).

Para el cálculo del Precio Social de la Mano de Obra, (PSMO) los enfoques más comúnmente considerados son, según el Profesor Ernesto Fontaine, el enfoque tiene tres postulados básicos:

- El beneficio por unidad de un bien o servicio, para un comprador es medido por su precio de demanda.
- El costo de oportunidad por unidad adicional de un bien o servicio, para un proveedor se mide por su precio de oferta.
- Un dólar de beneficio para una persona vale tanto como un dólar de beneficio para otro (Ministerio de Hacienda, 2012).

Se le llama al costo marginal, en que incurre la sociedad, por emplear a un trabajador adicional de cierta calificación Precio Social de la Mano de Obra (Ministerio de Hacienda, 2012):

- Mano de obra calificada: trabajadores que desempeñan actividades que requieren estudios previos o vasta experiencia. Profesionales, técnicos, obreros especializados.

- Mano de obra semi-calificada: Trabajadores que desempeñan actividades que no requiere estudios previos y que teniendo experiencia no es suficiente para clasificarlos como maestros de primera.
- Mano de obra no calificada: Trabajadores que desempeñan actividades que no requiere de estudios ni experiencia previa. Jornaleros, cargadores, personas sin oficio definido (Ministerio de Hacienda, 2012).

Conforme al Ministerio de Trabajo y Previsión Social (2016), el intervalo de salarios mensuales que agrupa mayor cantidad de trabajadores se sitúa entre Q.2,534.15 y Q.2,747.04, que representa una media de Q, 2,699.99, los que incluye las prestaciones sociales, es decir, que representa el costo al empleador, y dado su monto, se define como el salario que representa a la mano de obra calificada. De acuerdo con el Ministerio de Trabajo, las prestaciones sociales laborales se sitúan en 4.83%, que incluyen el programa de accidentes, maternidad, enfermedad, invalidez, vejez y sobrevivencia. Conforme a lo indicado en el diseño metodológico, a dicho salario medio se le ajusta para obtener el “salario” y a la vez el precio de cuenta de la mano de obra calificada, PCMC, en la forma siguiente (Ministerio de Trabajo de Guatemala, 2016):

$$\text{PCMC} = \text{Salario} = 2699.99/1.0483 = 2,575.59$$

Y la razón de precio de cuenta

$$\text{RPC} = \frac{\text{PCMC}}{\text{Salario pagado por empleador}} = \frac{2,575.59}{2,699.99} = 0.95$$

4.2.3 Guatemala como fuente de mano de obra barata para los centros de contacto vistos desde la perspectiva de las relaciones internacionales

Los centros de contacto son empresas que, a través del uso de la tecnología de telecomunicaciones, colocan sus centros de operaciones en diversos países, mayormente en los denominados naciones en desarrollo, con la finalidad de la captación de mano de obra barata que les permita obtener las mejores y mayores ganancias posibles en cualquiera que sea la labor en la cual se desempeñen en el campo de los servicios prestados o tercerización.

Los centros de contacto emplean mano de obra barata dentro de sus centros de operaciones, otorgando un entrenamiento para que los empleados puedan un mínimo de entrenamiento que les permita realizar las gestiones laborales que en ella se manejan. Las ideas de libre mercado han influenciado a muchas empresas transnacionales y las empresas que se asientan en Guatemala gozan de una economía abierta.

A nivel nacional, la industria de los centros de contacto ha tenido un crecimiento impresionante, la expansión de las telecomunicaciones ha permitido que los sistemas de mercado evolucionen rápidamente en el país. Y así también las dificultades laborales dentro de estos (tales como abuso de autoridad, despidos sin justa causa, entre otros).

Los centros de contacto obtienen ventajas comerciales que les permiten generar mejores ingresos para sí, exentos de impuestos en algunos casos (como lo es el Impuesto sobre la Renta –ISR-), perciben cuantiosas ganancias, pero pese a eso, los pagos de planilla distan mucho de la cantidad que se gana por empleado.

Álvarez Vega (2017) ex supervisor un centro de contacto, manifiesta que estas transnacionales emplean software especializados para cada una de la función

que desempeñan y algunos de estos son pagados por terceros por hora (como el conocido Melita que es un software de marcación automática), pero lo que ellos le pagan al trabajador por hora, dista mucho del valor real de utilización, por ejemplo el centro de contacto recibe 60 dólares por la hora y por persona, mientras que el empleado está percibiendo de esos 60 dólares, solamente 2 dólares por la hora.

Los centros de contacto por lo regular tienen sus sedes administrativas en los países desarrollados. Y los centros operativos son los que se ubican en los países en desarrollo. La explotación de la fuerza laboral en los centros de contacto es diferente a la que se realiza en otras empresas transnacionales, donde un obrero es sujeto a trabajos rutinarios que llega a ser desgastante para la mente y el cuerpo.

Día con día el mundo es testigo de los cambios constantes en los ámbitos económicos, políticos y sociales que condicionan las relaciones internacionales en este siglo, produciendo una serie de conflictos con diferentes implicaciones. El mundo enfrenta cambios, y mientras que los países desarrollados saben cómo desafiar estos fenómenos, los países en desarrollo como Guatemala, tiene que conformarse en sobrellevar cada situación que aqueja. La mano de obra barata entra como una forma de conformismo a dichos cambios internacionales.

4.3 La fuga de capitales que producen los contact centers (centros de contacto)

El incumplimiento tributario, que origina la fuga de capitales o blanqueo de capitales amenaza la libertad y la democracia desde tres ámbitos: La seguridad pública (por la mayor extensión y facilidad de crímenes); la reducción de los ingresos impositivos (por la expansión de la economía sumergida) y el socavamiento de las instituciones democráticas (compromete el buen gobierno de las empresas al promover la corrupción y el soborno) (Palacios, 2017).

Esta actividad, aunque no esté tipificada como delito en algunos países, causa una grave repercusión social ya que no permite el desarrollo de la democracia y aunque son más los contribuyentes que cumplen con el pago al fisco, el excedente que generan estas empresas con el conjunto de sus actividades y procedimientos legales, alteran la forma del dinero a través de la transferencia de fondos, que tiene como resultado una reducción del gasto público y una expansión de la economía “sumergida” cuyo efecto es la reducción del PIB (Jiménez , Gómez Sabaini, & Podestá, 2010).

La opacidad de las finanzas globales que afecta la estabilidad financiera y el control del riesgo sistémico, ha repercutido en todos los países del mundo, pero especialmente en los países en desarrollo, esto repercute de manera negativa en el desarrollo sustentable de las economías tales como la de Guatemala, lo que viene a obstaculizar la evolución de la inversión interna obstruyéndola. Los centros de contacto son una especie de drenaje de recursos de capital que trasladan sus fondos hacia los centros financieros mundiales. Al hacer esto, los recursos fiscales se ven reducidos, imposibilitando una adecuada distribución y redistribución del ingreso que de lo contrario resultaría en una mejora de equidad social.

La facilidad con la que estas empresas trasladan sus patrimonios y sus ganancias *offshore*, para evadir los impuestos supone un problema muy serio, ya que la fuga de capitales ralentiza el crecimiento pues reduce la cuantía del ahorro local para inversión y disminuye así la recaudación fiscal que bien podría utilizarse para infraestructuras físicas y sociales. La fuga de capitales hace que merme la cohesión social, y la continuidad amenaza la estabilidad a largo plazo y la seguridad de la Nación (Gaggero, 2017).

El resultado de la fuga de capitales es bajo nivel de inversiones en bienes y servicios públicos, resultando un nivel de inversión insuficiente en actividades

generadoras de empleo. Las consecuencias a largo plazo en no abordar el problema, se tendrá un inevitablemente fracaso que tendrá un impacto sobre la seguridad económica del país. Los paraísos fiscales representan un gigantesco problema para la economía y la sociedad globalizada.

La industria de servicios, o bien decir los centros de contacto, que operan en países en vías de desarrollo, obstaculiza la función del fisco, por la falta de transparencia y cooperación en sus actividades económicas pues cuentan con abogados, auditores y consultores banqueros que abusan de su posición profesional favoreciendo por su comportamiento dañino y antisocial por sus elevadas comisiones como sus planificadores fiscales, es una actitud inaceptable en cualquier contexto, pero particular, en cuanto a que su víctima es una sociedad pobre y vulnerable ante un victimario económicamente capitalista (Tax Justice Network -TJN-, 2005).

A pesar de la ajustada relación existente entre la fuga de capital y el fraude fiscal, el delito tributario, no reúnen las características necesarias político-criminal como para tipificarlo como delito, a no ser obviamente que se trate de una organización dedicada exclusivamente a cometer la comisión de fraudes fiscales. Como ya se ha dicho, son varios los factores que han influenciado esta clase de actividad para nada lícita, que se puede designar como un delito de un comercio ilícito, que ha generado varios beneficios económicos y que ésta parte de la riqueza que genera un país nunca se reinvertirá para provecho de la población.

En Guatemala, se percibe una baja tributación, que viene a ser una relación más directa con el crimen organizado; ya que a ambos les favorece un ordenamiento de régimen fiscal ventajoso, la confidencialidad en la información económico-financiera, la legislación mercantil y financiera flexible, la inexistencia de convenios internacionales en materia fiscal y la estabilidad política, económica y

social, así como su extensa red de comunicación la clase de desarrollo del sistema bancario y financiero (Hernández Viguera, 2006).

La sociedad guatemalteca se ha convertido en una colectividad carente de valores y con índices de defraudación altos, lo cual produce un clima social atrayente. Lo que provoca que los centros de contacto como empresas transnacionales sean atraídos por esta clase de actividades de enmascaramiento del total de sus ingresos económicos intentará pagar los impuestos de esos bienes no reportados evitando así el control fiscal eludiéndolo con actos aún de manera lícita. Son ingresos de actividades legales que se han transformado en ilegales que necesitan darle una apariencia de legalidad.

