

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA

"El estrato social de los trabajadores de call-center como condicionamiento o no para elegir laborar en este tipo de empresas."

Tesis

presentada al Consejo Directivo

de la

Escuela de Ciencia Política

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

por

Jorge Augusto Sánchez Villeda

al conferírsele el Grado Académico de

LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA

y el título profesional de

SOCIÓLOGO

Guatemala, agosto de 2024



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA

RECTOR

M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biolis

SECRETARIO GENERAL

Abogado Luis Fernando Cordón Lucero

CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA

M.A. José Rolando Samayoa Lara
DIRECTOR

Maestro Henry Manuel Arriaga Contreras
REPRESENTANTE DE PROFESORES TITULARES

Doctor Byron Giovanni Mejía Victorio
REPRESENTANTE DE PROFESORES TITULARES

Bachiller Hellen Herrera Vásquez
REPRESENTANTE DE ESTUDIANTES

Bachiller Elvis Enrique Ramírez Mérida
REPRESENTANTE DE ESTUDIANTES

MSc. Cinthya del Rosario Girón Franco
SECRETARIA

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL DE CONOCIMIENTOS

EXAMINADOR: Dr. Luis Fernando Mack Echeverría
EXAMINADORA: Licda. Amanda Rosalia Solorzano Castillo
EXAMINADOR: Lic. Douglas Giovanni Mazariegos Marroquín

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN PÚBLICO DE TESIS

DIRECTOR: M.A. José Rolando Samayoa Lara
SECRETARIA: MSc. Cinthya del Rosario Girón Franco
COORDINADOR: MSc. Carlos Roberto Monzón González
EXAMINADORA: Licda. Cory Nineth Girón Beltran
EXAMINADORA: Licda. Karla Patricia Girón Franco

Nota: Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas en la tesis.
(Artículo 73 del Normativo de Evaluación y Promoción de Estudiantes de la Escuela de Ciencia Política)

Guatemala, 09 mayo de 2024.


Maestro
José Samayoa Lara
Director
Escuela de Ciencia Política
Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable Maestro Samayoa:

Me permito informarle que el tema de tesis: **"El estrato social de los trabajadores de call-center como condicionamiento o no para elegir laborar en este tipo de empresas."**, propuesto por el estudiante **Jorge Augusto Sánchez Villeda**, registro académico No. **9213320**, **puede autorizarse**, dado que el mismo cumple con las exigencias mínimas de los contenidos de la carrera.

Cordialmente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Douglas Giovanni Mazariegos Marroquín
Coordinador de Sociología



c.c.: Archivo
1/ichacón

ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Guatemala, nueve de mayo de dos mil veinticuatro.-----

ASUNTO: El estudiante **Jorge Augusto Sánchez Villeda**, registro académico No. **9213320**, continúa trámite para la realización de su tesis.

Habiéndose aceptado el tema de tesis propuesto, por parte del Coordinador de carrera pase a la Coordinadora del Área de Metodología **Licda. Florentina Puac Puac**, para que se sirva **emitir dictamen** correspondiente sobre el **diseño de tesis**.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

M.A. José Samayoa Lara
Director Escuela de Ciencia Política



c.c.: Archivo
2/ichacón

Guatemala, 09 de mayo 2024.

Maestro
José Samayoa Lara
Director
Escuela de Ciencia Política
Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable Maestro Samayoa:

Me permito informarle que, tuve a la vista el diseño de tesis, titulado: **"El estrato social de los trabajadores de call-center como condicionamiento o no para elegir laborar en este tipo de empresas."**, presentado por el estudiante **Jorge Augusto Sánchez Villeda** registro académico No. **9213320**, 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"


Licda. Florentina Puac Puac
Coordinadora del Área de Metodología



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

ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Guatemala, nueve de mayo de dos mil veinticuatro.-----

ASUNTO: El estudiante **Jorge Augusto Sánchez Villeda**, registro académico No. **9213320**, continúa trámite para la realización de su Tesis.

Habiéndose emitido el dictamen correspondiente por parte de la Coordinadora del Área de Metodología, pase al Coordinador de la carrera de Sociología **MSc. Douglas Giovanni Mazariegos Marroquín** para que **emita visto bueno** sobre la **propuesta de Asesor**.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

M.A. José Samayoa Lara
Director Escuela de Ciencia Política



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

Guatemala, 09 de mayo 2024.

Maestro
José Samayoa Lara
Director
Escuela de Ciencia Política
Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable Maestro Samayoa:

Me permito informarle que para desarrollar la tesis titulada: **"El estrato social de los trabajadores de call-center como condicionamiento o no para elegir laborar en este tipo de empresas."**, propuesto por el estudiante **Jorge Augusto Sánchez Villeda**, registro académico **No. 9213320**, puede **autorizarse como Asesor** al **Dr. Luis Fernando Mack Echeverría**.

Cordialmente,

"ID Y ENSEÑAN A TODOS"



Lic. Douglas Giovanni Mazariegos Marroquín
Coordinador de Sociología



Se envía el expediente
c.c.: Archivo
5/ichacón

ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Guatemala, nueve de mayo de dos mil veinticuatro.-----

ASUNTO: El estudiante **Jorge Augusto Sánchez Villeda**, registro académico No. 9213320 continúa trámite para la realización de su Tesis.

Habiéndose emitido el dictamen correspondiente por parte del Coordinador de la carrera de Sociología, pase al *Asesor de Tesis*, **Dr. Luis Fernando Mack Echeverría** para que brinde la asesoría correspondiente y emita dictamen.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. José Samayoa Lara
Director Escuela de Ciencia Política



Se envía el expediente
c.c.: Archivo
6/i.chacón

Guatemala, 10 de julio de 2024

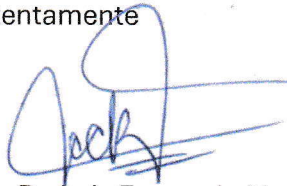
Maestro José Rolando Samayoa Lara
Director de la Escuela de Ciencia Política
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Maestro Samayoa Lara:

Me complace comunicarle que he concluido el proceso de acompañamiento del trabajo académico titulado “El estrato social de los trabajadores de call-center como condicionante o no para elegir laborar en este tipo de empresas”, presentado por Jorge Augusto Sánchez Villeda, quién se identifica con el Registro Académico No. 9213320. El trabajo de Sánchez Villeda aborda un tema poco explorado en el contexto de la Escuela de Ciencia Política como lo es la composición social de los trabajadores de Call Center en Guatemala, enfatizando cómo hay una correlación entre el estrato social y la elección de trabajar en este tipo de centros laborales, además de documentar como el estrato social también condiciona las oportunidades laborales que tiene cada trabajador dentro de las mismas empresas de Call Center, especialmente a partir de varios elementos como lo son el acceso a la educación y la capacitación necesarias para competir por posiciones directivas dentro de este tipo de empresas, lo cual paradójicamente, refuerza los mecanismos de desigualdad y estratificación que se pueden encontrar dentro de la misma sociedad guatemalteca, que se caracteriza por una gran distancia entre los diversos estratos sociales, tal como lo han demostrado otros trabajos académicos a lo largo de los años. El trabajo, por lo tanto, contribuye a desmitificar la idea de los Call Center como centros que promueven la movilidad social ascendente para los individuos que pertenecen a estratos sociales bajos y medios, lo cual señala la necesidad de fortalecer mecanismos y estrategias que puedan ir promoviendo condiciones más inclusivas en una sociedad tan desigual como la guatemalteca.

Por lo anteriormente señalado, considero que el trabajo de Sánchez Villeda cumple con creces los requisitos para ser considerada como tesis de grado, por lo que no dudo en extender esta constancia, para que pueda continuar con el proceso de graduación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo atentamente



Dr. Luis Fernando Mack

Asesor de Tesis

Escuela de Ciencia Política
Universidad de San Carlos de Guatemala
Luis Fernando Mack

Irene
Licda. Irene Chacón
Escuela de Ciencia Política
USAC
14:29
11/07/2024

Guatemala, 15 de julio 2024.

Maestro
José Samayoa Lara
Director
Escuela de Ciencia Política
Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable M.A. Samayoa:

Por este medio me permito informarle que el título original del tema de tesis: **"El estrato social de los trabajadores de call-center como condicionamiento o no para elegir laborar en este tipo de empresas."** propuesto por el estudiante **Jorge Augusto Sánchez Villeda**, registro académico No.9213320, fue sometido a mi consideración para la introducción de algunas modificaciones a su título.

Después de escuchar las razones por el estudiante y su respectiva asesora **Dr. Luis Fernando Mack Echeverría**, esta Coordinación resuelve conveniente autorizar que se introduzcan dichas modificaciones al título de la tesis, de tal manera que este quedará de la siguiente manera: **"El estrato social de los trabajadores de call-center como condicionante o no para elegir laborar en este tipo de empresas."**

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

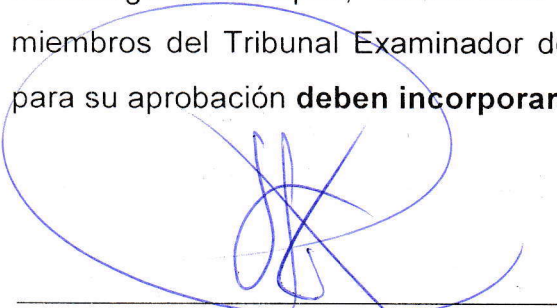


Lic. Douglas Giovanni Mazariegos Marroquín
Coordinador de Sociología

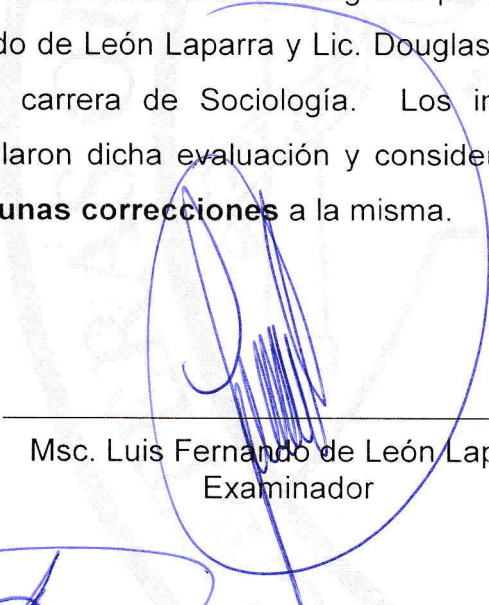
Se envía el expediente
c.c.: Archivo
6a/ichacón

ACTA DE DEFENSA DE TESIS

En la ciudad de Guatemala, el día lunes veintidós de julio dos mil veinticuatro, se realizó la defensa de tesis presentada por **Jorge Augusto Sánchez Villeda**, registro académico No. **9213320**, para optar al grado de Licenciado en Sociología, titulada: *"El estrato social de los trabajadores de call-center como condicionante o no para elegir laborar en este tipo de empresas."*, ante el Tribunal Examinador integrado por Dr. Jorge Adalberto Ruano Estrada, Msc. Luis Fernando de León Laparra y Lic. Douglas Giovanni Mazariegos Marroquín, Coordinador de la carrera de Sociología. Los infrascritos miembros del Tribunal Examinador desarrollaron dicha evaluación y consideraron que para su aprobación **deben incorporarse algunas correcciones** a la misma.



Dr. Jorge Adalberto Ruano Estrada
Examinador



Msc. Luis Fernando de León Laparra
Examinador



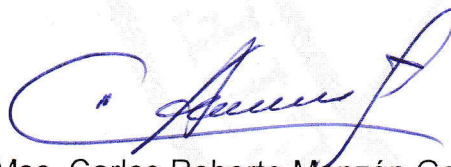
Lic. Douglas Giovanni Mazariegos Marroquín
Examinador

c.c.: Archivo
8b/ichacón

ACTA DE DEFENSA DE TESIS

En la ciudad de Guatemala, a los veintidós días del mes de agosto del año dos mil veinticuatro, se efectuó el proceso de verificar la incorporación de observaciones hechas por el Tribunal Examinador, conformado por: Dr. Jorge Adalberto Ruano Estrada, Msc. Luis Fernando de León Laparra y Lic. Douglas Giovanni Mazariegos Marroquín del trabajo de tesis: **"El estrato social de los trabajadores de call-center como condicionante o no para elegir laborar en este tipo de empresas."**, presentado por el estudiante **Jorge Augusto Sánchez Villeda**, registro académico No. **9213320**, razón por la que se da por **APROBADO** para que continúe con su trámite.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Msc. Carlos Roberto Monzón González
Coordinador de Sociología

c.c.: Archivo
8c/i.chacón

ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Guatemala, veintiuno de agosto del año dos mil veinticuatro.-----

Con vista en los dictámenes que anteceden, autorizo la impresión del trabajo de Tesis del estudiante **Jorge Augusto Sánchez Villeda**, registro académico **No. 9213320** titulado: **"El estrato social de los trabajadores de call-center como condicionante o no para elegir laborar en este tipo de empresas."**

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


M.A. José Rolando Samayoa Lara
Director Escuela de Ciencia Política



Se envía el expediente
c.c.: Archivo
9/ichacón

AGRADECIMIENTOS

En esta etapa de mi vida profesional y personal, quiero empezar agradeciendo al Creador, por haberme dado la oportunidad de experimentar esta vida y especialmente esta formación académica. También agradecer al Universo como fuente de donde emana toda la luz, y que mantiene unidas a todas las partes como una sola, en total sincronía, para que se dé este logro profesional y personal.