Guatemala ha contado con un sistema de secreto bancario, lo que ha impedido a las autoridades fiscalizar y recaudar los tributos sobre pagos transnacionales de rentas, pues permite efectuar transacciones bancarias o colocar activos financieros en fideicomisos *offshore* que son totalmente libres de impuestos. Ya que los sistemas tributarios deben contar con un marco político global que desaliente la fuga de capitales y una masiva evasión fiscal de las compañías transnacionales (Hernández Viguera, 2006).

La industria de servicios, que operan en Guatemala, obstaculizan la función del fisco, por la falta de transparencia y cooperación en sus actividades económicas pues cuentan con abogados, auditores, consultores y banqueros que abusan de su posición profesional, favoreciendo por su comportamiento dañino y antisocial por sus elevadas comisiones como sus planificadores fiscales, es una actitud inaceptable en cualquier contexto, pero particularmente, en cuanto a que su víctima es una sociedad pobre y vulnerable ante un victimario económicamente capitalista.

Los ingresos fiscales son generados por los consumos y las exportaciones primarias, ciclos económicos, afectando la competitividad de la economía por su equidad socio-económica ya que los ingresos de los afortunados están desgravados, no siendo así con el trabajo personal que es penalizado en todo régimen tributario. La vulnerabilidad de una recaudación fiscal precaria de este tipo, debe enfrentar reformas necesarias para no acarrear futuras crisis económicas en un país en vías de desarrollo (Tax Justice Network -TJN-, 2005)

Si Guatemala contara con una estructura tributaria progresiva, es decir, una donde se asegure que paguen más los que más tienen y/o ganen, acercándose así más al paradigma fiscal, en cuanto a los países más desarrollados que a largo plazo garantizaría una sustentabilidad macroeconómica con un nivel de gasto público alto y estable. Ya que el sistema actual opera a favor de la fuga, pues estimula o incentiva al empresario a la extracción de sus recursos para la especulación en inversiones que están desgravadas en el país, en lugar de la inversión en la expansión de negocios de sectores reales de la economía que pagan nominalmente altos impuestos.

El sistema tributario vigente en Guatemala, no es un sistema per se, ya que penaliza la actividad económica real, pues beneficia la actividad financiera o especulativa; pues estos tipos de ganancias únicamente generan la acumulación de riqueza al estar desgravados en cabeza de personas físicas, realizan operaciones personales que deberían estar registradas a nombre de las empresas y así no pagan impuestos a título personal. Estas actividades especulativas son de “ciclo corto” o de retorno, son negocios que rápida concertación que no ancla el capital a diferencia de las actividades productivas.

4.3.1 Los centros de contacto y la fuga de capitales en el medio de las relaciones internacionales

El proceso de la globalización y la desregularización que se ha hecho presente en el flujo de capitales financieros ha sufrido incontables variables a través de las inevitables crisis económicas que se han suscitado de forma periódica lo cual ha creado a la vez regresiones en el plano sociopolítico, teniendo efectos supranacionales.

“Gándara (2016) menciona que el sector de centros de contacto en Guatemala general alrededor de 36,500 empleos” (p.1). Esto trae a colación que el flujo de capital que estos lugares manejan es cuantioso. Cada año estas empresas transnacionales transfieren millones de dólares desde los países en desarrollo hacia los países desarrollados. Blancas (2015) menciona que: “La fuga de capitales ha provocado diferentes reacciones que van desde tratar de registrar las transacciones hasta establecer una forma específica de control: un impuesto al capital extranjero, límites cuantitativos y de ubicación en el destino del capital extranjero” (p.3).

La elusión de impuestos es la forma más práctica que se ha detectado en los centros de contacto ubicados en Guatemala, el país ofrece beneficios fiscales que se transmiten en cuantiosas ganancias para estos. Pese a que existen constantes congresos y convenios internacionales que buscan reducir la fuga de capitales, países en desarrollo que tienden a ser paraísos fiscales siguen promoviendo este tipo de planteamientos para la atracción de inversión extranjera.

4.4 Prospectiva de los contact centers (centros de contacto) extranjeros en Guatemala a mediano plazo:

El sector de servicios en Guatemala, ha tenido importancia por su aumento. El ordenamiento jurídico le ha dado especial relevancia a este sector pues le ha dado beneficios para su desarrollo. Este sector está enfocado para el sector joven

de la población, pues propicia la actividad económica y el empleo, máxime si se tiene conocimientos del idioma inglés u otro idioma extranjero. Pero no se puede basar una estrategia nacional para el desarrollo cuando su dimensión no es suficiente, lo anterior hace referencia a que los sistemas laborales de Guatemala, no son progresivos, sino regresivos porque no se cuenta con la tecnología necesaria para un proceso de evolución constante.

Los impactos de la relación entre comercio y empleo en Guatemala para este sector se dan a nivel empresa específicamente, pero la política del Estado no está consolidada y el país no cuenta con la capacidad para asumir tal reto. Se deben explorar tanto los espacios como los mecanismos para potenciar la actividad de este sector para el rendimiento económico del sector servicios en general. Pues es de importancia económica su participación en el PIB, el valor añadido y las inversiones extranjeras directas (Jansen & Lee, 2007).

En Guatemala el mercado laboral tiene un desequilibrio permanente, por el subempleo en la economía informal que está en constante crecimiento además que la acumulación de capital es muy baja, el empleo formal es muy escaso para lo que el mercado demanda y las empresas dicen no tener la capacidad de generar más empleo.

Los trabajadores guatemaltecos promedios no cuentan con las herramientas necesarias que cubran los requisitos para optar a un empleo ya que la mayoría de los empleados carece de educación secundaria y son menos aun los que tienen estudios superiores. La edad, el nivel de educación y conocer otro idioma no son características propias de la mano de obra que demanda el mercado laboral, puede haber toda infraestructura establecida para la prestación del servicio, además que este sector ofrece un empleo formal con condiciones por encima del promedio nacional.

Las competencias laborales exigen la rotación, por la poca o escasa preparación de la mano de obra cualificada, si la educación del país fuera de un nivel aceptable (por mencionar el grado educativo que las instituciones tanto públicas y privadas ofrecen a la población, siendo esta una de las más precarias a nivel latinoamericano) los salarios en el sector incrementarían al mismo nivel que la de los demás países y así se disminuiría la posibilidad de una mayor creación de empleo formal. Para suplir la necesidad existen academias que ofrecen impartir clases de idioma inglés para así estandarizar los conocimientos básicos, pero sus costos y la duración varían entre academias, adicional al material de estudio.

El Estado y la iniciativa privada suscribieron un acuerdo al respecto, pero no obtuvo los resultados esperados. Para que dicha problemática no progrese se deben desarrollar instrumentos globales, que apoyen la formulación de políticas análogas al comercio y mercado laboral; reforzar la capacidad de encargados de evaluar los impactos de cambio en la política de comercio-empleo y así designar políticas acordes a mitigar los efectos negativos para aumentar el empleo (BID: Mejorando Vidas, 2013).

Guatemala debería de tener una mejor participación en el Producto Interno Bruto (PIB) para que la estructura del mercado esté paralela a los compromisos que se han pactado en acuerdos comerciales; para que sean viables y así maximizar sus beneficios; lo que provocaría un mejor impacto en el sector laboral, dando como resultado que la mano de obra se beneficie. Es de importancia analizar como Estado la importancia que tiene este sector de servicios en la composición de la producción mundial y sus efectos en la relevancia económica de su importación, en cuanto a las nuevas tecnologías de la información en un ambiente mundial, favorable a la globalización y al comercio internacional, de los servicios subcontratados que según sea el caso puede incluir una gran cantidad de servicios.

Es justificable su análisis por sus potencialidades y los efectos positivos que genera en innovación no sólo en sus propias áreas, que generan más actividad económica, se descentraliza la producción para así invertir en el capital humano, la transferencia tecnológica que esto generara empleo formal a jóvenes en riesgo.

4.5 Prospectiva de los contact centers (centros de contacto) extranjeros en Guatemala a largo plazo:

Guatemala posee ventajas competitivas que deben ser aprovechadas y que le permiten posicionarse en esta industria como lo son: su área geográfica, fácil acceso para los clientes, los convenios suscritos, un mercado competitivo de telecomunicaciones, la diversificación del riesgo-país, oferta de fuerza laboral joven, los bajos costos de la fuerza de trabajo, afinidad cultural, un clima atractivo, los paquetes para la compensación a ejecutivos son menos onerosos.

En esta era de la globalización y la tecnología, los insumos son mucho más accesibles y cada vez se vuelve más fácil que las corporaciones logren ese acceso, los compran o bien se producen. Uno de los inconvenientes que se han dado en cuestiones de progreso en Guatemala, es que cuando el país empieza a prosperar, los salarios tienden a subir y algunas empresas (a nivel general) busca otras naciones en las que puedan ofrecer salarios más bajos. Pero con la tecnología no sucede igual, ya que cuanto más actualizada sea la tecnología de una empresa, menos críticos se vuelven sus insumos, ya que con la tecnología de alta productividad y aunque los salarios sean bajos el producto será siempre eficiente con igual o mejor efectividad.

Antes de la era de la globalización y la tecnología, la nación era el sitio donde la empresa hacia todo, pero en la actualidad, la nación sirve como el centro de operaciones para desarrollar estrategias regionales y globales. Es allí donde se crea

la riqueza y se sitúa la jefatura empresarial, se crea la tecnología, se diseñan los productos se determinan los segmentos y se definen las estrategias.

Para la competitividad entre las industrias relacionadas a los centros de contacto, las características comunes y complementarias, son empresas del mismo sector que compiten y colaboran entre sí, es decir, es la “competencia” = competencia y colaboración. Cada uno de estos factores se dan en diferentes dimensiones, momentos y actores cuyo resultado es una naturaleza de competitividad y la creación de ventajas competitivas. Los objetivos que tienen en común los centros de contacto, son la complementariedad, la información de mercado, las necesidades emergentes de los clientes, la capacidad técnica y tecnología de punta y facilidad en la comunicación por mencionar algunos (Sánchez, 2005).

La competitividad y la innovación han cambiado el mundo y deben ser los retos a corto plazo. Debe haber un mejoramiento continuo de la excelencia operacional, dejando atrás los métodos de la producción estándar, qué será lo que sostendrá una ventaja competitiva en el futuro. Creará y comercializará, un flujo de productos o servicios nuevos con procesos productivos que sólo así se avance más allá de la “frontera tecnológica”.

Dentro del mundo de la informática, debe estar amparado tanto nacional como internacionalmente, que los centros de contacto deben certificar con sus empresas clientes contratos, especificando la protección de datos y una autorización previa para realizar la transferencia internacional de datos a la empresa cliente de la compañía prestadora del servicio debiendo estar segura que se cuenta con la autorización. Se habrá de contar con la documentación donde se refleje que el flujo de datos que cuente con las garantías necesarias para un óptimo nivel de protección.

Las empresas del sector servicios a las cuales pertenecen los centros de contacto deberán disponer de una asistencia eficaz para facilitar la información, atender y resolver las quejas tanto de clientes como de usuarios, conociendo así los medios de interlocución disponibles los mecanismos de reclamación y sus tiempos previstos de solución. Esta clase de servicio e información debe formar parte del contrato y figurar de igual manera en la página web de la empresa.

Cada una de las empresas de centros de contacto debe de proponer una regulación para la protección, contra los delitos informáticos o cibercrimen, tanto de la información que se almacena en éstos, y como los equipos informáticos que existen. Además de las anteriores, al hablar de la seguridad informática se contempla el Back Up y Recuperación de Datos, Disponibilidad de los Recursos, La Política de Seguridad y el Análisis Forense.

Conclusiones

Los centros de contacto extranjeros se han extendido a nivel internacional, dedicados estos a un sin número de labores dentro del rubro de los servicios prestados, han crecido gracias a la globalización que se ha establecido en los mercados mayormente los de las telecomunicaciones. Durante el período analizado 2012-2016, los aportes que se han obtenido están muy presentes en las relaciones internacionales, debido a que conceptos tales como fuga de capitales y mano de obra barata, son temas relevantes.

La actuación de un Estado abre múltiples canales y aún más si este es parte de los conocidos países desarrollados, los cuales de forma directa o indirecta afectan a los países en desarrollo. Los centros de contacto por lo regular son empresas transnacionales que son parte de alguno de los países desarrollados, porque estos cuentan con la tecnología necesaria para poner en práctica este tipo de labor, así como el dinero necesario para su puesta en marcha.

Los mecanismos que emplean los centros de contacto, les permiten localizar países que les permitan a través de la mano de obra barata que en estos se observa, tener la mejor rentabilidad y ganancia para el desempeño de sus funciones, diversificando labores en una o varias naciones a fin de verificar cual nación es la que obtener el mayor beneficio.

En Centroamérica actualmente se ubican 103 centros de contacto extranjeros de los cuales 75 están en Guatemala, esto en cierta forma es un beneficio para el país porque los centros de contacto comprenden una atracción grande en cuando a empleos se refiere. Entes públicos y privados estatales apoyan la atracción extranjera puesto que les representa cuantiosas ganancias en cuanto a

inversión extranjera, otorgándoles a los centros de contacto grandes beneficios que les permitan continuar con sus centros de operaciones en el país.

Pero, así como hay ventajas también existen desventajas, las cuales remarcan el poderío que tienen estas empresas transnacionales en la economía formal del país, la interdependencia compleja cobra vida a través de los canales de comunicación y el uso de la tecnología dándoles a los centros de contacto un papel preponderante en el país, el cual viene a subrayar la dependencia que tienen los países en desarrollo en cuanto a los desarrollados en razón del capital a través de las relaciones económicas.

Resulta importante dar cuenta que la imagen de dominio en los centros de contacto se ve perpetrada en las instituciones estatales tales como el Ministerio de Economía, Ministerio de Relaciones Exteriores y Ministerio de Trabajo. Pues estos entes, les ofrecen múltiples beneficios coadyuvando con ello, a ocultar algunas de las diferencias que se dan entre empleadores y empleados.

La mano de obra barata existente en Guatemala, pese a que esta es considerada como profesional, permite a estos consorcios multinacionales obtener los mejores privilegios, aún más que los consorcios que son puramente de capital nacional, lo que les permite aperturar nuevos entes privados comerciales para poder continuar percibiendo grandes capitales en torno a sus labores.

Pero esos capitales no siempre son reinvertidos en el país, sino que toman otros rumbos de inversión, dándose con ello una fuga de capitales, dañando con ello, la integridad de la nación, lo que permita que el desarrollo económico se estanque puesto que se altera de manera negativa el desarrollo sustentable del país, lo que, por ende, obstaculiza la evolución de la inversión interna.

No debe de olvidarse la fuga de capitales que se da en los centros de contacto, también viene a obstaculizar la función del fisco, puesto que no existe realmente transparencia y cooperación en sus actividades económicas. En Guatemala, se percibe una baja tributación y al no dilucidar de manera concreta y específica sistema fiscal interno, no se obtiene un dato que dé a conocer su tributación real.

Los desafíos que existen en Guatemala en relación a los centros de contacto, deben de plantear alternativas de supervisión y control al momento de la verificación tributaria para evitar la fuga de capitales (aunque no solo por impuestos), lo cual debe ir de la mano a establecer un control estricto en cuanto a salarios para tener un nivel equitativo en razón de la considerada mano de obra barata.

Finalmente, como herramienta de política exterior, es necesario fortalecer la atracción de la inversión extranjera, pero a la vez, dar constancia que al asentar las empresas transnacionales sus centros de operaciones en Guatemala, deben de dar razón de transparencia, buscando el mejor beneficio para los empleados que trabajan para los centros de contacto.

Bibliografía y otras fuentes de información

Libros:

1. Blancas, A. (2015). *Fuga de capitales en México: análisis y propuesta de medición*. México: Revista Problemas del Desarrollo, 181 (46), abril-junio 2015.
2. Calderón, C. M. (2003). *Diagnóstico de La Inversión Extranjera Directa en El Salvador 1998-junio 2003*. San Salvador.
3. Ferrer, M. A. (2007). *La Rentabilidad de las Empresas Multinacionales Europeas en Paraísos Fiscales*. Madrid.
4. Hualde, A., Jurado, M., & Tolentino, H. (2011). *Contratos y Salarios en los operadores de call center: análisis de la precariedad y la heterogeneidad en tres ciudades mexicanas*. Yucatán, México.
5. Lisdero, P. (2012). *La guerra silenciosa en el mundo*. Còdoba, Argentina: CEIC.
6. López-Mejía, A. (1999). Grandes flujos de capital: Causas, consecuencias y opciones de política. *Finanzas & Desarrollo*, 28-31.
7. Morris, E., Ancajima, A., Chiri, C., Galindo, J., Guido, C., & Mejía, E. (2009). *Servicios de Contact Center basados en Offshor Outsourcing*. Lima: Universal ESAN.
8. Rincón, H., & Velasco, A. M. (2013). *Flujos de Capitales, Choques Externos y Respuestas de Política en Países Emergentes*. Bogotá, Colombia.
9. Rodríguez, J. C. (2012). *¿Cómo se le Roba a la Nación? Los Mecanismos de la Evasión y Elusión Fiscal más Empleados*. Paris: Servicios Gráficos SV.
10. Rossi Cruz, H. S. (2011). *Estudio de la Estimación de los Precios de Cuenta de Eficiencia para su Aplicación en la Evaluación Econonómica*. Guatemala.
11. Tricarico, J. P., & Kijak, A. (2003). *La tercerización del call center como factor de aumento en la productividad*. Argentina: UCEMA.

Informes:

1. Ávila , R. (2011). *América Latina: paraíso fiscal de los rentistas. Un análisis de los criterios de la clasificación de paraísos fiscales*. Lima: Red Latinoamericana sobre Deuda, Desarrollo y Derechos – Latindadd.
2. Bejarano Bernal, R. (2017). *Privilegios a Cambio de Nada: Incentivos Fiscales de las Transnacionales en Nuestra América*. Lima: Red Latinoamericana sobre Deuda, Desarrollo y Derechos.
3. Cabrera, M. (2009). *La tributación directa en América Latina, equidad y desafíos: El caso de Guatemala* . Santiago de Chile: CEPAL: División de Desarrollo Económico.
4. Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública -CESOP-. (2014). *Evasión Fiscal: Datos Generales y opinión Pública*. México: CESOP.
5. CEPAL. (2017). *La Inversión Extranjera Directa en América Latina y el Caribe*. Naciones Unidas.
6. Frener, S. G., Juárez, M. L., & Abac, M. d. (s.f.). *Género y Etnicidad: de las maquilas de confección a los call center en Guatemala*. Guatemala.
7. Grande Rauda, C. S. (30 de octubre de 2015). *La Prensa Gráfica*. Recuperado el 17 de julio de 2017, de ¿Quién inventó en Teléfono?: <http://www.laprensagrafica.com/2015/10/30/quien-invento-el-telefono>
8. Gutiérrez Arrudi, J. I. (2011). *Absentismo Laboral en Aragón*. Aragón: Gutiérrez Arrudi, Abogados.
9. Hernández Viguera, J. (2006). *El trasfondo de los Paraísos Fiscales*. Madrid: Attac-España.
10. Hoggarth, G., & Sterne, G. (2002). *Flujos de Capital: Causas, Consecuencias y Respuestas de Política*. Centros de Estudios Monetarios Latinoamericanos.
11. Instituto Centroamericano de Estudios Fiscales -ICEFI-. (2007). *Incentivos Fiscales y su Relación con la Inversión Extranjera en Guatemala y Nicaragua*.