Me gustaría expresar mi más profundo agradecimiento al Pueblo de Guatemala porque gracias a su generosidad y contribuciones a través del pago de impuestos, la Universidad de San Carlos de Guatemala puede ofrecer educación superior accesible a estudiantes como yo, permitiéndonos perseguir nuestros sueños y alcanzar nuestras metas académicas sin una carga financiera prohibitiva. Estoy consciente de que el privilegio de recibir educación superior gratuita conlleva la responsabilidad de retribuir al pueblo guatemalteco, por eso, espero contribuir de manera significativa a nuestra sociedad mediante mi servicio profesional, ayudando a construir un mejor futuro para todas y todos. El sacrificio y el esfuerzo del Pueblo de Guatemala no pasarán desapercibidos; mi compromiso es trabajar con dedicación para honrar el apoyo que he recibido y devolverlo en forma de servicio y progreso para nuestra nación.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala, mi alma mater, que a sus 348 años de fundación ha brindado la oportunidad de formación y crecimiento tanto académica como personalmente a miles de egresados como yo. Durante mi tiempo en esta universidad, he tenido la fortuna de aprender de profesores excepcionales, convivir con compañeras y compañeros inspiradores y tener acceso a recursos que han sido fundamentales para mi desarrollo. La rica tradición académica y el compromiso de esta universidad con la excelencia han sido un pilar en mi vida y me han motivado a alcanzar metas que antes solo podía soñar. Agradezco profundamente el apoyo y la guía que he recibido a lo largo de mi carrera universitaria, gracias a la Universidad de San Carlos de Guatemala por ser un faro de conocimiento y por inculcarme valores que llevaré conmigo a lo largo de mi vida profesional.

A mi familia sanguínea y política, mi gratitud más sincera y profunda. Gracias por el amor incondicional, el apoyo constante y la paciencia que me brindaron durante todo este proceso. Desde los primeros días de mi educación hasta las largas noches de estudio, sus palabras de aliento y gestos de cariño me dieron la fuerza para seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles. Este logro académico es tanto de ustedes como mío, pues sin su acompañamiento y respaldo, no

habría llegado hasta aquí. Gracias por ser mi eje, mi inspiración y mi mayor motivación para alcanzar el éxito. Estoy eternamente agradecido y espero seguir haciéndolos sentir orgullosos cada día.

A mis amistades, por las vivencias juntos, por su apoyo y por estar allí en los momentos de alegrías y tristezas, han hecho de este camino por la vida algo más sencillo y significativo. Su amistad es algo que atesoro hoy y siempre.

A los docentes por su dedicación, experiencia y pasión por la enseñanza al compartir su conocimiento, guiarnos en el aprendizaje y por el tiempo que invierten para ayudarnos a crecer como profesionales y como personas. Un agradecimiento especial a mi asesor de tesis por su orientación y paciencia a lo largo de este proceso, por creer en mi proyecto, por sus valiosas sugerencias y por estar siempre dispuesto a ayudarme a superar los desafíos que surgieron en el camino. A los Académicos que conformaron las ternas, tanto en el proceso del examen privado como en el examen de defensa de tesis, por su profesionalismo, recomendaciones y comentarios, pues contribuyeron al aumento en la calidad de este trabajo de tesis. No podría haberlo logrado sin su apoyo. Estoy profundamente agradecido por todo lo que han hecho por mí, y espero poder aplicar las lecciones que me ha enseñado en mi futura carrera profesional.

Gracias vida, porque siempre me das más de lo que esperaba.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	i
CAPÍTULO 1 - Abordaje Metodológico y Teórico.....	1
ABORDAJE TEÓRICO-METODOLÓGICO.....	1
A. Abordaje Metodológico.....	1
1. Justificación.....	1
2. Planteamiento del Problema.....	2
3. Preguntas Generadoras.....	3
4. Objetivos de la Investigación.....	4
5. Delimitación de la Investigación.....	4
6. Tipo de Investigación.....	5
7. Métodos y Técnicas.....	5
B. ABORDAJE TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	8
Abordaje Teórico.....	8
1. Teorías que explican los procesos de diferenciación social y el perfil socioeconómico.....	8
2. Tercerización y Outsourcing.....	14
3. Análisis del papel de los call-center en la globalización y sus diversas modalidades.....	15
4. Call-center.....	17
5. Contexto Nacional.....	20
CAPÍTULO II.....	27
EL IMPACTO DE LA GLOBALIZACIÓN EN LA INDUSTRIA DE CALL-CENTER.....	27
2. Antecedentes.....	27
CAPÍTULO III.....	33
FACTORES SOCIOECONÓMICOS Y SU INFLUENCIA EN	

EL TRABAJO EN CALL-CENTER EN GUATEMALA.....	33
3. El estrato social como condicionamiento para trabajar en un call-center en la actualidad, la subjetividad y el contraste con la realidad en datos.....	33
3.1 El nivel subjetivo y real, en el estrato social actual	33
3.2 El perfil socioeconómico.....	39
3.3 Otros factores que influyen en las decisiones de laborar en este tipo de empresas y el papel de la educación bilingüe en idioma inglés de los jóvenes trabajadores de call-center.....	41
3.4 Aportes adicionales en los temas de género y etnicidad	49
3.5 Correlación de Datos.....	57
 CAPÍTULO IV.....	 60
PROYECCIÓN Y SOSTENIBILIDAD DE LA INDUSTRIA DE CALL-CENTER EN GUATEMALA.....	60
4.1 Futuro del mercado de call-center en Guatemala.....	60
4.2 Cambios en la dinámica laboral.....	63
4.3 Educación y Capacitación.....	64
4.4 Políticas y Regulaciones.....	65
4.5 Impacto Social y Económico.....	66
 CONCLUSIONES.....	 67
BIBLIOGRAFÍA.....	73
Anexos.....	78
Instrumento de recolección de datos.....	78
Tabla de Siglas.....	81

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la industria de los centros de llamadas, conocidos en el lenguaje cotidiano como "call-center" en Guatemala, ha experimentado un crecimiento notable, convirtiéndose en un sector clave dentro de la economía del país (TDS Global Solutions, 2023; Biz Latin Hub, 2023). Este fenómeno no solo refleja cambios en el panorama laboral guatemalteco sino también plantea preguntas significativas sobre las dinámicas sociales que influyen en la fuerza laboral de estos centros. La presente investigación se enfoca en examinar cómo el estrato social de los trabajadores afecta su decisión de emplearse en call-center en Guatemala, un tema de gran pertinencia dado el contexto socioeconómico actual.

El estudio aborda una brecha importante en la literatura existente, la cual ha dedicado escasa atención a las intersecciones entre el estrato social y las decisiones laborales en el contexto de economías emergentes como la de Guatemala. Dado el papel creciente de los call-center como empleadores significativos en regiones urbanas, es crucial entender las implicaciones sociales y económicas de este sector en la vida de los trabajadores. Esta investigación busca no solo identificar, sino también comprender profundamente las motivaciones, aspiraciones y restricciones de los empleados de call-center a través de la lente de su estrato social.

La investigación de campo se realizó del 22 de abril al 10 de mayo de 2024 en la Ciudad de Guatemala, aprovechando la concentración de estas empresas en la zona 12, conocida por su activo mercado laboral en este sector. El trabajo de campo se llevó a cabo durante el año 2024, empleando métodos cuantitativos para recoger y analizar datos de los trabajadores de estos centros de llamadas. Se utilizaron encuestas para obtener una comprensión profunda de las motivaciones y percepciones de los empleados, centrando la atención en cómo su posición socioeconómica afecta su elección de trabajar en call-center.

La estructura de esta tesis se presenta como un recorrido exhaustivo a través de distintas dimensiones analíticas y metodológicas, diseñado para proporcionar una comprensión holística del impacto del estrato social en la decisión de empleo en los call-center de Guatemala. Esta organización cuidadosa asegura que cada componente de la investigación sea abordado de manera sistemática y profunda.

En el primer capítulo, se explora de manera profunda, los fundamentos teóricos que guían nuestra investigación y la metodología adoptada para la recolección y análisis de datos. Este capítulo no solo describe las técnicas utilizadas, sino que también justifica su elección y anticipa los posibles desafíos y limitaciones que estas implican. Se discute la metodología cuantitativa, incluyendo encuestas detalladas, que proporciona una base robusta para el análisis posterior. Además, se contextualizan los conceptos clave como la tercerización y el outsourcing, y se expone cómo estos han influido en la evolución de los call-center tanto a nivel global como local.

El segundo capítulo discute detalladamente los hallazgos obtenidos, ubicándolos dentro del amplio contexto socioeconómico y cultural de Guatemala, y la región centroamericana. Este análisis no solo sintetiza los datos recolectados, sino que también los interpela, ofreciendo una crítica de las estructuras sociales vigentes y su interacción con la industria de los call-center. Se examinan las teorías sociológicas que explican la diferenciación social y se analiza cómo estas teorías se aplican a la situación específica de los trabajadores de call-center en Guatemala. Además, se presenta un análisis comparativo con otros estudios realizados en contextos similares, proporcionando una visión integral y comparativa.

El tercer capítulo profundiza en la realidad actual, utilizando los datos recabados para analizar cómo el estrato social influye actualmente en las decisiones laborales dentro de esta industria. Este capítulo presenta una discusión detallada sobre cómo estos factores condicionan la subjetividad de los trabajadores y contrasta estos hallazgos con la realidad objetiva mostrada por los datos. Se incluyen estudios de caso específicos que ilustran las experiencias individuales de los trabajadores, destacando las motivaciones y desafíos que enfrentan. También se analiza la percepción de los trabajadores sobre su posición social y laboral, y cómo estas percepciones influyen en sus decisiones y expectativas.

El cuarto capítulo ofrece una visión prospectiva, proyectando los datos analizados hacia futuras tendencias y posibles desarrollos en el mercado laboral de los call-center en Guatemala. Aquí, se invita a los lectores a reflexionar sobre medidas correctivas y adaptativas que podrían mejorar la situación laboral y social de los trabajadores de call-center, considerando los rápidos cambios tecnológicos y económicos que caracterizan a esta industria. Se discuten posibles políticas públicas y estrategias empresariales que podrían fomentar un ambiente laboral más inclusivo y equitativo. Además, se exploran las implicaciones de la automatización y la

inteligencia artificial en el sector, y cómo estas tecnologías podrían transformar las dinámicas laborales en el futuro.

La investigación demuestra de manera concluyente que el estrato social ejerce una influencia crítica en las decisiones laborales dentro de la industria de los call-center en Guatemala. Este efecto no se limita solo a quiénes logran acceder a estos empleos, sino que se extiende a las oportunidades de ascenso dentro de las mismas empresas. El impacto del estrato social se manifiesta a través de diversos mecanismos, como el acceso a la educación y la capacitación necesarias para competir por posiciones en call-center está significativamente sesgado por las condiciones socioeconómicas. Según los datos recopilados, un elevado porcentaje de empleados en call-center proviene de estratos con acceso previo a educación bilingüe, un recurso menos común en los estratos más bajos.

Además, los esfuerzos por democratizar las oportunidades laborales en los call-center, aunque significativos, no han conseguido eliminar las barreras estructurales que perpetúan las desigualdades. La investigación subraya que, a pesar de una apertura superficial en las oportunidades de empleo, las estructuras subyacentes de discriminación y privilegio se mantienen intactas, reflejando y reforzando las divisiones más amplias en la sociedad guatemalteca. Estas divisiones se evidencian no solo en el acceso a los empleos, sino también en las trayectorias profesionales de los individuos una vez dentro de la industria.

Por lo tanto, aunque los call-center podrían parecer vías de movilidad social, en realidad su estructura interna y las prácticas de contratación favorecen a aquellos ya posicionados en estratos socioeconómicos más altos o intermedios, dejando poco espacio para aquellos de estratos más bajos. Esta situación subraya la importancia de implementar políticas más efectivas y específicas que no solo se enfoquen en la inclusión numérica, sino también en la equidad de oportunidades y desarrollo dentro de estas organizaciones.

Se observó que los trabajadores de call-center que dominan el idioma inglés y que tienen un mayor nivel educativo tienden a pertenecer a estratos sociales medios o altos. Estos individuos, gracias a su educación y habilidades lingüísticas, tienen acceso a mejores posiciones y salarios dentro de la industria. Por ejemplo, el 60% de los encuestados que se consideran en un estrato social medio tienen acceso a empleos en call-center que ofrecen salarios competitivos y oportunidades de desarrollo profesional, en comparación con el 8% de

los que se perciben en un estrato bajo. Este dato refleja cómo la educación y el dominio del inglés son factores críticos que facilitan la movilidad social y las oportunidades de ascenso.

A pesar de los avances en la creación de empleos en la industria de call-center, las desigualdades estructurales persisten. Las estadísticas muestran que un 26% de los trabajadores de call-center perciben alta protección y seguridad en sus entornos laborales, lo cual contrasta con el 22% que reporta baja protección y seguridad. Esta disparidad indica que, aunque los call-center ofrecen oportunidades laborales, las condiciones de trabajo pueden variar significativamente según el estrato social del empleado. Además, la percepción de seguridad y protección influye en la estabilidad y satisfacción laboral, afectando la retención y el rendimiento de los empleados.