12. Jansen, M., & Lee, E. (2007). *Comercio y Empleo: Los Retos de la Investigación sobre las Políticas*. París: Secretaria de la Organización Mundial del Comercio.
13. Jiménez, J. P., Gómez Sabaini, J. C., & Podestá, A. (2010). *Evasión y Equidad en América Latina*. Santiago de Chile: CEPAL.
14. López Zapet, D. (2015). *Estudio sobre los Efectos al Desarrollo de Guatemala por Parte de los Call Center bajo el Ámbito de las Relaciones Internacionales Desde el Año 2000 hasta el Año 2013*. marzo: USAC.
15. Maul Rivas, H., & Bolaños Fletes, L. (2013). *El Impacto del Comercio de Servicios en el Empleo: El Sector Call Centers y Servicios al Cliente en Guatemala: Informe de Consultoría Realizada para la OIT y la Unión Europea*. Guatemala: Organización Internacional del Trabajo .
16. Ministerio de Trabajo de Guatemala. (2012). *Generación de Empleo Seguro, Decente y de Calidad 2012-2021*. Guatemala.
17. Piña, J. (2005). *La deslocalización de funciones no esenciales en las empresas: Oportunidades para exportar servicios. El caso de Chile*. Santiago de Chile: CEPAL.
18. Prom Perú. (2015). *Informe Especializado: Call Centers en Centroamérica*. Lima: Prom Perú.
19. Sánchez, G. (2005). *El Potencial Competitivo de Guatemala*. Guatemala: Incae Business School.
20. Tax Justice Network -TJN-. (2005). *Hacednos Pagar impuestos, ¿si podeis?* Madrid: Attac-España.
21. Weller, J. (2009). *El nuevo escenario laboral latinoamericano : Regulación, protección y políticas activas en los mercados*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno.

E-Grafías:

1. ACDECC. (2012). Informe de sostenibilidad. . En ACDECC, *Sector de tercerización de procesos de negocio (BPO&O)* (pág. 72). Colombia: ACDECC&BPOyPTP. Recuperado el 6 de septiembre de 2017, de <https://www.ptp.com.co/documentos/Informe%20sostenibilidad%20BPO.pdf>
2. Acosta Galvis, L. (23 de mayo de 2013). *Programa Técnico en Gestión Comercial y Telemarketing de Contact Center*. Recuperado el 6 de julio de 2017, de Historia de los Contact Center: Sus Orígenes: http://lilianaacostagalvis.blogspot.com/2013/05/historia-de-los-contact-center_2926.html
3. Ang. (30 de agosto de 2016). *Secretaría de Comunicación de la Presidencia*. Obtenido de ¿Por qué Guatemala es tan buen aliado para la industria del call center?: <https://agn.com.gt/index.php/2016/08/30/por-que-guatemala-es-tan-buen-aliado-para-la-industria-del-call-center/>
4. Asociación Guatemalteca de Exportadores . (2016). *Sector Contact Center & BPO*. Guatemala: AGEXPORT. Recuperado el 15 de Septiembre de 2017, de <http://export.com.gt/sectores/sector-contact-center-bpo/?nabe=4963703424548864:0>
5. *Asterisk Issabel*. (2017). Recuperado el 19 de diciembre de 2017, de Operación del Call Center: <http://elastixtech.com/fundamentos-de-telefonía/operacion-de-un-call-center/>
6. Bell, K. (23 de junio de 2016). Opinión: Avances del ADA UE-CA. *La Prensa*, pág. 1. Recuperado el 20 de julio de 2017, de <http://www.laprensa.com.ni/2016/06/23/opinion/2056676-avances-del-ada-ue-ca>

7. *BID: Mejorando Vidas*. (5 de noviembre de 2013). Recuperado el 20 de septiembre de 2017, de ¿Qué impacto tienen los programas de capacitación laboral en la región?:
<https://blogs.iadb.org/trabajo/2013/11/05/que-impacto-tienen-los-programas-de-capacitacion-laboral-en-la-region/>
8. *Cistas: porExperiencia.com*. (2016). Recuperado el agosto de 2017, de Un trabajo considerado poco riesgo genera grave riesgos:
<http://www.istas.net/pe/articulo.asp?num=41&pag=14&titulo=Un-trabajo-considerado-poco-peligroso-que-genera-graves-riesgos>
9. *Clasificados Prensa Libre*. (19 de julio de 2017). Recuperado el 9 de septiembre de 2017, de Oportunidad de empleo de call centers en Guatemala:
<http://clasificados.prensalibre.com/empleos/noticias/despliegue/415/Oportunidad+de+empleo+de+call+centers+en+Guatemala>
- 10 *Data: Export*. (2016). Recuperado el 14 de septiembre de 2017, de Contact center y BPO: Más allá de 36 mil 500 empleos:
<http://dataexport.com.gt/contact-center-bpo-mas-alla-36-mil-500-empleos/>
11. *datosmacro.com*. (julio de 2016). Recuperado el 20 de julio de 2017, de Unión Europea: <http://www.datosmacro.com/paises/grupos/union-europea>
12. *DialApplet*. (10 de octubre de 2014). Recuperado el 18 de julio de 2017, de El origen del Call Center: <http://www.dialapplet.com/es/blog/151-origen-call-center>
13. *E&N: Empresas & Management*. (19 de julio de 2016). Recuperado el 21 de diciembre de 2017, de 138 de cada 100.000 guatemaltecos trabajan en un contact center:
<http://www.estrategiaynegocios.net/centroamericaymundo/centroamerica/guatemala/981700-330/138-de-cada-100000-guatemaltecos-trabajan-en-un-contact-center>

14. *Economipedia: Haciendo Fácil la Economía*. (2015). Recuperado el 19 de diciembre de 2017, de Fuga de Capitales:
<http://economipedia.com/definiciones/fuga-de-capitales.html>
15. *El Periódico*. (7 de marzo de 2016). Recuperado el 18 de julio de 2017, de ¿Quién inventó el teléfono? Antonio Meucci fue el creador del aparato, pero Alexander Graham Bell lo patentó:
<http://www.elperiodico.com/es/noticias/extra/quien-invento-telefono-4956802>
16. *eumed.net*. (20 de mayo de 2007). Obtenido de La Teoría de la Dependencia:
<http://www.eumed.net/cursecon/18/dependencia.htm>
17. Gaggero, J. (10 de julio de 2017). *Red de Justicia Fiscal de América Latina*. Recuperado el 20 de septiembre de 2017, de El mundo offshore y los facilitadores de la fuga de capitales: <http://www.justiciafiscal.org/2017/07/el-mundo-offshore-y-los-facilitadores-de-la-fuga-de-capitales/>
18. *Genesys*. (7 de abril de 2016). Recuperado el agosto de 2017, de Cómo reducir el índice de rotación de agentes en los centros de contacto:
<http://latam-es.blog.genesys.com/como-reducir-el-indice-de-rotacion-de-agentes-en-los-centros-de-contacto/>
19. *investmentnicaragua*. (26 de enero de 2012). Reportaje canal 8 empresa de BPO. *Reportaje sobre Sitel, empresa de BPO*. Managua, Managua, Nicaragua: *investmentnicaragua*. Recuperado el 6 de septiembre de 2017, de <https://www.youtube.com/watch?v=9XLxSqtIqYM>
20. *Issuu*. (febrero de 2015). Recuperado el 19 de diciembre de 2017, de Índice de Desarrollo Humano con Relación a la Industria de Call Center en los Últimos 5 Años en Guatemala:
https://issuu.com/die5562/docs/idh_call_center
21. Junguito , R., Vargas, M. J., Reyes , L., & Baquero , F. (2012). *SlidePlayer*. Recuperado el 3 de enero de 2018, de Economía, Infraestructura y Seguros de Cumplimiento: <http://slideplayer.es/slide/83146/>

22. Mejía, C. A. (27 de marzo de 2012). *SlideShare*. Obtenido de La Rotación en el Contact Center: <https://es.slideshare.net/Teleaccion/la-rotacin-en-el-contact-center>
23. Mercados, U. R. (20 de febrero de 2007). *ReaserchGate*. Recuperado el 6 de septiembre de 2017, de https://www.researchgate.net/publication/260258407_El_sector_de_los_call_centers_en_Espana_Funcionamiento_estrategias_y_practicas_de_recursos_humanos
24. Micheli, J. (2014). La evolución de los call centers: de producción de servicios a gestores de información. *Internacionalización e innovación en servicios: Nuevas fuentes del desarrollo productivo en América Latina* (págs. 5-7). México: BID.
25. Ministerio de Hacienda. (Agosto de 2012). Obtenido de Cálculo del Precio Social de la Mano de Obra en Paraguay: http://snip.hacienda.gov.py/normativas/informe_final_psmo_2012.pdf
26. Ministry of Foreign Affairs. (3-4 de marzo de 2014). *Vestex*. Recuperado el 20 de julio de 2017, de Guatemala's Opportunity in EU: Market for Garments: http://vestex.com.gt/old/images/guatemala_opportunities_eu_market_for_garments.pdf
27. Muñoz Palala, G. (28 de octubre de 2017). Agexport y Zonas Francas reportan disminución de inversión y fuga de capital. *El Periódico*, pág. 1. Recuperado el 3 de enero de 2018, de <https://elperiodico.com.gt/nacion/2017/10/28/agexport-y-zonas-francas-reportan-disminucion-de-inversion-y-fuga-de-capital/>
28. Natiana, G. (16 de julio de 2016). Prensa Libre. *Economía: Así es el trabajo en un Call Center*, pág. 1. Recuperado el 12 de septiembre de 2017, de <http://www.prensalibre.com/economia/economia/historias-de-un-call-center>

29. *Nuxiba*. (septiembre de 2013). Recuperado el 18 de julio de 2017, de Call Center vs. Contact Center ¿Cuál es la diferencia?:
<http://www.nuxiba.com/articulos-de-interes/call-center-vs-contact-center.html>
30. Ordoñez, A. (21 de julio de 2016). *Mercado y Tendencias*. Recuperado el 18 de julio de 2017, de ¿Cuántos guatemaltecos trabajan en Call Centers?:
<https://revistamyt.com/cuantos-guatemaltecos-trabajan-en-call-centers/>
31. Ortiz, A. (8 de marzo de 2010). *dequate.com*. Recuperado el 14 de junio de 2017, de ¿En qué benefician los T.L.C. a la economía guatemalteca?:
http://www.dequate.com/artman/publish/ecofin_noticias/en-que-benefician-los-t-l-c-a-la-economia-guatemalteca.shtml#.WU2L8FQ1-01
32. Paiz, J. (Segundo Semestre de 2013). *Revista Desarrollo Sociedad*. Obtenido de Segmentación del mercado de trabajo en la Argentina:
<http://www.scielo.org.co/pdf/dys/n72/n72a04.pdf>
33. *Parlamento Centroamericano*. (3 de junio de 2015). Obtenido de Los Avances del Acuerdo de Asociación entre la Unión Europea y Centroamérica:
<http://www.parlacen.int/Portals/0/Informes/2015/Avances-ADA-UE-CA.pdf>
34. Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2014). *Definición.DE*. Recuperado el 6 de julio de 2017, de Definición de Tercerización: <http://definicion.de/tercerizacion/>
35. *Portafolio*. (26 de mayo de 2010). Recuperado el 20 de diciembre de 2017, de ¿Qué es la Inversión Extranjera Directa?:
<http://www.portafolio.co/economia/finanzas/inversion-extranjera-directa-278536>
36. *Portafolio*. (21 de julio de 2013). Recuperado el 19 de diciembre de 2017, de Mercado de 'call center' ya mueve \$2 billones:
<http://www.portafolio.co/negocios/empresas/mercado-call-center-mueve-billones-69078>

37. Prensa Libre. (4 de mayo de 2015). *Economía*. *103 call centers operan en Centroamérica, 75 de estos en Guatemala*, pág. 2. Recuperado el 18 de julio de 2017, de <http://www.prensalibre.com/economia/103-call-centers-operan-en-centroamerica-75-de-estos-en-guatemala>
38. Puentes Castañeda , A. (2017). *monografías.com*. Recuperado el 14 de junio de 2017, de Teoría de la Interdependencia en las Relaciones Internacionales: <http://www.monografias.com/trabajos98/teoria-interdependencia-relaciones-internacionales/teoria-interdependencia-relaciones-internacionales.shtml>
39. Radic, L. (7 de mayo de 2015). Centroamérica: operan 103 proveedores de servicios de contact center. *CCSUR*, págs. 1-2. Recuperado el 2 de enero de 2018, de <http://www.ccsur.com/103-call-centers-operan-en-centroamerica-75-de-estos-en-guatemala/>
40. Reyes, G. E. (16 de marzo de 2007). *Zona Económica*. Recuperado el 2017 de julio de 2017, de Teoría de los Sistemas Mundiales: <http://www.zonaeconomica.com/teoria-sistemas-mundiales>
41. Sánchez Galán, J. (2015). *Economipedia*. Recuperado el 17 de junio de 2017, de Teoría de Ventaja Comparativa: <http://economipedia.com/definiciones/ventaja-comparativa.html>
42. Santa Cruz, D., & Cortés, J. (17 de junio de 2016). *Forbes*. Obtenido de Centroamérica, la nueva voz de los call centers: <https://www.forbes.com.mx/centroamerica-la-nueva-voz-de-los-call-centers/>
43. *SlideShare*. (20 de noviembre de 2014). Recuperado el 19 de diciembre de 2017, de Empresas que utilizan call center, web center, ERP: <https://www.slideshare.net/JaenSanCas/empresas-que-utilizan-call-center-web-center-erp>
44. *Sobrehistoria.com*. (2017). Recuperado el 18 de julio de 2017, de El Verdadero Inventor del Teléfono: <https://sobrehistoria.com/el-verdadero-inventor-del-telefono/>

45. *Sofycontactcenter*. (23 de septiembre de 2010). Recuperado el 18 de julio de 2017, de Antecedentes del Contact Center:
<https://agentedcontactcenter.blogia.com/temas/historia-de-los-contact-center/>
46. Thiri3n, J. M. (3/5 de enero-mayo de 2007). *Confines*. Recuperado el 7 de septiembre de 2017, de Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI:
<http://confines.mty.itesm.mx/articulos5/MicheliJ.pdf>
47. *TM System Contact Center*. (30 de agosto de 2015). Recuperado el 18 de julio de 2017, de ¿Qu3 es un Contact center?: <http://www.tmsystem.es/blog/call-center/que-es-contact-center/>
48. Trefogli, J. (2012). *Economía Crítica*. Recuperado el 19 de septiembre de 2017, de Intercambio de Información Tributaria:
<http://www.economiacritica.com/2012/07/intercambio-de-informacion-tributaria/>
49. *Unitel*. (2017). Recuperado el 6 de julio de 2017, de Diferencia entre Call Center y Contact Center: <https://unitel-tc.com/diferencia-entre-call-center-y-contact-center/>
50. Valverde , M., Gorjup, M. T., Mart3, N., Ryan, G., Vidal , A., & Villarroya, M. (enero de 2007). *El Sector de los Call Centers en Espa3a: Funcionamiento, Estrategias y Pr3cticas de Recursos Humanos*. Tarragona: Facultad de Ciencias Econ3micas y Empresariales de la Universidad Rovira i Virgili. Obtenido de El sector de los call centers en Espa3a: Funcionamiento, estrategias y pr3cticas de recursos humanos:
https://www.researchgate.net/publication/260258407El_sector_de_los_call_centers_en_Espana_Funcionamiento_estrategias_y_practicas_de_recursos_humanos

Entrevistas:

1. Anónimo. (octubre de 2016). Debilidades de los Contact Centers (centros de contacto). (E. E. Calderón Telón, Entrevistador)
2. Herrera Arana, J. D. (septiembre de 2017). Debilidades en los Contact Centers. (E. E. Calderón Telón, Entrevistador)
3. Palacios, B. (septiembre de 2017). Aspectos Jurídicos de la Tributación en Guatemala. (B. V. Contreras Ortíz, Entrevistador)
4. Palacios, B. (septiembre de 2017). Inversión y Paraísos Fiscales. (E. E. Telón Calderón, Entrevistador)

Revista:

1. Gándara, N. (2015, julio 14). Call Center del Mintrab registra elevado número de denuncias. *Economía*, pág. 1.

Legislación:

1. *Decreto 22-73: Ley Orgánica de la Zona Libre de Industria y Comercio Santo Tomas de Castilla*. (1973). Guatemala: Tipografía Nacional.
2. *Decreto 29-89: Ley de Fomento y Desarrollo de la Actividad Exportadora y de Maquila*. (1989). Guatemala: Tipografía Nacional.
3. *Decreto 65-89: Ley de Zonas Francas*. (1989). Guatemala: Tipografía Nacional.

Anexos

1. Modelo 1.

Cuestionario de preguntas abiertas para Centros de Contacto en Guatemala:

Universidad De San Carlos De Guatemala.

Escuela De Ciencia Política.

Licenciatura En Relaciones Internacionales.

Fecha: _____ . Hora: _____ .

Entrevistado: _____ .

Entidad en la que se desempeña: _____ .

Puesto en el que se desempeña: _____ .

A continuación, se presenta preguntas abiertas, por favor contestar con la mayor brevedad posible.

1. Desde su punto de vista ¿Qué es un contact center (centro de contacto)?
2. A su conocimiento, ¿Qué papel han jugado los contact centers (centros de contacto) a nivel internacional?
3. Según su opinión, ¿Cómo considera el establecimiento de los contact centers (centros de contacto)?
4. En Guatemala los contact centers (centros de contacto) tienen alrededor de 10 años aproximadamente de existir, estos se desligan de los call centers (centros de llamadas) que poseen un aproximado de 20 en el país ¿Qué tipo de ventajas y desventajas ofrecen los contact centers (centros de contacto) extranjeros en el país?

5. ¿Qué papel han jugado actualmente los contact centers (centros de contacto) extranjeros en Guatemala?

6. ¿Cuál ha sido la relevancia de los contact centers (centros de contacto) extranjeros en la economía de Guatemala?

7. ¿Qué tipo de apoyo ha brindado los contact centers (centros de contacto) extranjeros al país?

1.1 Modelo de cuestionario de entrevista de preguntas abiertas para Centros de Contacto:

Universidad De San Carlos De Guatemala.

Escuela De Ciencia Política.

Licenciatura En Relaciones Internacionales.

Fecha: 16 de septiembre del 2017. Hora: 15:13.

Entrevistado: Josseline Gisell Alvarenga Lemus.

Entidad en la que se desempeña: Atento Guatemala.

Puesto en el que se desempeña: Supervisora de Operaciones Agencia.

A continuación, se presenta preguntas abiertas, por favor contestar con la mayor brevedad posible.

1. Desde su punto de vista ¿Qué es un contact center (centro de contacto)?

Una entidad que se encarga de la atención al cliente de diferentes empresas por medios remotos como teléfono, chat o correo electrónico.