Los resultados subrayan la necesidad de implementar políticas públicas que fomenten la inclusión y la movilidad social dentro de sectores de rápido crecimiento como el de los call-center. Políticas que mejoren el acceso a la educación bilingüe y que ofrezcan capacitación continua pueden ayudar a reducir las barreras socioeconómicas. Por ejemplo, programas de capacitación en inglés y habilidades técnicas pueden permitir que individuos de estratos sociales más bajos accedan a mejores posiciones dentro de los call-center, contribuyendo así a una distribución más equitativa de las oportunidades laborales.

La investigación se enfoca en cómo el estrato social de los trabajadores influye en su decisión de trabajar en los call-center. A través de un análisis detallado de diferentes factores como la educación, la ubicación geográfica, y las dinámicas laborales, se pretende ofrecer una visión holística que conecte estos elementos con el futuro del mercado y las políticas necesarias para mejorar la inclusión y equidad en este sector.

CAPÍTULO I

ABORDAJE METODOLÓGICO Y ABORDAJE TEÓRICO-CONCEPTUAL

A. Abordaje Metodológico

1. Justificación

La presente investigación examina los factores que influyen en la decisión de trabajar en la industria de los call-center, con especial atención al estrato social, las oportunidades laborales disponibles y las condiciones económicas locales. Es importante señalar que existen otros términos en idioma español para referirse a los call-center, como "centros de llamadas" o "centros de contacto". Sin embargo, se ha preferido utilizar el término en idioma inglés "call-center" debido a su amplio reconocimiento y aceptación en Guatemala y Latinoamérica. Este término se ha integrado en el léxico local y es comúnmente entendido tanto en el ámbito académico como en el profesional.

El estudio aborda el carácter confidencial de esta industria, donde los empleados suelen firmar contratos que limitan el acceso a información detallada sobre sus condiciones laborales. A través de este trabajo, se busca explorar y arrojar luz sobre las experiencias y motivaciones de los trabajadores en un entorno donde las dinámicas internas suelen permanecer ocultas.

Desde un enfoque académico, la investigación es relevante para la sociología, pues permite entender cómo el estrato social puede influir en la elección de empleo en los call-center. Al emplear métodos cuantitativos como las encuestas, el estudio busca obtener una visión profunda de las experiencias de los trabajadores, facilitando el desarrollo de teorías sobre la relación entre el estrato social y las trayectorias laborales. Además, el uso de herramientas digitales modernas garantiza que el proceso de investigación se mantenga flexible y adaptable a las dinámicas cambiantes de esta industria.

Desde una perspectiva social, este estudio examina cómo la industria de los centros de llamadas influye en las comunidades y en el mercado laboral local. Al investigar si el nivel socioeconómico es un factor determinante para trabajar en este sector, se busca mejorar la comprensión de aspectos como la movilidad social, la equidad en el acceso a oportunidades laborales y las condiciones de empleo. Los hallazgos de esta investigación podrían ser valiosos

para formular políticas y estrategias que fomenten la inclusión y la equidad en el entorno laboral.

El propósito final de esta investigación es proporcionar una comprensión detallada de la relación entre el estrato social y las decisiones de empleo en call-center. Los resultados obtenidos pueden ser valiosos tanto para futuras investigaciones como para la toma de decisiones empresariales y académicas. Asimismo, se espera que esta información sea de utilidad para las organizaciones y empresas interesadas en crear entornos de trabajo más inclusivos y justos, entendiendo mejor a sus trabajadores y sus necesidades.

2. Planteamiento del problema

El estrato social puede tener un impacto significativo en la vida de las personas, determinando las oportunidades laborales y las condiciones de trabajo a las que pueden acceder, especialmente en Guatemala, donde las dinámicas sociales realzan visiblemente estos matices. El estudio de las empresas de los call-center nos permite observar cómo el estrato social puede influir en las decisiones de empleo. En el planteamiento del problema se explora diferentes elementos que destacan estas conexiones y aportan contexto para comprender las implicaciones del estrato social en el mundo laboral.

En Guatemala, se observa que los trabajos a los que las personas tienen acceso están a menudo relacionados con su nivel educativo (Cooperative for Education, 2021; Relationship Between, 2023). Por ejemplo, los trabajos físicos que implican largas jornadas y condiciones exigentes tienden a ser ocupados por personas con un nivel educativo más bajo. Un claro ejemplo es el de los trabajadores de pizzerías, que trabajan en entornos con altas temperaturas y actividad física extrema, ganando apenas por encima del salario mínimo. En contraste, un médico con su propia clínica no requiere un esfuerzo físico considerable y puede obtener ingresos mucho más altos. A pesar de ser buenos en sus respectivos trabajos, la diferencia en el nivel educativo puede llevar a desigualdades notables entre estos estratos sociales, que afectan el acceso a bienes materiales y a mayores ingresos económicos.

El segundo aspecto que se analiza son los recursos materiales ya que, en Guatemala, la cantidad y calidad de los bienes que una persona posee están relacionadas con sus ingresos y el acceso a créditos, así como la capacidad para mantener esos bienes. Por ejemplo, el costo de mantenimiento de un vehículo varía considerablemente según el modelo y la marca,

impactando el presupuesto del propietario. El acceso a recursos económicos y la posibilidad de administrar gastos se correlacionan con el estrato social.

El tercer elemento es la desigualdad. En Guatemala, las personas con tatuajes o deudas enfrentan serios obstáculos para ser aceptadas en el mundo laboral. La percepción social negativa hacia los tatuajes, que a menudo se asocian con decisiones cuestionables o pandillas, y el riesgo de embargo salarial por deudas pendientes, afectan la empleabilidad de estas personas. Asimismo, las personas con discapacidades o preferencias sexuales diversas pueden encontrar barreras adicionales para obtener empleo debido a prejuicios y costos asociados con su contratación.

El cuarto y último elemento son los call-center, que han surgido como lugares de trabajo que ofrecen oportunidades a diversos grupos, incluyendo jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidades y personas con preferencias sexuales diversas. Incluso los profesionales que no han podido encontrar empleo en su campo de estudio pueden optar por trabajar en call-center y obtener un ingreso fijo mensual. En este contexto, surge la pregunta de si el estrato social es un condicionante para que las personas decidan trabajar en estos lugares, junto con otras interrogantes sociológicas relacionadas con la diversidad del personal y las culturas organizacionales de los call-center.

Estos elementos forman parte del desagregado del problema, que se centra en la cuestión principal: ¿Es el estrato social un condicionante para que los trabajadores de call-center decidan trabajar en estas empresas?

3. Preguntas generadoras

- ¿Cuáles son los principales factores socioeconómicos que determinan la elección de los trabajadores de ingresar a la industria de los call-center?
- ¿Cuál es el perfil socioeconómico de los trabajadores de call-center en Guatemala?
- ¿Cómo influye la educación bilingüe en idioma inglés en la decisión de trabajar en un call-center?

4. Objetivos de la investigación

4.1 Objetivo General

Comprender cómo el estrato social influye en la decisión de trabajar en los call-center en Guatemala, explorando la relación entre el nivel socioeconómico de los trabajadores y su elección laboral, y cómo factores como el nivel educativo, el acceso a oportunidades laborales y las percepciones sociales sobre el trabajo en call-center afectan estas decisiones.

4.2 Objetivos Específicos:

- Realizar análisis estadísticos para identificar si los factores relacionados con el estrato social influyen en la decisión de los empleados de trabajar en las empresas de call-center en Guatemala.
- Identificar los condicionantes que influyeron en los trabajadores de call-center que atienden en el idioma inglés y que deciden elegir laborar en este tipo de empresas.
- Explorar si existe una relación entre el estrato social y la decisión de los trabajadores de call-center que atienden a clientes en idioma inglés para optar por emplearse en estos centros.
- Analizar cómo los trabajadores retornados de Estados Unidos, que aprendieron el idioma inglés, se reincorporan a la fuerza laboral en los call-center de Guatemala.

5. Delimitación de la investigación

5.1 Ámbito Geográfico

Tomando en cuenta los recursos y alcances para realizar esta investigación, el área de estudio fue la ciudad de Guatemala, zona 12, aprovechando la concentración de empresas de call-center de esa área.

5.2 Delimitación Temporal

La temporalidad es en el año 2024, del 22 de abril al 10 de mayo, para aprovechar a contar con datos recientes y un análisis actualizado.

5.3 Unidad de Análisis

Hombres y mujeres de 25 a 30 años que trabajan en empresas de call-center que atienden clientes en idioma inglés.

6. Tipo de Investigación

En esta investigación se adoptó un enfoque metodológico basado en el modelo cuantitativo, en un paradigma interpretativo; de tipo descriptivo. El objetivo fue identificar categorías o clasificaciones subjetivas que permitieran identificar similitudes y características compartidas entre jóvenes de 25 a 30 años, con el fin de determinar a qué estrato social pertenecían.

7. Métodos y técnicas

Para lograr esta investigación, se estudiaron elementos del entorno actual de los participantes, así como aspectos de su pasado, utilizando un enfoque fenomenológico. Este enfoque busca comprender a cada individuo en el contexto de su propio marco de referencia y perspectiva, lo que facilita una mejor comprensión de las experiencias de los sujetos encuestados y cómo estas pueden reflejarse en su situación actual.

El trabajo de campo de esta investigación se llevó a cabo del 22 de abril al 10 de mayo de 2024, mediante un muestreo de conveniencia utilizando una estrategia de bola de nieve. Este enfoque permitió reclutar a 50 participantes, todos trabajadores de call-center en la zona 12 de la Ciudad de Guatemala. La selección se centró específicamente en empleados que forman parte de grupos de trabajadores de call-center en redes sociales y que trabajan en empresas que atienden a clientes que hablan idioma inglés. Este criterio se adoptó para asegurar que los participantes tuvieran características homogéneas en cuanto al entorno laboral y las competencias lingüísticas.

El proceso de reclutamiento comenzó con la identificación de individuos dentro de grupos de trabajadores de call-center en la plataforma social “Facebook”, misma que aloja varios grupos dirigidos a trabajadores de call-center. A partir de ahí, se solicitó a los primeros 35 contactos que recomendaran a otros posibles participantes, generando así una red de 50 encuestados que cumplieran con los requisitos establecidos. Esta técnica de muestreo bola de nieve es especialmente útil en contextos donde los participantes pueden ser difíciles de

identificar y contactar, como es el caso de los empleados de call-center que trabajan en horarios variados y bajo políticas de confidencialidad estrictas.

Para la recolección de datos, se diseñó un cuestionario estructurado que se aplicó a los 50 participantes, con preguntas sobre su perfil socioeconómico, nivel educativo, experiencia laboral previa, y percepciones sobre su trabajo actual en el call-center. Además, se indagó sobre las motivaciones que los llevaron a elegir este tipo de empleo y las expectativas que tienen respecto a su futuro laboral en la industria de los call-center. La aplicación de las encuestas se realizó de manera presencial y virtual, dependiendo de la disponibilidad y preferencia de los participantes, garantizando así una mayor tasa de respuesta y diversidad en los datos recolectados.

Este enfoque metodológico no solo facilitó la obtención de información relevante, sino que también, permitió una comprensión más profunda de las experiencias y percepciones de los trabajadores de call-center en Guatemala. Los datos obtenidos proporcionan una base sólida para analizar cómo el estrato social y otros factores socioeconómicos influyen en la decisión de trabajar en este sector, contribuyendo así a un conocimiento más detallado y contextualizado del fenómeno estudiado.

La cuidadosa planificación y ejecución del trabajo de campo aseguran que los resultados presentados en esta investigación sean representativos y válidos, ofreciendo una visión integral sobre las dinámicas laborales en los call-center de Guatemala.

7.1 Instrumentos

Para capturar datos relevantes y responder a las preguntas de investigación, profundizando en aspectos específicos del fenómeno estudiado y asegurando la calidad y la consistencia de la información recopilada, se utilizarán los siguientes instrumentos:

- El formulario de preguntas es un documento esencial que guía las entrevistas en esta investigación. En él se incluye la pregunta principal o general, así como el actor o la persona a quien se dirige esa pregunta. Además, el formulario detalla las preguntas subyacentes, que permiten profundizar en temas específicos, y las secciones que estructuran la conversación. Este recurso ayuda a mantener el enfoque durante las entrevistas y asegura que se aborden todos los aspectos clave del estudio.
- Los documentos de investigación juegan un papel fundamental en la base de este estudio. Estos documentos incluyen informes gubernamentales, tesis, disertaciones y artículos de revistas científicas, que aportan datos y perspectivas para respaldar el análisis. Para construir una fundamentación sólida, también se buscaron tesis relacionadas con el tema de investigación en la Escuela de Ciencia Política y otras unidades académicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala -USAC-. De esta manera, el estudio se beneficia de trabajos previos y enfoques académicos relevantes para el campo en cuestión.
- Los materiales de referencia proporcionaron información de contexto y de fondo en esta investigación, pues estos materiales incluyen enciclopedias, diccionarios y libros de texto que ayudan a entender los conceptos y términos esenciales. Para este estudio en particular, se priorizó al uso de diccionarios relacionados con la sociología, lo que permitió tener un marco de referencia claro y obtener definiciones precisas para los términos sociológicos que se emplearon a lo largo del análisis. El uso de estos recursos garantiza que la investigación se apoya en información confiable y que está en sintonía con el contexto académico y social del tema en estudio.
- La matriz para la tabulación de datos permitió organizar y analizar la información recopilada durante la investigación, ya que deja asignar un número a cada participante, facilitando el seguimiento de sus respuestas. Además, incluye columnas para las preguntas específicas, así como para las observaciones y hallazgos resultantes de las respuestas de los participantes. Con esta estructura, es posible procesar y comparar datos de manera ordenada, lo que contribuye a una interpretación más precisa de los resultados y a la identificación de patrones y tendencias en el estudio.