2. A su conocimiento, ¿Qué papel han jugado los contact centers (centros de contacto) a nivel internacional?

Apoyan a que los clientes tengan un apoyo, dependiendo del servicio, en sus necesidades a cualquier hora. Ayuda a países en desarrollo, como el de Guatemala, a que entre dinero de entidades extranjeras al país y así ayudar a su economía.

3. Según su opinión, ¿Cómo considera el establecimiento de los contact centers (centros de contacto)?

Es beneficioso para ambas partes, las empresas que contactan estos servicios de outsourcing, se ayudan al considerar que es mano de obra más económica que

dentro de su país, y ayuda a los trabajadores de los otros países ya que es un trabajo mejor remunerado en ocasiones.

4. En Guatemala los contact centers (centros de contacto) tienen alrededor de 10 años aproximadamente de existir, estos se desligan de los call centers (centros de llamadas) que poseen un aproximado de 20 en el país ¿Qué tipo de ventajas y desventajas ofrecen los contact centers (centros de contacto) extranjeros en el país?

Ofrecen un tipo de contacto diferente al de los call centers, ya que trabajan por diferentes medios de contacto que un call center puede no ofrecer.

5. ¿Qué papel han jugado actualmente los contact centers (centros de contacto) extranjeros en Guatemala?

Es beneficioso para ambas partes, las empresas que contactan estos servicios de outsourcing, se ayudan al considerar que es mano de obra más económica que dentro de su país, y ayuda a los trabajadores de los otros países ya que es un trabajo mejor remunerado en ocasiones.

6. ¿Cuál ha sido la relevancia de los contact centers (centros de contacto) extranjeros en la economía de Guatemala?

Al entrar dinero de países extranjeros al país, aumenta el dinero corriente, no generado localmente.

7. ¿Qué tipo de apoyo ha brindado los contact centers (centros de contacto) extranjeros al país?

Brindan trabajo a miles de miles de personas y al ser más flexibles y en horarios variados, ayudan a los jóvenes que los usan como medio para completar sus estudios.

1.2 Modelo de cuestionario de entrevista de preguntas abiertas para Centros de Contacto:

Universidad De San Carlos De Guatemala.
Escuela De Ciencia Política.
Licenciatura En Relaciones Internacionales.

Fecha: 16/09/2017. Hora:

Entrevistado: Maryorie Carballo

Entidad en la que se desempeña: Alorica

Puesto en el que se desempeña: CSR

A continuación, se presenta preguntas abiertas, por favor contestar con la mayor brevedad posible.

1. Desde su punto de vista ¿Qué es un contact center (centro de contacto)?.

Es un centro de llamadas donde se resuelven dudas o problemas de clientes varios

2. A su conocimiento, ¿Qué papel han jugado los contact centers (centros de contacto) a nivel internacional?. Uno bastante importante, dando empleo a miles de personas y bajando costos de operación a empresas

3. Según su opinión, ¿Cómo considera el establecimiento de los contact centers (centros de contacto)?.

Bastante bien

4. En Guatemala los contact centers (centros de contacto) tienen alrededor de 10 años aproximadamente de existir, estos se desligan de los call centers (centros de llamadas) que poseen un aproximado de 20 en el país ¿Qué tipo de ventajas y desventajas ofrecen los contact centers (centros de contacto) extranjeros en el país?.

El sueldo es una ventaja y las ubicaciones, una desventaja

5. ¿Qué papel han jugado actualmente los contact centers (centros de contacto) extranjeros en Guatemala?.

Un papel muy importante ya que pagan más que una empresa normal

6. ¿Cuál ha sido la relevancia de los contact centers (centros de contacto) extranjeros en la economía de Guatemala?.

Enorme, generando miles de empleos

7. ¿Qué tipo de apoyo ha brindado los contact centers (centros de contacto) extranjeros al país?.

Apoyo social, económico y educativo.

1.3 Modelo de cuestionario de entrevista de preguntas abiertas para Centros de Contacto:

Universidad De San Carlos De Guatemala.
Escuela De Ciencia Política.
Licenciatura En Relaciones Internacionales.

Fecha: 13 de septiembre del 2017 Hora:
Entrevistado: Jose Ricardo Morales Roldan
Entidad en la que se desempeña: Alorica Guatemala
Puesto en el que se desempeña: servicio al cliente.

A continuación, se presenta preguntas abiertas, por favor contestar con la mayor brevedad posible.

1. Desde su punto de vista ¿Qué es un contact center (centro de contacto)?.

R) Un centro, lugar o edificio donde se pueden gestionar diferentes clientes

2. A su conocimiento, ¿Qué papel han jugado los contact centers (centros de contacto) a nivel internacional?.

R) las call centers han generado empleos y oportunidades para empresas como personas en las comunidades

3. Según su opinión, ¿Cómo considera el establecimiento de los contact centers (centros de contacto)?.

R) seguros, cómodos y accesibles

4. En Guatemala los contact centers (centros de contacto) tienen alrededor de 10 años aproximadamente de existir, estos se desligan de los call centers (centros de ll

amadas) que poseen un aproximado de 20 en el país ¿Qué tipo de ventajas y desventajas ofrecen los contact centers (centros de contacto) extranjeros en el país?.

R) el limitado tiempo o personal calificado para poder interactuar en las comunidades o regiones donde pueden desempeñarse

5. ¿Qué papel han jugado actualmente los contact centers (centros de contacto) extranjeros en Guatemala?.

R) Una estabilidad laboral y creación de nuevos empleos y experiencia

6. ¿Cuál ha sido la relevancia de los contact centers (centros de contacto) extranjeros en la economía de Guatemala?.

R) la generación de empleos es un papel fundamental y la economía familiar puede llegar a alcanzar la canasta básica

7. ¿Qué tipo de apoyo ha brindado los contact centers (centros de contacto) extranjeros al país?.

R) Una estabilidad laboral y creación de nuevos empleos y experiencia

1.4 Modelo de cuestionario de entrevista de preguntas abiertas para Centros de Contacto:

Universidad De San Carlos De Guatemala.

Escuela De Ciencia Política.

Licenciatura En Relaciones Internacionales.

Fecha: 5 de Octubre de 2017. Hora: 14 horas

Entrevistado: Sergio Alejandro Martínez Santizo

Entidad en la que se desempeña: GENPACT

Puesto en el que se desempeña: Asociado de Servicios

A continuación, se presenta preguntas abiertas, por favor contestar con la mayor brevedad posible.

1. ¿Desde su punto de vista ¿Qué es un contact center (centro de contacto)?

Empresa donde se gestionan y coordinan las comunicaciones con sus clientes con software especializado por medio de telefonías, correos electrónicos y redes sociales, y realiza procesos de empresas de otros países, pagando la mano de obra mucho más barata.

2. ¿A su conocimiento, ¿Qué papel han jugado los contact centers (centros de contacto) a nivel internacional?

Realiza llamadas y los contactos con clientes potenciales

3. ¿Según su opinión, ¿Cómo considera el establecimiento de los contact centers (centros de contacto)?

Mano de obra masiva la cual es reconocida por su pago reducido

4. ¿En Guatemala los contact centers (centros de contacto) tienen alrededor de 10 años aproximadamente de existir, estos se desligan de los call centers (centros de

llamadas) que poseen un aproximado de 20 en el país ¿Qué tipo de ventajas y desventajas ofrecen los contact centers (centros de contacto) extranjeros en el país?

Ventajas

Atención rápida y personalizada

Los procesos se trasladan desde cualquier parte del mundo

Mejora la rentabilidad de las empresas

Clientes satisfechos

Desventajas

Bajo nivel de operaciones bilingüe

Horario de trabajo poco atractivo

5. ¿Qué papel han jugado actualmente los contact centers (centros de contacto) extranjeros en Guatemala?

Atender los mercados o los procesos de Estados Unidos, México, Centro América, el Caribe y algunos países Europa como España.

6. ¿Cuál ha sido la relevancia de los contact centers (centros de contacto) extranjeros en la economía de Guatemala?

Impulsar las capacidades de los guatemaltecos e ingresarlos al mercado laboral ofreciéndole salarios superiores al mínimo generando más empleos anualmente contribuyendo con el Producto Interno Bruto.

7. ¿Qué tipo de apoyo ha brindado los contact centers (centros de contacto) extranjeros al país?

Brindan servicios de atención al cliente, Recursos Humanos, Finanzas y Contabilidad.

2. Modelo 2.

Cuestionario de preguntas abiertas para Ministerios del Estado de Guatemala:

Universidad De San Carlos De Guatemala.

Escuela De Ciencia Política.

Licenciatura En Relaciones Internacionales.

Fecha: _____ . Hora: _____ .

Entrevistado: _____ .

Entidad en la que se desempeña: _____ .

Puesto en el que se desempeña: _____ .

A continuación, se presenta preguntas abiertas, por favor contestar con la mayor brevedad posible.

1. Desde su punto de vista ¿Qué es un contact center (centro de contacto)?
2. ¿A su conocimiento, ¿Qué papel han jugado los contact centers (centros de contacto) a nivel internacional?
3. ¿Según su opinión, ¿Cómo considera el establecimiento de los contact centers (centros de contacto)?
4. ¿En Guatemala los contact centers (centros de contacto) tienen alrededor de 10 años aproximadamente de existir, estos se desligan de los call centers (centros de llamadas) que poseen un aproximado de 20 en el país ¿Qué tipo de ventajas y desventajas ofrecen los contact centers (centros de contacto) extranjeros en el país?
5. ¿Qué papel han jugado actualmente los contact centers (centros de contacto) extranjeros en Guatemala?

6. ¿Cuál ha sido la relevancia de los contact centers (centros de contacto) extranjeros en la economía de Guatemala?
7. ¿Qué tipo de apoyo ha brindado los contact centers (centros de contacto) extranjeros al país?
8. ¿Qué riesgos económicos y políticos conlleva para Guatemala el establecimiento de un contact center (centro de contacto)?
9. ¿Cuál es la prospectiva que ve usted en relación a los Contact Centers desde el punto de vista laboral a mediano y largo plazo?
10. ¿Cree usted que las transnacionales de contact centers (centros de contacto) ubican sus empresas en el país con el ánimo de la búsqueda de mano obra barata que les permita generar una mayor ganancia?
11. ¿Hay alguna ley nacional e internacional que regule a los contact centers (centros de contacto) para evitar la fuga de capitales?
12. ¿Cómo piensa usted que se pueda evitar la fuga de capitales que los contact center generan en el país?
13. Podría darme usted una prospectiva de la situación económica del país vinculada a los contact centers (centros de contacto)?

2.1 Modelo de cuestionario de entrevista de preguntas abiertas para Ministerios:

Universidad De San Carlos De Guatemala.

Escuela De Ciencia Política.

Licenciatura En Relaciones Internacionales.

Fecha: 25 de septiembre de 2017. Hora: 16:30.

Entrevistado: Brenda
Yaguas.

Entidad en la que se desempeña o desempeñaba: Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Puesto en el que se desempeña o desempeñaba: Analista de Tesorería.

A continuación, se presenta preguntas abiertas, por favor contestar con la mayor brevedad posible.

1. ¿Desde su punto de vista ¿Qué es un contact center (centro de contacto)?

Es el área encargada de realizar el enlace entre los clientes de una determinada empresa proveedora de bienes o servicios, para facilitar el acercamiento de los productos a sus clientes.

2. ¿A su conocimiento, ¿Qué papel han jugado los contact centers (centros de contacto) a nivel internacional?

Por ejemplo Ebay es una compañía que acerca a los clientes determinados productos sin importar la distancia.

3. ¿Según su opinión, ¿Cómo considera el establecimiento de los contact centers (centros de contacto)?

Que son de gran utilidad sobre todo porque evita esfuerzos innecesarios para contratar servicios o adquirir bienes.

4. ¿En Guatemala los contact centers (centros de contacto) tienen alrededor de 10 años aproximadamente de existir, estos se desligan de los call centers (centros de llamadas) que poseen un aproximado de 20 en el país ¿Qué tipo de ventajas y desventajas ofrecen los contact centers (centros de contacto) extranjeros en el país?

Ventajas: que se acercan de manera pronta a los clientes

Desventajas: que en ocasiones pueden llegar a ser tediosos para los clientes, puesto a que suelen ser insistentes con los servicios que ofrecen.

5. ¿Qué papel han jugado actualmente los contact centers (centros de contacto) extranjeros en Guatemala?

6. ¿Cuál ha sido la relevancia de los contact centers (centros de contacto) extranjeros en la economía de Guatemala?

7. ¿Qué tipo de apoyo ha brindado los contact centers (centros de contacto) extranjeros al país?

Posiblemente porque aumentan la recaudación tributaria

8. ¿Qué riesgos económicos y políticos conlleva para Guatemala el establecimiento de un contact center (centro de contacto)?

Que debe sujetarse a las políticas tributarias y de orden Constitucional del país.

9. ¿Cuál es la prospectiva que ve usted en relación a los Contact Centers desde el punto de vista laboral a mediano y largo plazo?

Se encuentran sujetos a las políticas laborales del país, por lo, que la contratación de personal por tiempo indefinido aumenta su pasivo laboral, el cual debe considerar, al momento de sufrir algún tipo de litigio laboral.

10. ¿Cree usted que las transnacionales de contact centers (centros de contacto) ubican sus empresas en el país con el ánimo de la búsqueda de mano obra barata que les permita generar una mayor ganancia?

De igual forma se sujetan a la leyes del país, por lo que, deben cumplir con el pago de por lo menos el salario mínimo y cumplir con todos los beneficios para los trabajadores.

11. ¿Hay alguna ley nacional e internacional que regule a los contact centers (centros de contacto) para evitar la fuga de capitales?

Por el momento entiendo que el la Superintendencia de Bancos quien se encarga de regular este aspecto, así como la ley contra el lavado de dinero.

Así mismo, es la Superintendencia quien se encarga de velar por el cumplimiento de las cargas tributarias, para así evitar la evasión fiscal y que las ganancias generadas paguen el impuesto que corresponda.

12. ¿Cómo piensa usted que se pueda evitar la fuga de capitales que los contact center generan en el país?

La única forma pienso que las ganancias generadas paguen los impuestos que correspondan, ya que, estas deben regresar a la Casa Matriz.

13. Podría darme usted una prospectiva de la situación económica del país vinculada a los contact centers (centros de contacto)?

2.2 Modelo de cuestionario de entrevista de preguntas abiertas para Ministerios:

Universidad De San Carlos De Guatemala.

Escuela De Ciencia Política.

Licenciatura En Relaciones Internacionales.

Fecha: 02/10/2017 . Hora: 11:20 .

Entrevistado: José Daniel Herrera Arana.

Entidad en la que se desempeña: Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

Puesto en el que se desempeña: Asistente Operativo.

A continuación, se presenta preguntas abiertas, por favor contestar con la mayor brevedad posible.

1. ¿Desde su punto de vista ¿Qué es un contact center (centro de contacto)?
Es un centro de contacto entre una empresa y el usuario y para ello el centro hace uso de medios de comunicación tales como teléfono, correo electrónico, redes sociales, etc.
2. ¿A su conocimiento, ¿Qué papel han jugado los contact centers (centros de contacto) a nivel internacional?
Ha sido una de las formas utilizadas por las empresas para establecer contacto con los clientes y para asegurar su fidelidad.
3. ¿Según su opinión, ¿Cómo considera el establecimiento de los contact centers (centros de contacto)?
Siempre y cuando estén regulados por leyes y reglamentos que protejan al empleado pueden ser una fuente de trabajo aceptable.

4. ¿En Guatemala los contact centers (centros de contacto) tienen alrededor de 10 años aproximadamente de existir, estos se desligan de los call centers (centros de llamadas) que poseen un aproximado de 20 en el país ¿Qué tipo de ventajas y desventajas ofrecen los contact centers (centros de contacto) extranjeros en el país?

Dentro de las ventajas esta la generación de empleos y creación de plazas que al menos cumplen con el salario mínimo, es una fuente de empleo para gente joven y con poca experiencia.

5. ¿Qué papel han jugado actualmente los contact centers (centros de contacto) extranjeros en Guatemala?

Han servido como fuente de empleo y han dado una opción nueva de empleo para mano de obra calificada y han generado relación cliente-empresa que no se había explotado antes.

6. ¿Cuál ha sido la relevancia de los contact centers (centros de contacto) extranjeros en la economía de Guatemala?

Han creado fuentes de ingreso para sectores específicos de la población y a su vez permiten que los empleados continúen estudios por la flexibilidad de horarios.

7. ¿Qué tipo de apoyo ha brindado los contact centers (centros de contacto) extranjeros al país?

Básicamente en la generación de empleos e introducción de tecnología de comunicación.

8. ¿Qué riesgos económicos y políticos conlleva para Guatemala el establecimiento de un contact center (centro de contacto)?

Riesgos económicos podrían darse si se fomentaran beneficios para las empresas y que estos vayan en detrimento de la recaudación fiscal y políticos

si en algún momento las transnacionales traten de manipular la legislación vigente para obtener beneficios ilícitos bajo las condiciones actuales.

9. ¿Cuál es la prospectiva que ve usted en relación a los Contact Centers desde el punto de vista laboral a mediano y largo plazo?

Tomando en cuenta que para las empresas resulta atractivo el mercado de mano de obra del país habrá una tendencia al incremento de la demanda de fuerza laboral y si las condiciones que ofrezcan son mejores que otro tipo de actividad a largo plazo podría absorber una buena parte de la población que busca empleo.

10. ¿Cree usted que las transnacionales de contact centers (centros de contacto) ubican sus empresas en el país con el ánimo de la búsqueda de mano obra barata que les permita generar una mayor ganancia?

En alguna medida sí, pero aun así representan fuentes de empleo con mejor remuneración y mayores beneficios para el trabajador.

11. ¿Hay alguna ley nacional e internacional que regule a los contact centers (centros de contacto) para evitar la fuga de capitales?

Desconozco si existe legislación relacionada con el tema.

12. ¿Cómo piensa usted que se pueda evitar la fuga de capitales que los contact centers generan en el país?

Creando legislaciones que beneficien tanto al país como a las empresas del ramo.

13. Podría darme usted una prospectiva de la situación económica del país vinculada a los contact centers (centros de contacto)?

Los contact center como fuente de empleo pueden incrementar las oportunidades para personas jóvenes con poca experiencia pero con potencial aprovechable, dependiendo de las condiciones de seguridad para

el inversor puede preverse un crecimiento en la actividad. Socialmente la actividad es bien vista sin embargo también juega un papel importante el hecho de que política y legalmente deben darse las condiciones ideales para que tanto el país como las empresas del ramo se beneficien por igual.

2.3 Modelo de cuestionario de entrevista de preguntas abiertas para Ministerios:

Universidad De San Carlos De Guatemala.
Escuela De Ciencia Política.
Licenciatura En Relaciones Internacionales.

Fecha: 02.octubre.2017 Hora: 10:10 am.

Entrevistado: Laura Coti Lux

Entidad en la que se desempeña: Ministerio de Economía.

Puesto en el que se desempeña: Coordinadora Nacional de Direcciones Departamentales y Jefaturas Municipales.

A continuación, se presenta preguntas abiertas, por favor contestar con la mayor brevedad posible.