B. Abordaje teórico-conceptual

Para entender adecuadamente el abordaje teórico que respalda el estudio de los call-center, es crucial familiarizarse con la terminología específica, las tendencias predominantes a nivel global y cómo han evolucionado estos centros a través del tiempo. Es importante destacar que, aunque existen otros términos en español como “centros de llamadas” o “centros de contacto”, se ha preferido utilizar el término en idioma inglés “call-center” debido a su amplio reconocimiento y aceptación en Guatemala y Latinoamérica. Este término se ha integrado en el léxico local y es comúnmente entendido tanto en el ámbito académico como en el profesional, lo cual facilita la comprensión y comunicación sobre el tema.

Este segmento se dedica a profundizar en estos aspectos, proporcionando un análisis detallado del funcionamiento y desarrollo histórico de los call-center. Además, resulta fundamental profundizar en el entendimiento de los términos asociados al estrato social, incluyendo las teorías de diferenciación social y los enfoques socioeconómicos. Dicha información esencial se desarrollará en las secciones siguientes de este trabajo.

ABORDAJE TEÓRICO

1. Teorías que explican los procesos de diferenciación social y el perfil socioeconómico

Esta investigación se basa en las aportaciones teóricas de varios sociólogos destacados que han explicado los procesos de diferenciación social y el perfil socioeconómico. Karl Marx es uno de los principales teóricos utilizados, cuya teoría de la lucha de clases entre la burguesía y el proletariado ayuda a entender las desigualdades sociales. Max Weber, con su teoría de estratificación tridimensional, proporciona una perspectiva más matizada al incluir el estatus social y el poder junto con la propiedad económica. Emile Durkheim, fundador de la teoría funcionalista, argumenta que la diferenciación social es necesaria para la cohesión y la funcionalidad de la sociedad. Estas teorías proporcionan un marco robusto para analizar cómo las diferencias en el capital económico, social y cultural influyen en las decisiones laborales y las trayectorias profesionales de los trabajadores de call-center en Guatemala.

La diferenciación social es un concepto esencial en la sociología, que se refiere a la distinción sistemática de categorías individuales y grupales en la sociedad (Turner, 2021). Comprender este fenómeno es vital para analizar cómo se organizan las sociedades, distribuyen

recursos y poder, y cómo se estructura la interacción social. A lo largo de la historia del pensamiento sociológico, varios teóricos han ofrecido perspectivas únicas sobre este fenómeno.

Uno de los más destacados teóricos es Karl Marx, quien sostuvo que la lucha de clases constituye el principal motor detrás de la diferenciación social. Según Marx, la sociedad se divide en dos clases principales: la burguesía (propietarios de los medios de producción) y el proletariado (trabajadores), y esta división genera conflicto y desigualdad social (Marx & Engels, 1998).

Max Weber, por otro lado, propuso una visión más matizada de la estratificación social, ya que Weber propuso que la diferenciación social se fundamenta no solo en la propiedad económica, sino también en el estatus social y el poder. Con su teoría de estratificación tridimensional, Weber articuló cómo estas tres variables interactúan para definir la posición de un individuo en la sociedad. (Weber, 1978).

Por último, Emile Durkheim, fundador de la teoría funcionalista, sostuvo que la diferenciación social era necesaria y beneficiosa para la sociedad, ya que promueve la solidaridad orgánica y permite a los individuos desempeñar roles específicos que cumplen con las demandas y necesidades de la sociedad. (Durkheim, 1983).

El concepto de la diferenciación social es clave en la sociología que se refiere a la distinción y desigualdad entre los individuos y grupos dentro de una sociedad. Esta noción es esencial para comprender las complejidades inherentes a las estructuras y procesos sociales, y en este sentido, varias teorías sociológicas clásicas se han desarrollado para explicar este fenómeno. Dicho concepto, es un punto de partida y una vista panorámica del problema que se plantea, nos da un enfoque que nos guía.

1.1 La Clase y Estratificación sociales

La estratificación social, que consiste en dividir a las personas en categorías basadas en su posición socioeconómica, es un principio esencial en la sociología actual. Esta jerarquía social afecta de manera significativa la vida de las personas, desde sus oportunidades económicas hasta sus relaciones y experiencias sociales.

El sociólogo francés Pierre Bourdieu investigó cómo el capital cultural y social influye en la movilidad social y en la perpetuación de las desigualdades. Según Bourdieu, el capital cultural acumulado (como la educación, habilidades y conocimientos) y el capital social (redes de relaciones y conexiones) que se transmiten dentro de las familias contribuyen a mantener las diferencias de clase. Este capital proporciona a algunos individuos ventajas significativas en la sociedad, facilitando su acceso a mejores oportunidades laborales y educativas (Bourdieu, 1986). En el contexto de los trabajadores de call-center en Guatemala, estos conceptos pueden ayudar a explicar cómo el acceso previo a la educación bilingüe y las conexiones sociales influyen en su capacidad para obtener y avanzar en estos empleos. Por lo tanto, la teoría de Bourdieu es crucial para entender las dinámicas de desigualdad y movilidad social dentro de este sector específico (Bourdieu, 1986).

Anthony Giddens, otro teórico significativo, ha examinado cómo la modernización ha transformado las clases sociales y la estratificación. Giddens destacó la fluida naturaleza de la estratificación en las sociedades modernas, donde las definiciones tradicionales de clase están siendo reemplazadas por nuevas formas de identidad y organización social. En su obra "Modernity and Self-Identity" (1991), Giddens argumenta que la modernización y la globalización han llevado a una mayor movilidad social y a cambios en las estructuras de clase, creando nuevas dinámicas sociales y económicas. Estos conceptos son relevantes para entender cómo los trabajadores de call-center en Guatemala, particularmente aquellos con experiencias y educación en el extranjero, como los retornados de Estados Unidos, pueden estar redefiniendo sus identidades y trayectorias laborales dentro de un contexto globalizado (Giddens, 1991).

En términos de la funcionalidad de la estratificación, Kingsley Davis y Wilbert Moore argumentaron que la desigualdad social desempeña un papel crucial en la sociedad. En su teoría, presentada en "Some Principles of Stratification" (1945), Davis y Moore sostienen que la estratificación actúa como un mecanismo para asegurar que los individuos más capaces y talentosos ocupen las posiciones más importantes, lo cual es esencial para la eficiencia y estabilidad social. Esta perspectiva funcionalista sugiere que la desigualdad es necesaria para motivar a los individuos a esforzarse y desarrollarse, garantizando así que los roles vitales sean desempeñados por quienes tienen las mejores habilidades y talentos. Aplicando esta teoría al contexto de los call-center en Guatemala, se puede explorar cómo la estructura de estratificación dentro de estas empresas podría estar diseñada para identificar y promover a los empleados más competentes y capacitados, contribuyendo así a la eficiencia operativa y al éxito organizacional (Davis & Moore, 1945).

1.2 Características generales de la clase social

Karl Marx, en su emblemática obra "El Manifiesto Comunista" coescrito con Friedrich Engels, expone que las características fundamentales de un sistema de clases sociales están determinadas principalmente por criterios económicos. Según Marx, las clases sociales surgen debido a las diferencias en el control sobre los medios de producción, y las personas nacidas en clases económicamente desfavorecidas tienen menores probabilidades de ascender a clases más acomodadas debido a las limitaciones en el acceso a recursos y oportunidades. Esta estructura de clase no solo organiza a las personas en términos de actividad económica, sino que también establece una jerarquía basada en la relación con los medios de producción (Marx & Engels, 1848).

1.3 Clase social, según diferentes autores

Diferentes autores han escrito y han establecido una diferenciación en la estratificación de clases sociales iniciando por Karl Marx hasta autores contemporáneos como Edelberto Torres Rivas.

1.4 Karl Marx

Karl Marx conceptualizó las clases sociales principalmente a través de su relación con los medios de producción. En su análisis, Marx identificó que la estructura de clase en una sociedad capitalista se basa en la posesión o la falta de posesión de medios de producción, lo que a su vez determina el acceso a los recursos y las oportunidades. En "El Manifiesto Comunista" (1848), Marx y Engels argumentan que este sistema de clase conduce a conflictos antagónicos entre las clases, que son el motor del cambio histórico y social. Según Marx, la lucha entre la burguesía (propietarios de los medios de producción) y el proletariado (trabajadores) es fundamental para comprender la dinámica del cambio social y las transformaciones estructurales en la sociedad.

Georg Lukács, influido por Marx, profundizó en la teoría de la conciencia de clase. En su obra "Historia y conciencia de clase" (1923), Lukács destacó que la conciencia de clase no solo emerge de las condiciones económicas objetivas, sino también a través de la experiencia vivida y la lucha, que revela y explica la ubicación de las clases en el contexto de las relaciones de producción. Según Lukács, los conflictos y las luchas no crean las clases, sino que más bien descubren y delimitan las divisiones preexistentes basadas en relaciones de producción

significativas. Este enfoque subraya la importancia de la praxis y la experiencia subjetiva en la formación de la conciencia de clase y la acción colectiva (Lukács, 1923).

1.5 Max Weber

En su obra fundamental "Economy and Society" (1922), Max Weber desarrolla una teoría compleja de la estratificación social que se extiende más allá de la simple economía para incluir dimensiones de estatus y poder. Weber describe la sociedad occidental del siglo XX utilizando la lógica de la acción social y la racionalidad, donde las clases sociales se determinan no solo por la relación económica relacionada con los medios de producción, sino también por el estilo de vida y el estatus social. Según Weber, los grupos de estatus se diferencian por patrones de consumo y prácticas sociales, mientras que los partidos políticos se definen por su capacidad para influir o controlar el poder estatal (Weber, 1922).

Este enfoque multidimensional de Weber ayuda a entender la estructura de las sociedades modernas y las variadas formas de estratificación social, destacando cómo diferentes factores interaccionan para definir la posición social de los individuos y los grupos.

1.6 La estratificación social guatemalteca, según Edelberto Torres Rivas

Edelberto Torres Rivas (2007) concibe a la sociedad guatemalteca como un "edificio feo" (Torres, 2007). Analógicamente compara a la sociedad guatemalteca con un edificio que consta de cinco pisos de tres niveles hacía arriba y dos ocultos hacía abajo y en esta sección se parafrasea el desarrollo de sus ideas centrales.

En el sótano del edificio tal cual sótano sin mucha iluminación, estrecho, sin agua, sin servicios, olvidado, sin puertas para salir de él, se encuentra el estrato bajo extremo de la sociedad. Donde se encuentran las personas con extrema pobreza del país, sujetos que deben de registrar en la basura para alimentarse, sin escolaridad, rodeados de violencia, no se encuentran organizados, se encuentran excluidos de la vida social.

El segundo piso es parcialmente parte del sótano en este se encuentra el estrato social bajo, donde se encuentra una parte de ladinos, mestizos y el resto de la población, aquí encontramos a los trabajadores del sector informal, hay desempleo abierto con diversas formas

de subempleo. De este estrato social bajo es de donde salen los grupos violentos como las maras, se caracterizan por no tener total acceso a la educación, no se organizan, ni informan. En este nivel, las oportunidades de escape son extremadamente limitadas.

Los habitantes del tercer piso constituyen al estrato social medio bajo de la sociedad, los que los integran tienen sueldos promedios, lo que les permite subsistir si pueden suplir algunas necesidades básicas, pero les es insuficiente para atender las necesidades elementales. Se movilizan en transporte público una minoría tiene automóvil, un buen porcentaje vota y se organizan parcialmente. A este nivel es el que se supone en la presente investigación, que pertenecen los trabajadores de call-center y que al final de la investigación, llegaremos a conocer.

En el cuarto piso del edificio, se encuentran las personas que son propietarias de casas con pequeños jardines forman parte del estrato medio, tienen mejores sueldos lo que les permite tener un mejor estilo de vida, de este piso salen los que dirigen el Estado e Instituciones públicas y privadas. Disfrutan de mejores condiciones de vida, con acceso a internet, a la tecnología hacen turismo, aprenden idiomas y gozan de una vida social acomodada.

En el quinto piso del edificio se encuentra el Pent-house, donde ya todo luce elegante y refinado con grandes espacios y jardines, donde habitan los que pertenecen a la élite, viven vidas opulentas con muchos lujos. Es una élite criolla y / o blanca europea, mestiza, quienes usualmente practican la endogamia y el racismo en sus relaciones sociales; tienen un alto grado de organización gremial e influyen poderosamente en la política del país. (Torres, 2007).

1.7 El perfil socioeconómico, tipo de vivienda y realización de las tareas domésticas.

Las investigaciones indican que los jóvenes en Guatemala enfrentan significativos desafíos socioeconómicos, incluyendo oportunidades de empleo limitadas y barreras educativas, ya que estos problemas perpetúan un ciclo continuo de pobreza y exclusión social (UNICEF, 2021). El contexto económico para los jóvenes se caracteriza por altas tasas de empleo informal y acceso limitado a trabajos estables y bien remunerados (Banco Mundial, 2022).