1. ¿Desde su punto de vista ¿Qué es un contact center (centro de contacto)?

Lugares de generación de empleo y contratación de personal que “apoya” por medio de diferentes tipos de comunicación con el cliente y las engloba en diferentes canales de comunicación como los chats, videollamadas, llamadas, e-mail, redes sociales, etc.

2. ¿A su conocimiento, ¿Qué papel han jugado los contact centers (centros de contacto) a nivel internacional?

Se han generado outsourcing, teniendo más relación con el cliente, las compañías vendedoras cada vez abarcan una gran variedad de medios para garantizar ese encuentro cliente-empresa y se sienten más confiadas que el cliente pueda ser más fiel al producto/empresa

3. ¿Según su opinión, ¿Cómo considera el establecimiento de los contact centers (centros de contacto)?

4. ¿En Guatemala los contact centers (centros de contacto) tienen alrededor de 10 años aproximadamente de existir, estos se desligan de los call centers (centros de llamadas) que poseen un aproximado de 20 en el país ¿Qué tipo de ventajas y desventajas ofrecen los contact centers (centros de contacto) extranjeros en el país?

La ventaja principal que veo es la generación de empleo, pero sobre todo para jóvenes con poca experiencia. Sin embargo considero que esto abre una brecha a que el profesional pierda espacios laborales debido a que no será bien remunerado en otra empresa.

5. ¿Qué papel han jugado actualmente los contact centers (centros de contacto) extranjeros en Guatemala?

Generadores de empleo para los jóvenes o personas de ciertas edades que no son profesionales.

6. ¿Cuál ha sido la relevancia de los contact centers (centros de contacto) extranjeros en la economía de Guatemala?

Han sido fuentes de ingresos y su flexibilidad de horario hace que la persona pueda continuar sus estudios.

7. ¿Qué tipo de apoyo ha brindado los contact centers (centros de contacto) extranjeros al país?

Generan empleo, sin embargo desconozco si son bien remunerados.

8. ¿Qué riesgos económicos y políticos conlleva para Guatemala el establecimiento de un contact center (centro de contacto)?

Puede ser que los empresarios quieran modificar o crear alguna ley a favor de los intereses de ellos afectando así la economía del país.

9. ¿Cuál es la prospectiva que ve usted en relación a los Contact Centers desde el punto de vista laboral a mediano y largo plazo?

Como se decía anteriormente, pueden ser generadores de empleo sin embargo puede llegar a ser un empleo informal, debido a que la persona puede no llegar en algún momento ejercer su profesión o bien sea que no existan estructuras de asensos.

10. ¿Cree usted que las transnacionales de contact centers (centros de contacto) ubican sus empresas en el país con el ánimo de la búsqueda de mano obra barata que les permita generar una mayor ganancia?

Sí, lamentablemente el país carece de una Política de Gobierno que pueda apoyar a los jóvenes posterior a la graduación. Sin embargo existe la Política Nacional de Empleo Digno el cual si bien ya ha sido publicada deberemos de esperar los primeros resultados al final de año para poder estudiar si realmente está siendo aplicada o no.

11. ¿Hay alguna ley nacional e internacional que regule a los contact centers (centros de contacto) para evitar la fuga de capitales?

Desconozco si existe.

12. ¿Cómo piensa usted que se pueda evitar la fuga de capitales que los contact centers generan en el país?

Creando políticas que beneficien realmente al guatemalteco, no solo a los empresarios.

13. Podría darme usted una prospectiva de la situación económica del país vinculada a los contact centers (centros de contacto)?

C. Glosario:

Afinidad en la cultura del mercado

En tiempos de crisis y en tiempos en los que las familias son más selectivas que nunca a la hora de gastar el dinero, es muy importante para las empresas saber cómo captar clientes y, sobre todo, cómo retener los que ya lo son. Por eso, cada vez son más las compañías que optan por el marketing de afinidad, ya que es quizá el mejor medio para mantener clientes y para generar ingresos adicionales. Consiste en la apuesta por agradecer a los clientes y lograr así que siga confiando en la misma marca.

Ausentismo laboral

Es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo.

Bimodal

Es el uso simultáneo de dos colecciones de paso distintas. Es más general que bitonalidad desde las "escalas" en cuestión no tiene por qué ser las escalas tradicionales, si las colecciones diatónicas están involucrados, sus centros de tono no tienen por qué ser los tónicos conocidos mayor y menor escala.

BPO contact center	Business Process Outsourcing (BPO) es la subcontratación de funciones de procesos de negocios en proveedores de servicios, ya sea internos o externos a la compañía, usualmente en lugares de menores costos. BPO en español se traduce como "Externalización de Procesos de Negocios.
Campaña	Conjunto de actividades o de trabajos que se realizan en un período de tiempo determinado y están encaminados a conseguir un fin.
Costes laborales	Es el coste que incurre el empleador por emplear recursos humanos. El coste laboral incluye tanto el salario, como el pago a la seguridad social y seguros privados, en beneficio de los empleados y ocasionalmente el coste de eventuales indemnizaciones o compensación.
Customer relationship management (CRM)	(Gestión de relaciones con los clientes) Es un término de la industria de la información que se aplica a metodologías, software y, en general, a las capacidades de Internet que ayudan a una empresa a gestionar las relaciones con sus clientes de una manera organizada.
Deslocalización (offshoring)	Refiere al traslado de una actividad industrial de un país o de una región a

	otro sitio con el objetivo de abaratar los costos de producción.
Economía irregular	Hace referencia a todas aquellas actividades que resultan en transacciones entre individuos, que permanecen ocultas a las autoridades, especialmente las fiscales.
Elusión tributaria	Es cualquier acción, en principio por vías legales, que persigue evitar o minimizar el pago de impuestos.
Evasión	Salida o recurso con que una persona elude afrontarse a una dificultad, un compromiso o un peligro.
Flexibilidad contractual	Se refiere a la posibilidad de adaptar el volumen de trabajo (o, lo que es lo mismo, el número de trabajadores o de horas trabajadas) para responder a las diferentes necesidades de producción o de servicio
Fuga de capitales	Supone la salida de activos o dinero de un país como respuesta a algún suceso de carácter económico que haya tenido lugar en el mismo.
Hegemonía	Supremacía de una organización, una empresa, etc., sobre otras.
Inbound	En call center o centro de llamadas entrantes.
Inhouse	Es cuando el operador logístico trabaja desde la planta del cliente y comienza a operar y a colaborar con el

	almacenamiento, la distribución e implementación de servicios a la medida.
Insourcing	Es delegar todo el trabajo a los empleados directos de la organización, básicamente es lo contrario de la internalización.
Internet	Red informática de nivel mundial que utiliza la línea telefónica para transmitir la información.
Internet protocol (IP)	Es un protocolo de comunicación de datos digitales clasificado funcionalmente en la capa de red según el modelo internacional OSI.
Legislación	Conjunto de leyes por las cuales se regula un Estado o una actividad determinada.
Lúdico	Del juego o relacionado con esta actividad.
Llamadas en frío	Son contactos telefónicos que se hacen a una lista de “clientes potenciales” que se presume podrían estar interesados en un producto o servicio en particular, si sólo lo conocieran. Son la versión hablada de los emails masivos.
Norma internacional OSI	Open Systems Interconnection o, en español, Interconexión de Sistemas Abiertos. OSI es una norma universal para protocolos de comunicación lanzado en 1984. Fue propuesto por

	ISO y divide las tareas de la red en siete niveles.
Obligaciones fiscales	Satisface y regula conforme a normas de esta rama del Derecho; en cambio, la obligación del Derecho Privado aunque se regula conforme a normas de esta rama del derecho, en ciertos casos se ve supeditada, para su cumplimiento.
Offshore	Se utiliza como sinónimo de deslocalización. Designa la actividad, por parte de empresas con sede en un determinado país, de trasladar o construir fábricas o centros de producción en otro país, donde por lo general enfrentarán menores costos en mano de obra, menor presión en leyes laborales, menor cantidad de normativas gubernamentales, reducción de otro tipo de costos, u otros beneficios cualesquiera desde el punto de vista del lucro económico para la empresa.
Outbound	Es una herramienta de comunicación y relación con los clientes que utiliza el teléfono como medio de comunicación básico gestionado por “personas humanas”.
Periferia	Zona inmediata al exterior de un espacio.

Redes de mercado	Organización formada por un conjunto de establecimientos de un mismo ramo, y en ocasiones bajo una misma dirección, que se distribuyen por varios lugares de una localidad o zona geográfica para prestar un servicio.
Sistema financiero internacional	Es el conjunto de organismos e instituciones, públicas y privadas (Estado y particulares) que regulan, supervisan y controlan el sistema crediticio, finanzas y garantías, así como la definición y ejecución de la política monetaria, bancaria, valores y seguros en general del mercado
Software	Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.
Telemarketing (telemarketing)	Es una forma de mercadotecnia directa en la que un asesor utiliza el teléfono o cualquier otro medio de comunicación para contactar con clientes potenciales y comercializar los productos y servicios.
Teleoperadores	Persona que por teléfono atiende al público o busca nuevos clientes.
Tercerización (outsourcing)	Subcontratación es una práctica llevada a cabo por una empresa cuando contrata a otra firma para que preste un

servicio que, en un principio, debería ser brindado por ella misma.

Zonas francas

Es un territorio delimitado de un país donde se goza de algunos beneficios tributarios, como la excepción del pago de derechos de importación de mercancías, así como exoneraciones de algunos impuestos o una diferente regulación de estos.

Zona de libre comercio

(Libre movilidad de bienes) es un área de un país donde algunas de las barreras comerciales como aranceles y cuotas se eliminan y se reducen los trámites burocráticos con la esperanza de atraer nuevos negocios e inversiones extranjeras.