El tipo de vivienda donde residen los jóvenes guatemaltecos puede afectar significativamente sus oportunidades socioeconómicas. Vivir en condiciones de vivienda

inadecuadas, a menudo sin servicios básicos, puede limitar el acceso a oportunidades educativas y de empleo, reforzando así las barreras socioeconómicas (Habitat for Humanity, 2018).

Además, el estatus socioeconómico influye en las trayectorias laborales de los jóvenes guatemaltecos. Aquellos de fondos socioeconómicos más bajos a menudo se encuentran en condiciones de empleo precarias, afectando su desarrollo profesional y estabilidad económica futura (OIT, 2021).

En la actualidad, los jóvenes trabajadores muestran una tendencia creciente a preferir realizar ellos mismos las tareas domésticas. Esta preferencia puede estar influenciada por varios factores, incluidos cambios en las normas de género y un mayor interés en la equidad dentro del hogar. Un estudio significativo realizado por Baxter y Western (1998) destaca que las nuevas generaciones, especialmente aquellas más educadas, tienden a adoptar prácticas más igualitarias en el hogar, en parte como un reflejo de sus valores respecto a la equidad de género y la participación compartida en las responsabilidades domésticas.

Además, un estudio de Aassve, Fuochi y Mencarini (2014) sugiere que, en sociedades con un alto grado de modernización, los jóvenes, tanto hombres como mujeres, participan más activamente en las tareas domésticas en comparación con generaciones anteriores. Este cambio se asocia con un cambio cultural más amplio hacia la igualdad de género y puede ser también una respuesta a las dinámicas de pareja donde ambos miembros trabajan.

Una investigación reciente por Cooke y Baxter (2010) en Australia encontró que los jóvenes que crecen en hogares donde las tareas se distribuyen de manera más equitativa están más inclinados a replicar estos modelos en sus propios hogares. Este fenómeno sugiere que las experiencias tempranas y las normas familiares juegan un papel crucial en cómo los jóvenes conceptualizan y participan en las tareas domésticas.

2. Tercerización y Outsourcing

La tercerización y el outsourcing son conceptos clave para entender cómo funcionan y se estructuran los call-center. Aunque existen términos en español como “subcontratación” o “externalización” para describir estas prácticas, se ha optado por emplear el término “outsourcing” en idioma inglés debido a su amplia aceptación y reconocimiento tanto en Guatemala como en el resto de Latinoamérica. Este término se ha incorporado al uso cotidiano,

siendo ampliamente comprendido y utilizado en contextos académicos y profesionales, lo que simplifica significativamente la comunicación y el entendimiento relacionados con el tema.

La tercerización permite que una empresa delegue funciones o procesos específicos a terceros especializados, concentrándose así en sus propias competencias esenciales (Kakabadse & Kakabadse, 2002). En el ámbito de los call-center, el outsourcing involucra la contratación de servicios externos para manejar operaciones como la atención al cliente, telemarketing y soporte técnico, facilitando la reducción de costos y el acceso a talento especializado sin grandes inversiones en infraestructura (Power, Desouza & Bonifazi, 2006).

Con el tiempo, el outsourcing en los call-center se ha popularizado por los beneficios económicos y operativos que ofrece. Estos centros pueden proporcionar servicios de alta calidad a menor costo debido a su diseño enfocado en la eficiencia y el rendimiento óptimo (Gilley & Rasheed, 2000). Al externalizar estas actividades, las empresas pueden centrarse más en su actividad principal y mantener un alto nivel de servicio al cliente. Además, el outsourcing se ha convertido en una estrategia efectiva para penetrar mercados internacionales y ofrecer servicios en múltiples idiomas, ampliando así su alcance global (Barthelemy, 2001).

3. Análisis del papel de los call-center en la globalización y sus diversas modalidades

Para poder comprender el papel que desarrollan los call-center en la globalización debemos de profundizar en dicho término.

3.1 La Globalización

La globalización ha generado transformaciones profundas en las interacciones y la integración entre naciones, facilitando un flujo transnacional expandido de bienes, servicios y capitales. Este cambio ha sido impulsado por avances en la tecnología de la información y la erosión de barreras nacionales y geopolíticas. Giddens (1990) argumenta que la globalización surge de un aumento en la densidad de las redes sociales a escala mundial, conectando lugares remotos de manera que los sucesos locales son influenciados por, y a su vez influyen en, acontecimientos que ocurren a grandes distancias.

Además, el proceso de globalización ha promovido el crecimiento del comercio internacional y la distribución mundial de la producción de bienes y servicios. Esto ha sido posible gracias a la reducción de barreras comerciales, como aranceles, impuestos de exportación y cuotas de importación, así como a la facilitación del movimiento de capitales y las inversiones (Giddens, 1990).

3.2 Call-center en la Globalización:

Los call-center, como empresas transnacionales, desempeñan un papel representativo en el proceso de globalización. Estos centros no solo facilitan la interacción entre diversas comunidades culturales, sino que también crean un ámbito para la hibridación cultural.

Las operaciones de los call-center, que transcurren más allá de las fronteras nacionales y culturales, catalizan un proceso acelerado de aculturación al gestionar una amplia gama de interacciones globales influenciadas por capitales internacionales (Bardhan & Kroll, 2007; Mirchandani, 2012). Este fenómeno convierte a los call-center en símbolos potentes de la globalización, reflejando cómo las empresas pueden influir en las dinámicas culturales y sociales a escala global.

3.3 Tipos de call-center

Existen tres categorías principales de call-center, cada una con características distintas que responden a necesidades empresariales específicas: modelos In-House, Outsourcing y Mixto.

Modelo In-House: Estos centros de llamadas son gestionados internamente por las propias empresas que los utilizan. Pueden ubicarse dentro de las mismas instalaciones de la empresa o externamente, pero bajo la administración directa de la empresa. Este arreglo facilita una supervisión detallada de las operaciones y asegura una alineación estrecha con la cultura y políticas organizativas (SmartData Collective, 2020).

Modelo Outsourcing: Contrariamente al modelo In-House, los call-center bajo el modelo de Outsourcing son administrados por entidades externas. Estos proveedores externos gestionan las interacciones con los clientes en nombre de otras empresas. Este modelo es valorado por su eficiencia en costos y su flexibilidad, permitiendo a las empresas beneficiarse

de servicios especializados sin incurrir en los gastos operativos asociados a la infraestructura propia (DesignRush, 2020).

Modelo Mixto: Combinando aspectos de los modelos In-House y Outsourcing, los call-center mixtos ofrecen una solución versátil. Las empresas pueden gestionar directamente ciertas interacciones mientras delegan otras a terceros, logrando así un balance entre el control directo y la flexibilidad operativa (Aircall, 2020).

La elección del modelo de call-center más adecuado para una empresa dependerá de sus requerimientos específicos, su presupuesto y su estrategia de atención al cliente.

4. Call-Center:

Un call-center es un sistema integrado de telefonía y computación diseñado para optimizar las principales funciones empresariales a través de la comunicación telefónica, incluyendo la adquisición y el mantenimiento de clientes, así como la gestión de cobros; todo esto a través de la atención de clientes por llamadas telefónicas, por chat, o por correo electrónico. Estos centros sirven como un puente crítico entre las empresas y sus clientes, facilitando interacciones efectivas y eficientes.

Los call-center actúan como catalizadores en el proceso de servicio al cliente, proporcionando respuestas rápidas y eficaces a los consumidores que utilizan estos servicios. Son fundamentales no solo para la resolución de consultas sino también para asegurar una experiencia satisfactoria del cliente, lo cual es esencial para el mantenimiento y la fidelización de estos (Cleveland, 2016; Mandelbaum & Buzacott, 1990).

Además, los centros de llamadas desempeñan un papel vital en la aceleración de la globalización de las prácticas empresariales, ya que permiten la interacción sin barreras de distancia o zona horaria, apoyando así a las empresas en su expansión hacia mercados internacionales (Voss, Tsiriktsis, & Frohlich, 2002).

4.1 La Historia de los Call-center

Los call-center han evolucionado significativamente desde sus inicios como telemarketing, desarrollándose en paralelo con las innovaciones en tecnologías de comunicación. Con la invención del teléfono hacia finales del siglo XIX, las empresas

comenzaron a explorar rápidamente el potencial de esta nueva tecnología para expandir su alcance de mercado. El teléfono no solo facilitó la comunicación directa con los clientes, sino que también transformó las técnicas de mercadeo y ventas. Este período inicial marcó el comienzo de la utilización del teléfono como una herramienta esencial para las ventas directas y el servicio al cliente, estableciendo las bases de lo que eventualmente se convertiría en las prácticas modernas de telemarketing (Aronson, 2001; Valentine, 1998).

Estas transformaciones fueron fundamentales para la adaptación de estrategias comerciales a un entorno cada vez más globalizado y tecnológicamente conectado, donde la rapidez y eficacia de la comunicación se han vuelto cruciales para el éxito empresarial (Fisher, 1997).

El concepto de centros de llamadas se consolidó claramente en la segunda mitad del siglo XX, en respuesta a las presiones económicas que surgieron en la década de 1970, y notablemente la crisis del petróleo de 1973, obligaron a muchas empresas, especialmente en los Estados Unidos, a innovar en la reducción de costos operativos. La crisis del petróleo tuvo un impacto profundo en la estructura económica global, llevando a un aumento en los costos de la energía y empujando a las empresas a encontrar estrategias operativas rentables, incluyendo la adopción de call-center para centralizar las operaciones de servicio al cliente y ventas a menor costo (Britannica, 2020).

Estos centros permitieron a las empresas mantener las funciones de servicio al cliente y ventas de manera eficiente, reduciendo así la necesidad de múltiples oficinas locales y ayudando a conservar recursos durante un período de restricción económica (Khan Academy, s.f.).

4.2 La evolución de los Call-center

Manuel Castells, en su influyente obra *Internet y la Sociedad de Red* (1996), examina la profunda transformación que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), como Internet y los correos electrónicos, han impuesto en el ámbito empresarial, transformando las tradicionales empresas de telemarketing en modernos call-center. Este cambio ha sido propulsado en gran medida por innovaciones como la Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP), que ha permitido una gestión más eficiente y centralizada de las operaciones. Castells también destaca cómo los call-center han facilitado la oferta de servicios tanto a negocios (B2B) como

a consumidores finales (B2C), categorizando los centros de llamadas en función de si son receptores o emisores de comunicaciones (Castells, 1996).

Los centros de llamadas pueden dividirse en tres tipos principales: operaciones internas, mesas de atención al cliente para proyectos de corta duración y servicios de tercerización a largo plazo. Aunque otros estudios discuten esta clasificación, no se identificó una fuente específica en la verificación inicial para ello, Dehesa (2004). En cambio, Peter Johnson (2017) en su análisis sobre el Business Process Outsourcing (BPO) señala que esta práctica implica la delegación de funciones a una agencia independiente, lo que puede hacer menos claras las fronteras entre la empresa contratante y el proveedor de servicios. Johnson explica que esta subcontratación permite a las empresas centrarse en sus competencias principales mientras delegan otras funciones a especialistas externos, facilitando la obtención de servicios a bajo costo (Johnson, 2017).

4.3 Los Call-center en Guatemala

Los call-center en Guatemala representan un sector en crecimiento dentro de la economía del país, con un impacto significativo en la generación de empleo y en la atracción de inversiones extranjeras. Este fenómeno se enmarca en el contexto de una economía terciaria en expansión, donde los servicios y la tecnología juegan un papel fundamental en el desarrollo económico.

El crecimiento de los call-center en Guatemala ha sido impulsado en parte por la Ley Emergente para la Conservación del Empleo, la cual ha brindado incentivos fiscales y regulatorios para la atracción de inversiones en este sector (Estrategia y Negocios, 2016). Esta legislación ha contribuido a crear un ambiente propicio para la expansión de los call-center y ha fomentado la llegada de nuevas empresas al país.

Además, la ubicación geográfica estratégica de Guatemala y su proximidad cultural con Estados Unidos han hecho del país un destino atractivo para las empresas que buscan externalizar sus servicios de atención al cliente y ventas (González, 2019). La disponibilidad de mano de obra joven y educada, junto con costos operativos relativamente bajos en comparación con otros países de la región, ha consolidado a Guatemala como un importante centro de operaciones para la industria de los call-center.

Sin embargo, el crecimiento de esta industria no está exento de desafíos. La falta de regulación laboral específica para los call-center y la alta rotación de personal son algunos de los problemas que enfrenta el sector en el país (Rivera, 2018). Estos desafíos requieren una atención especial por parte de las autoridades gubernamentales y las empresas para garantizar condiciones laborales justas y sostenibles en la industria de los call-center en Guatemala.

Los call-center en Guatemala representan un sector en expansión que ha generado empleo y ha contribuido al crecimiento económico del país. Sin embargo, es importante abordar los desafíos existentes para garantizar un desarrollo sostenible y equitativo en esta industria. La página de internet de nombre Estrategia y Negocios (2016) cita el artículo de Prensa Libre (2016) llamado “Crece industria de call-center en Guatemala” para argumentar que para el 2020, se estima que el sector de centros de llamadas podría contar con 50,000 empleos, por los 35,000 que genera en la actualidad.

5. Contexto Nacional

Es importante comprender que el retorno de los migrantes guatemaltecos desde Estados Unidos puede radicar en las profundas implicaciones sociales y económicas que este fenómeno tiene para el país, ya que estos retornos no solo afectan a las personas deportadas y sus familias, sino también a las comunidades que los reciben. Con los migrantes en edad productiva regresando anualmente, se puede considerar que se genera un impacto potencial en el mercado laboral local. Reconocer este contexto permite entender la necesidad de políticas y programas que faciliten la reintegración de estos individuos en la sociedad que maximicen sus habilidades y experiencias adquiridas en el extranjero.

Además, la calidad del dominio del idioma inglés en Guatemala es crucial para la competitividad del país en el mercado global, especialmente en sectores como los call-center, que requieren habilidades lingüísticas avanzadas. La formación en inglés desde una edad temprana y la mejora continua de las competencias lingüísticas son esenciales para que los trabajadores guatemaltecos puedan acceder a mejores oportunidades laborales y contribuir al crecimiento económico del país. Al comprender la importancia de este aspecto, se puede abogar por mejoras en el sistema educativo y apoyar iniciativas que promuevan el aprendizaje del inglés.

Otro aspecto abordado es la asimilación cultural del trabajador de call-center es un aspecto vital para su éxito profesional y personal debido a que, los migrantes retornados que han trabajado en Estados Unidos, suelen tener una ventaja competitiva debido a su experiencia en entornos laborales estructurados y multiculturales. Esta experiencia no solo facilita su adaptación a los estándares laborales locales, sino que también enriquece la cultura corporativa de las empresas donde trabajan. Comprender la importancia de la asimilación cultural y la experiencia internacional ayuda a valorar el aporte de estos trabajadores y a fomentar prácticas inclusivas y beneficiosas tanto para los empleados como para las empresas.

5.1 El retorno de los guatemaltecos, la calidad del dominio del idioma inglés y la asimilación cultural del trabajador de call-center.

El retorno de migrantes guatemaltecos desde Estados Unidos es un fenómeno que tiene implicaciones profundas tanto en el ámbito individual como en el social (Dominguez-Villegas & Rietig, 2015). Portes y Rumbaut en su obra "Immigrant America: A Portrait" (1996) discuten cómo la deportación, un fenómeno complejo que implica un proceso legal y administrativo en el cual el gobierno estadounidense determina el estatus migratorio de una persona, afecta no solo al individuo sino también a sus familias y comunidades dejando un vacío emocional y económico. Este retorno involuntario contrasta con el retorno voluntario, que, aunque puede ser percibido de manera más favorable por el gobierno estadounidense, conlleva sus propios desafíos económicos y sociales para el migrante que regresa a su país de origen con menos recursos que cuando emigró. Los datos del Instituto Guatemalteco de Migración muestran que, en 2023, las personas fueron deportadas de Estados Unidos a Guatemala por vía aérea fueron 55,302 y hasta abril del presente año, 23, 607 personas más, de las cuales 5,288 están en edad productiva (Archivo, 2024), lo que puede tener un impacto positivo en el mercado laboral, particularmente en industrias como los call-center, que requieren habilidades lingüísticas y experiencia internacional. Además, Portes y Rumbaut (2006) destacan que los retornados que han aprendido el idioma inglés durante su estancia en Estados Unidos tienen una ventaja competitiva al regresar a Guatemala, lo que les permite acceder a empleos en industrias que valoran el bilingüismo.

A largo plazo, la educación y el aprendizaje del idioma inglés son vitales para la reintegración de los retornados en el mercado laboral guatemalteco. Instituciones educativas ofrecen oportunidades para que los migrantes que regresan obtengan las habilidades necesarias

para integrarse en sectores que requieren conocimientos del idioma inglés y habilidades de comunicación, tales como los call-center (Rumbaut & Portes, 2001).

5.2 La asimilación cultural de las personas que migran para trabajar en los Estados Unidos

La asimilación cultural es un proceso mediante el cual los inmigrantes, en este caso, inmigrantes ilegales a Estados Unidos, adoptan las prácticas culturales, lenguaje y comportamientos del país receptor para integrarse en la sociedad y mejorar sus oportunidades laborales. Este proceso puede ser tanto una necesidad como un desafío para los inmigrantes, especialmente cuando no están documentados.

Una parte importante de la asimilación cultural para los inmigrantes indocumentados es aprender el idioma inglés. Este es un factor clave para obtener y mantener empleos, así como para acceder a mejores oportunidades. Mary Waters, socióloga de Harvard, lideró un estudio para el "National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine" que mostró que la asimilación es un proceso multigeneracional y que, con el tiempo, los inmigrantes suelen integrarse exitosamente en la sociedad estadounidense (Harvard Gazette, 2015). Sin embargo, el camino hacia la asimilación puede ser difícil para los inmigrantes ilegales, ya que enfrentan barreras como discriminación, falta de acceso a servicios públicos y riesgo de deportación (Hoover Institution, 2018).

Portes y Rumbaut (2006) también destacan que la experiencia previa en sistemas laborales estadounidenses permite a los migrantes retornados adaptarse más fácilmente a entornos de trabajo donde se requiere cumplimiento de normas y resultados medibles. Este tipo de experiencia puede ser difícil de obtener en Guatemala sin haber vivido en Estados Unidos, lo que hace que los retornados sean candidatos atractivos para los call-center.

El enfoque en valores como la diversidad de género y étnica, junto con la aceptación de normas estrictas de comportamiento, refleja la influencia de la cultura laboral estadounidense en los call-center guatemaltecos (Zhou, 1997). Las empresas de call-center suelen requerir pruebas de drogas y revisiones personales para garantizar la seguridad y la integridad del lugar de trabajo. La familiaridad con estas prácticas puede facilitar la adaptación de los empleados que han vivido en Estados Unidos y están acostumbrados a estos estándares.

5.3 La calidad del idioma inglés en Guatemala

La competencia L3 es aquella que según el currículo nacional base, se refiere a la enseñanza del idioma inglés, y que se debe impartir a partir del cuarto año de primaria. Verónica Spross (2022) en su artículo para el Centro de Investigaciones Económicas Nacionales (CIEN), explica que,

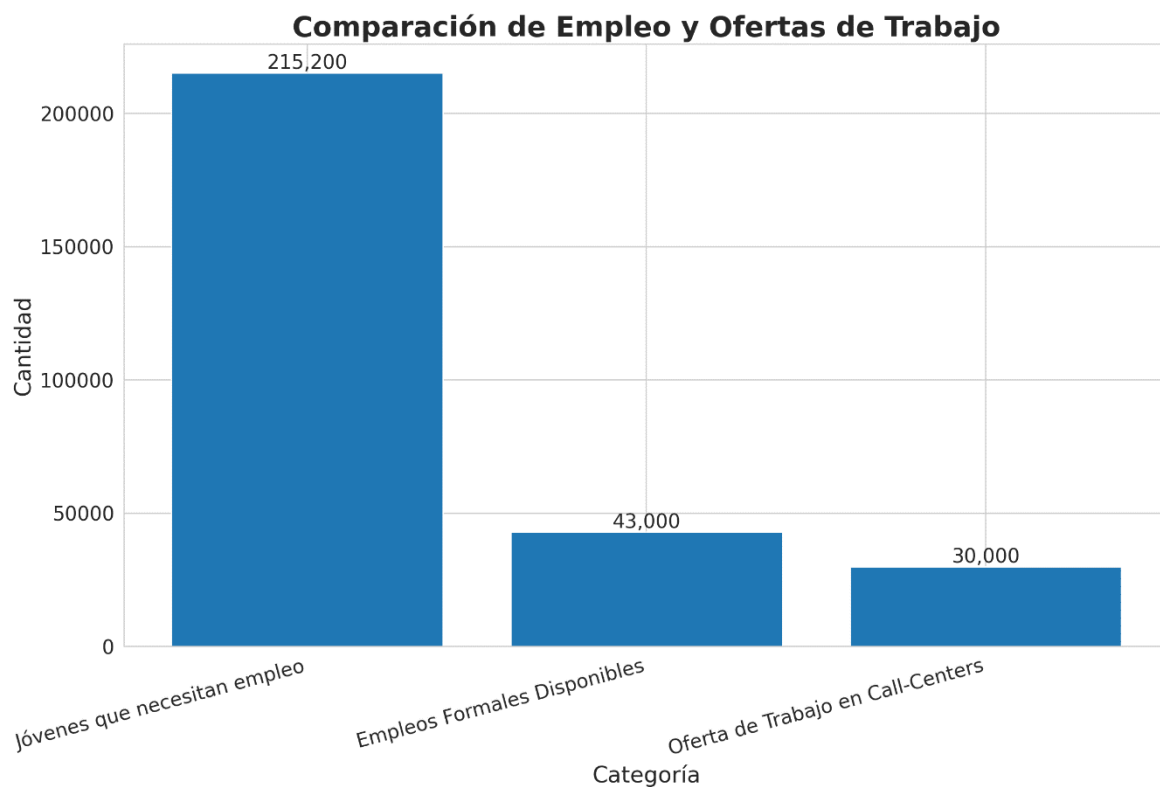
Cada año se gradúan más de 160 mil jóvenes del Diversificado, y si se agrega a los connacionales que son deportados anualmente, suman una cantidad significativa de jóvenes que requiere la oportunidad de trabajar. En el país cada año se generan cerca de 30 mil empleos formales, por ello resulta clave la formación relevante para los empleos disponibles en el mundo global. (Spross, 2022)

En el sector de call-center, existe una oferta de trabajo de más de 43 mil personas hablantes del idioma inglés, pero con el dominio de inglés conocido como B2, ese nivel también permite competir con otras empresas de otros países en el mundo. El artículo de prensa de Enrique Canahui (2023) ilustra el problema indicando que,

De acuerdo con monitoreo del EF EPI, que mide la calidad del dominio del idioma en el mundo, con base en los parámetros del Marco Común Europeo de Referencia (MCER); de 111 países monitoreados en 2022, 13 tienen un nivel muy alto de competencia (C2); 18 están en alta capacidad (C1); 29 con un dominio moderado, entre los cuales se encuentra Guatemala con el puesto número 58. (Canahui, 2023)

El país sigue teniendo un déficit grande en las certificaciones de nivel de inglés, para poder cubrir todas las demandas de empleo y hacer más eficiente el crecimiento de esta y otras industrias.

Figura 1 – Fuente: Información Comparativa del Inciso 5.3 La calidad del idioma inglés en Guatemala



5.4 El trabajador del call-center de Guatemala

Elsa Coronado (2019), en su artículo para el medio digital Plaza Pública, investiga y plasma información valiosa para entender al trabajador de call-center, los bonos salariales y otros detalles importantes como las jornadas y la problemática con el idioma inglés. La información recopilada será empleada para sustentar todos los argumentos presentados en esta sección.

Los call-center suelen tener un proceso de solicitud sencillo y rápido, donde el solicitante puede saber el mismo día si es elegible para un puesto. La evaluación principal es el conocimiento del idioma inglés y las habilidades verbales, escritas y auditivas. El artículo resalta que los call-center enfrentan un déficit de personal bilingüe debido a la baja prioridad del inglés en el sistema educativo guatemalteco, lo que ha frenado el crecimiento del sector. Esto sugiere que las empresas tienen interés en facilitar la contratación para atraer más candidatos.

Los call-center están diseñados para ser lugares amigables, con procesos claros y personal amable para guiar a los solicitantes. Al mismo tiempo, se mantienen estrictas

medidas de seguridad, con personal especializado para mantener el orden y la integridad de la empresa. En el artículo, el ambiente laboral se describe como un espacio donde los empleados pueden encontrar comodidades como áreas de descanso, videojuegos y gimnasios, reflejando un equilibrio entre el trabajo y la relajación.

Después de ser aceptado, el solicitante firma un contrato que estipula la aceptación de un manual de procedimientos. El período de entrenamiento puede variar entre una semana y tres meses, dependiendo del cliente al que se servirá. Este entrenamiento es costado por el call-center y está diseñado para ser flexible, con metas ajustables para ayudar a los nuevos empleados a adaptarse. En el artículo se menciona que algunos call-center ofrecen programas para mejorar el nivel de idioma inglés de sus empleados, como la "Finishing School Certification for call-center Representatives", que brinda capacitación intensiva para quienes buscan un empleo en este sector.

Trabajar en un call-center implica enfrentar varios desafíos, como horarios extendidos y lidiar con clientes difíciles. Los horarios varían y a menudo están determinados por las necesidades de los clientes estadounidenses, lo que puede afectar la vida personal y académica de los empleados. El artículo destaca que los trabajadores pueden optar por horarios más flexibles y que hay incentivos para aquellos que cumplen y superan las metas laborales, como bonos de productividad y premios especiales.

Los empleados que cumplen con las metas pueden recibir bonos significativos, aumentando así su ingreso total. Además, el sector de call-center ofrece oportunidades para el crecimiento profesional y el ascenso en la jerarquía de la empresa, con la posibilidad de llegar a ser supervisores, gerentes o incluso gerentes generales. El artículo menciona que muchos de estos gerentes comenzaron tomando llamadas y fueron ascendiendo a través del tiempo, lo que respalda el argumento de que las oportunidades de avance son reales.

Y aunque los call-center ofrecen beneficios atractivos y un ambiente amigable, el artículo también menciona que existen problemas laborales como inestabilidad en el empleo, constantes despidos y restricciones sobre la organización sindical. Esto respalda la idea de que las empresas tienen un sistema de seguridad y control estricto para mantener el orden y la productividad, pero al mismo tiempo puede limitar la capacidad de los empleados para organizarse y reclamar derechos laborales.

El abordaje metodológico y teórico presentado sienta las bases para explorar los antecedentes de la globalización y cómo esta ha influido en la creación de call-center en

Guatemala. En el siguiente capítulo, se profundizará en cómo estas dinámicas globales impactan las condiciones socioeconómicas y laborales de los trabajadores.

CAPÍTULO II

EL IMPACTO DE LA GLOBALIZACIÓN EN LA INDUSTRIA DE CALL-CENTER

2. Antecedentes

A continuación, se presentan los antecedentes de esta investigación, con el objetivo de contextualizar y fundamentar el estudio sobre la influencia del estrato social en la decisión de trabajar en los call-center en Guatemala. Se describen estudios previos y contribuciones significativas en este campo, proporcionando un marco teórico y empírico sólido.

La globalización ha sido un motor clave en la transformación de las dinámicas laborales globales, facilitando la creación de empresas multinacionales en países en vías de desarrollo. Guillermo de la Dehesa, en su libro "Comprender la Globalización" (2004), destaca cómo la mejora en las telecomunicaciones y los tratados internacionales han permitido la deslocalización de operaciones a regiones con mano de obra más barata. De la Dehesa introduce el concepto de "factoría global" para describir cómo los países industrializados establecen empresas en regiones más económicas, generando nuevas oportunidades laborales y, al mismo tiempo, presentando desafíos socioeconómicos significativos, especialmente en términos de desigualdades y condiciones laborales.

Andrea María Bonilla, en su tesis "La Globalización como intercambio cultural: El caso del call-center" (2009), analiza cómo la globalización influye en el intercambio cultural dentro de los call-center. Bonilla sugiere que estos centros no solo son lugares de trabajo, sino también espacios donde se produce una mezcla de culturas organizacionales que influye en la identidad y comportamiento de los trabajadores. Además, destaca cómo la creación de comunidades bilingües y biculturales en estos entornos facilita la integración social y laboral, aunque también plantea desafíos en términos de aculturación y adaptación.

El estudio de Sergio Palencia titulado "Género y etnicidad: De las maquilas de confección a los call-center en Guatemala" (2016) ofrece un análisis crítico sobre el trabajo femenino y las condiciones laborales en el contexto de la globalización. Palencia examina el proceso de terciarización de la economía y cómo este impacta el mercado laboral, subrayando la alta rotación de personal, la falta de derechos laborales y el excesivo control del tiempo de trabajo en los call-center. Este estudio ayuda a entender el contexto de desigualdad en el que operan los call-center y cómo las características demográficas, como el género y la etnicidad, influyen en la experiencia laboral de los empleados.

Hugo Maul, en su análisis comparativo con Filipinas, menciona que, en el año 2000, el sector de los call-center en Guatemala estaba en una fase de desarrollo comparable a la de Filipinas. Diez años más tarde, Filipinas había logrado un crecimiento significativo en este sector gracias a políticas gubernamentales proactivas que apoyaron su expansión. Maul sugiere que Guatemala podría beneficiarse de adoptar políticas similares para fomentar el crecimiento y la regulación de su sector de call-center, mejorando así las condiciones laborales y las oportunidades de empleo.

La relación entre la educación y las oportunidades laborales en los call-center es fundamental para entender la dinámica de empleo en este sector. Estudios indican que el acceso a la educación bilingüe es un factor crucial para conseguir empleo en los call-center. La falta de competencia en el idioma inglés y las barreras educativas limitan las oportunidades de ascenso y movilidad social dentro de la industria. Estos hallazgos subrayan la necesidad de políticas públicas que mejoren el acceso a la educación y ofrezcan capacitación continua, facilitando así la reducción de las barreras socioeconómicas y promoviendo una mayor equidad en el acceso a estas oportunidades laborales.

Las teorías sociológicas sobre la estratificación social proporcionan un marco teórico robusto para analizar la influencia del estrato social en las decisiones laborales. Karl Marx, Max Weber y Pierre Bourdieu han sido figuras clave en este campo. Marx analiza la estructura de clase en una sociedad capitalista basada en la posesión de los medios de producción, mientras que Weber introduce una visión más matizada que incluye el estatus y el poder. Bourdieu, por su parte, destaca el papel del capital cultural y social en la perpetuación de las desigualdades. Estas teorías ayudan a entender cómo las diferencias en el capital económico, social y cultural influyen en la elección de empleo y las trayectorias profesionales de los individuos.

Para comprender en profundidad cómo estos antecedentes han moldeado la industria de los call-center en Guatemala, a continuación, se examinan en detalle las contribuciones de varios autores clave en este campo. Cada sección se centrará en un autor y su respectivo estudio, proporcionando un análisis detallado de sus hallazgos y su relevancia para nuestra investigación. Esta revisión permitirá contextualizar mejor la influencia del estrato social en las decisiones laborales y en las dinámicas dentro de los call-center.

2.1 La Globalización y la Creación de Call-Center: Perspectivas de Guillermo de la Dehesa

En el libro de Guillermo de la Dehesa (2004), *Comprender la Globalización*, se aborda la globalización desde una perspectiva económica y sociológica, destacando la influencia del fenómeno en la creación de empresas multinacionales en países en vías de desarrollo, como los call-center. De la Dehesa, un reconocido economista, sostiene que los call-center son posibles gracias a la globalización, la mejora de las telecomunicaciones y los tratados internacionales. El autor introduce el concepto de "factoría global" para describir cómo los países industrializados buscan desindustrializarse y establecer empresas multinacionales en regiones donde la mano de obra es más barata. Sin embargo, advierte que este proceso puede generar desigualdades y problemas para los trabajadores en países en vías de desarrollo, lo cual puede impactar el estrato social y condicionar las decisiones laborales.

La globalización es un fenómeno complejo que ha transformado radicalmente las dinámicas económicas, sociales y políticas a nivel mundial. Guillermo de la Dehesa, en su obra "*Comprender la globalización*", define este proceso como "un proceso dinámico de creciente libertad e integración mundial de los mercados de trabajo, bienes, servicios, tecnología y capitales" (De la Dehesa, 2007). La globalización ha generado un debate intenso con defensores y detractores, cada uno argumentando desde diferentes perspectivas sobre sus beneficios y desventajas.

El proceso de globalización se puede dividir en dos grandes etapas históricas. La primera globalización, que ocurrió entre 1870 y 1914, estuvo marcada por una aceleración de la divergencia de renta per cápita entre los países del norte y del sur, consolidada por la revolución industrial y la expansión del comercio y la inversión internacional. Esta etapa estuvo caracterizada por la industrialización de Europa y la desindustrialización de otras regiones, lo cual aumentó significativamente la disparidad de ingresos.

En contraste, la segunda globalización, que comenzó alrededor de 1950 y continúa hasta la actualidad, ha visto un fenómeno inverso: la desindustrialización del norte y la industrialización del sur. Este cambio ha sido impulsado principalmente por el asentamiento de empresas multinacionales en países en desarrollo, aprovechando los bajos niveles salariales y creando una "factoría global" donde las diferentes partes de un producto se fabrican en distintas regiones del mundo.

La globalización ha alterado significativamente la naturaleza de las empresas y su comportamiento en el mercado, promoviendo una mayor competitividad y la necesidad de adaptarse rápidamente a cambios globales. Las multinacionales juegan un papel crucial en el desarrollo de la globalización, beneficiándose del acceso a mercados ampliados y enfrentando mayores desafíos de competencia. Esto ha creado enormes oportunidades para el desarrollo empresarial y económico en los países donde operan, aunque también ha presentado retos significativos en términos de regulación y competencia.

Uno de los aspectos más debatidos de la globalización es su impacto en la distribución de beneficios y costos. De la Dehesa señala que, aunque la globalización puede ser positiva para el crecimiento económico global y la convergencia, sus beneficios no se distribuyen de manera equitativa. Aparecen tanto ganadores (globalizadores) como perdedores (globalizados), siendo los primeros significativamente más numerosos. Este desbalance ha llevado a la necesidad de políticas que mitiguen los efectos negativos de la globalización, garantizando la cohesión social y evitando la exclusión de individuos y países que puedan quedar rezagados en este proceso.

La globalización ha provocado cambios significativos en diversos aspectos del mundo, incluyendo la economía, la política y la sociedad. Entender sus dinámicas y efectos es crucial para desarrollar políticas que maximicen sus beneficios y minimicen sus desafíos, asegurando un desarrollo más equitativo y sostenible a nivel global.

2.2 Call-Center como Espacios de Aculturación: Análisis de Andrea María Bonilla

En su tesis titulada "La Globalización como intercambio cultural: El caso del call-center" (2009), Andrea María Bonilla analiza cómo la globalización influye en el intercambio cultural y cómo este fenómeno se manifiesta en los centros de llamadas, específicamente a través de la integración de diversas culturas y prácticas laborales, y la globalización a través de los call-center; inspirada por el caso de una amiga deportada de Estados Unidos que encontró trabajo en un call-center en El Salvador. A través de su observación, la autora concluye que los call-center, como empresas transnacionales, representan una clara manifestación del proceso de globalización, creando espacios de interacción íntima y aculturación entre diversas comunidades culturales.

Bonilla sugiere que estos espacios reflejan las condiciones del estrato social y pueden condicionar a las personas a trabajar en este tipo de empresas. En este contexto, la autora enfatiza que los call-center no solo son lugares de trabajo, sino también espacios donde se produce un intercambio cultural significativo. Los empleados de call-center, muchas veces bilingües, están expuestos a una mezcla de culturas organizacionales que pueden influir en su identidad y comportamiento.

El trabajo también analiza la relación entre globalización e intercambio cultural, destacando el uso de culturas organizacionales para atraer y retener empleados. Según Bonilla, los call-center implementan lo que ella denomina "salarios emocionales", que incluyen beneficios intangibles como un ambiente de trabajo agradable, oportunidades de desarrollo personal y profesional, y un sentido de pertenencia. Estos factores son cruciales para la retención de personal en una industria caracterizada por alta rotación.

Además, la autora explora cómo la globalización, a través de los call-center, facilita la creación de comunidades bilingües y biculturales. Los empleados, a menudo, adoptan prácticas y valores de las culturas extranjeras con las que interactúan diariamente. Este proceso de aculturación puede llevar a una reconfiguración de la identidad cultural de los trabajadores, quienes, al equilibrar entre su cultura local y la cultura organizacional global, desarrollan una identidad híbrida.

También aborda las dinámicas de poder y control dentro de los call-center. Observa que, aunque estos lugares ofrecen oportunidades económicas significativas, también pueden perpetuar formas de explotación laboral. Los empleados, especialmente aquellos en países en desarrollo, a menudo enfrentan condiciones de trabajo precarias, largas horas y presión constante para cumplir con metas de desempeño. Este aspecto crucial de la globalización laboral resalta las desigualdades inherentes en la distribución de beneficios y cargas entre las naciones desarrolladas y aquellas en desarrollo.

Bonilla señala que la cultura organizacional de los call-center está fuertemente influenciada por las prácticas empresariales de los países donde tienen su sede principal, donde se crea una dinámica en la que las normas y valores culturales de los empleados locales se encuentran con las expectativas y estándares extranjeros, generando un espacio de negociación cultural continua. Los trabajadores no solo deben adaptarse a horarios y métodos de trabajo diferentes, sino también a una nueva jerga y formas de comunicación que pueden ser muy distintas de las de su contexto cultural original.

El trabajo también analiza cómo la globalización y los call-center impactan en la vida social y familiar de los empleados, pues en el texto se destaca que la adaptación a los horarios internacionales puede afectar las relaciones personales y familiares, ya que los empleados a menudo deben trabajar durante las noches o en turnos rotativos, lo que puede dificultar mantener una vida social regular. Además, la presión para mantener altos niveles de rendimiento puede generar estrés y afectar la salud mental y física de los trabajadores.

La autora ofrece una visión comprensiva de los call-center como microcosmos de la globalización, donde se entrelazan elementos económicos, culturales y sociales. Al estudiar estos espacios, se puede obtener una mejor comprensión de cómo la globalización afecta la vida diaria de los individuos y cómo las culturas se transforman y adaptan en respuesta a influencias externas. Este análisis es de utilidad para comprender el papel de los call-center en la economía global y su impacto en las sociedades locales.

CAPÍTULO III

FACTORES SOCIOECONÓMICOS Y SU INFLUENCIA EN EL TRABAJO EN CALL-CENTER EN GUATEMALA

Este capítulo se centra en analizar los diversos factores socioeconómicos que influyen en la decisión de trabajar en la industria de los call-center en Guatemala, tomando los antecedentes del Capítulo II como guía. Basado en una encuesta representativa, se explora cómo estos factores impactan tanto desde una perspectiva subjetiva como a través de datos empíricos. Este análisis busca responder a preguntas clave sobre las decisiones laborales y la percepción del estrato social de los trabajadores de call-center.

3. El estrato social como condicionamiento para trabajar en un call-center en la actualidad, la subjetividad y el contraste con la realidad en datos.

En este apartado se realizó una encuesta representativa a conveniencia, y la información recabada es muy valiosa para fortalecer los análisis que se presentan en este trabajo de investigación. Este capítulo busca responder a las preguntas generadoras de esta tesis y se desarrollan en los apartados siguientes.

3.1 El nivel subjetivo y real, en el estrato social actual.

La pregunta generadora número uno cuestiona lo siguiente: ¿Qué factores socioeconómicos influyen en la decisión de los trabajadores para unirse a la industria de los call-center?

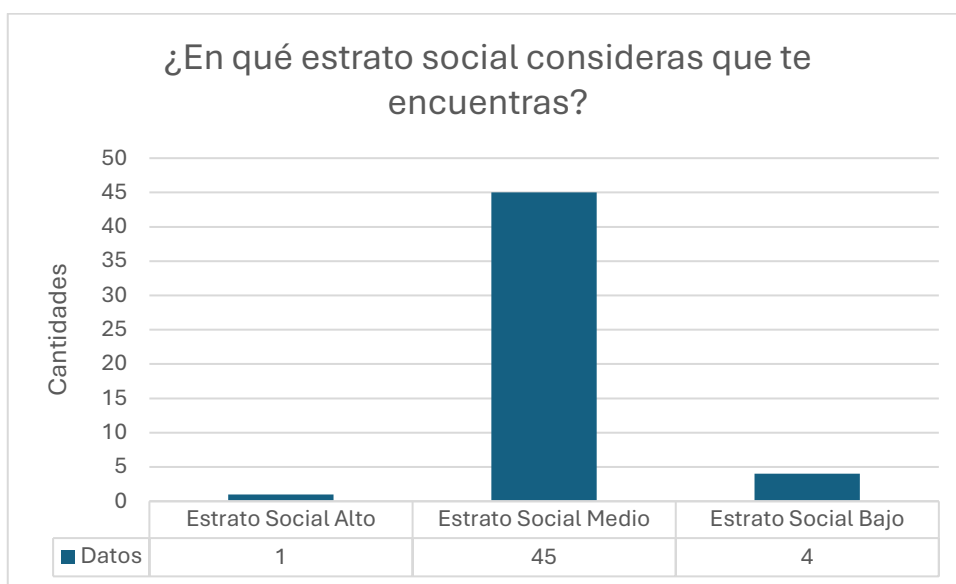
Partiendo de esta pregunta se busca comprender los factores que socioeconómicos actuales de los encuestados, y revisar si dichos factores influyen en la decisión de trabajar en una empresa de call-center. Se hizo una pregunta inicial en la encuesta sobre la subjetividad en la percepción de su estrato social, en el instrumento digital se hizo un apartado con la explicación de cada estrato social, basado en los documentos de Edelberto Torres Rivas respecto a los estratos sociales.

Las explicaciones de los estratos sociales para la pregunta uno “¿En qué estrato social consideras que te encuentras?” fueron las siguientes:

- Estrato Social Alto: Personas con altos ingresos, alta educación y acceso a recursos y poder político. Pueden ser dueños de empresas, altos ejecutivos, y con frecuencia tienen influencias significativas en la toma de decisiones y en la economía.
- Estrato Social Medio: Personas con ingresos medios, nivel educativo significativo (a menudo educación superior) y ocupaciones que pueden ser gerenciales, profesionales o técnicos. Este grupo puede subdividirse en clase media-alta y clase media-baja, dependiendo de la estabilidad económica y las oportunidades de ascenso.
- Estrato Social Bajo: Personas con ingresos bajos, educación limitada y acceso restringido a recursos y oportunidades de trabajo. Pueden trabajar en ocupaciones manuales, de servicio o con poca estabilidad laboral. Este grupo puede subdividirse en clase trabajadora y clase baja.

La Figura 2 muestra que la mayoría de las personas se ubica a sí misma en el estrato social medio, con el 90% de la muestra, un 8% se percibe en un estrato social bajo y un 2% en un estrato social alto. Es relevante que los encuestados tengan esta percepción inicial, con los pocos datos que recibieron, siendo entonces esta percepción totalmente subjetiva del estrato social propio.

Figura 2: ¿En qué estrato social consideras que te encuentras?



Fuente: Elaboración propia

Los factores que más influyen en esta percepción subjetiva son las características del lugar en donde viven los objetos de estudio, a continuación, se muestran las explicaciones a

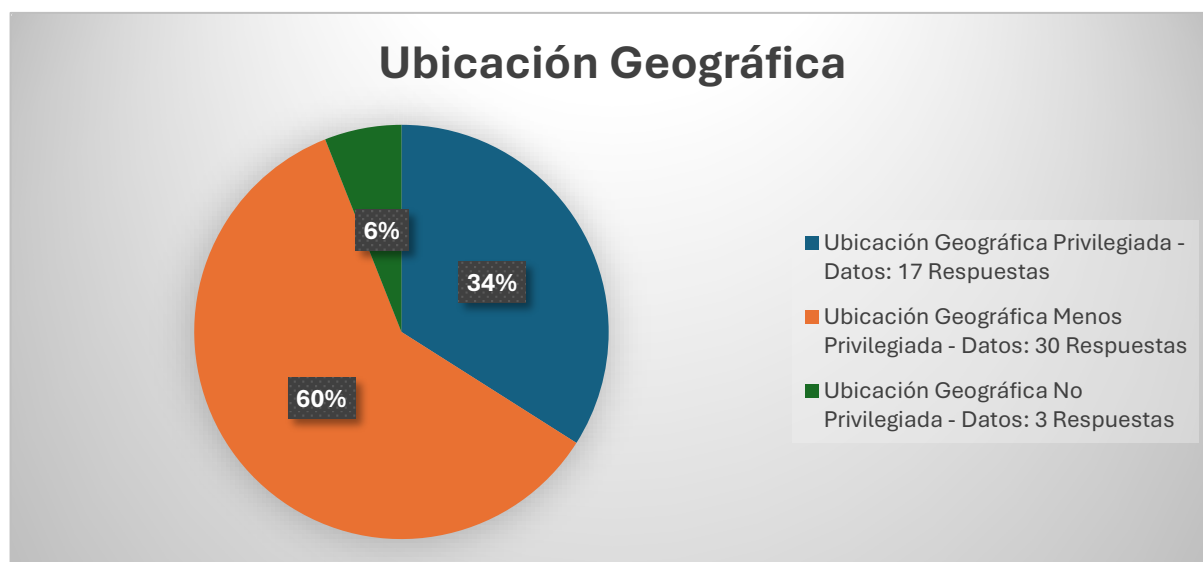
cada una de las características encuestadas y debajo su gráfica para un mejor entendimiento visual:

3.1.2 Ubicación geográfica

- Ubicación Geográfica Privilegiada: Áreas centrales a los cascos urbanos con acceso a mejores servicios, educación, transporte y empleo. Estas áreas suelen ser más seguras y ofrecen una mayor calidad de vida.
- Ubicación Geográfica Menos Privilegiada: Áreas un poco alejadas de los cascos urbanos con acceso a medianos servicios, educación, transporte y empleo. Estas áreas suelen ser menos seguras y ofrecen una calidad de vida promedio.
- Ubicación Geográfica No Privilegiada: Áreas periféricas, barrios marginales o zonas rurales, con menos acceso a servicios y oportunidades.

En la figura 2 se observa cómo la mayoría de las personas se ubican geográficamente de manera menos privilegiada en un 60% de la muestra, cabe destacar que un 34% de las personas se ubican de manera privilegiada, lo que ayuda a comprender que estos trabajadores tienen accesos relativamente cercanos al casco urbano, coincidiendo también con el área en donde se realizaron las encuestas.

Figura 3: Características del lugar donde vive – Ubicación Geográfica



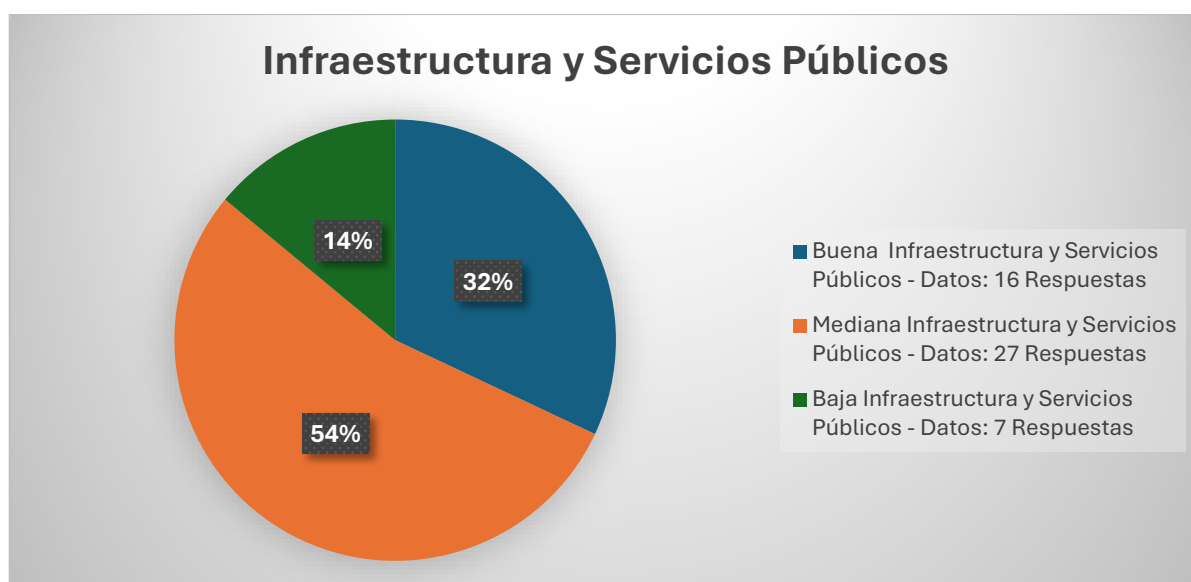
Fuente: Elaboración propia

3.1.3 Infraestructura y servicios públicos

- Buena Infraestructura y Servicios Públicos: Buenas carreteras, electricidad, agua potable y servicios de salud y educación de alta calidad privada.
- Mediana Infraestructura y Servicios Públicos: Algunas carreteras en mal estado, electricidad irregular en ocasiones, agua potable con algunas restricciones y servicios de salud y educación de mediana calidad privada.
- Baja Infraestructura y Servicios Públicos: Carreteras en mal estado, electricidad irregular, agua potable restringida y servicios de salud y educación de baja calidad privada o pública.

En esta pregunta de la encuesta la mayoría de los jóvenes tienen una mediana infraestructura y servicios públicos con un 54% de la muestra, otro porcentaje importante es la buena infraestructura y servicios públicos con un 32% y la baja infraestructura y servicios públicos con un 14%. De nuevo, se confirma una mayoría en la idea de estrato social medio.

Figura 4: Características del lugar en donde vive - Infraestructura y Servicios Públicos



Fuente: Elaboración propia

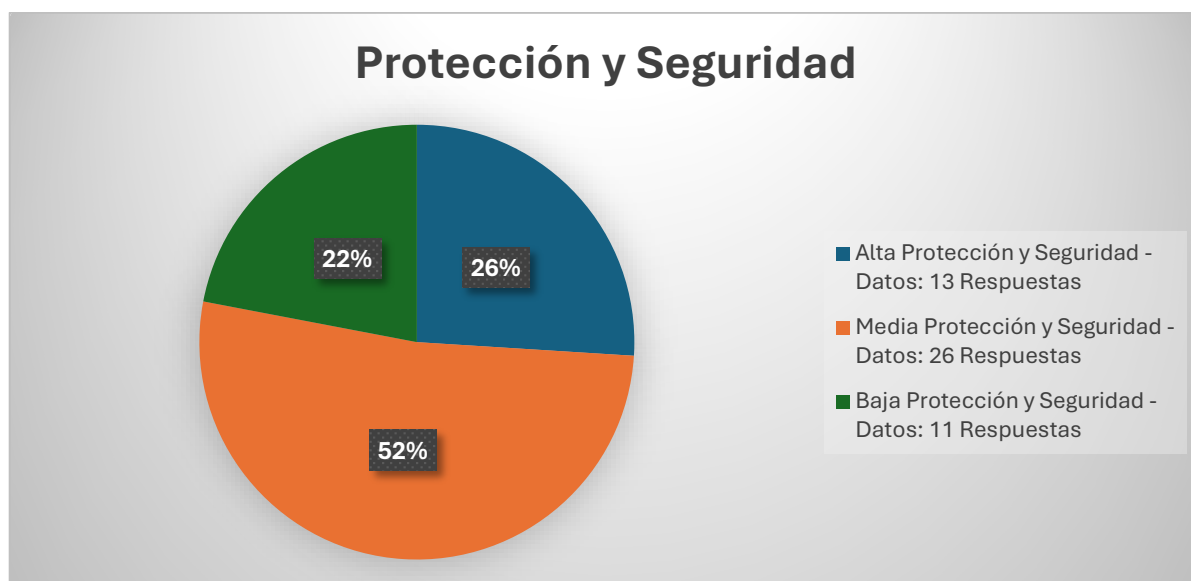
3.1.4 Protección y Seguridad

- Alta Protección y Seguridad: Vivo en un condominio o edificio con seguridad, casi no veo delincuencia ni violencia.
- Media Protección y Seguridad: Vivo en una colonia cerrada o edificio con poca seguridad o sin seguridad, veo delincuencia y violencia en algunas ocasiones.

- Baja Protección y Seguridad: Vivo en una casa en una colonia abierta sin seguridad, veo delincuencia y violencia en muchas ocasiones.

Las respuestas a esta pregunta corresponden a que la mayoría se percibe con una media protección y seguridad con un 52% del total de encuestados, alta protección y seguridad con 26% y baja protección con 22%. La protección y seguridad es un factor que incidió más para no percibirse subjetivamente en un estrato social alto, siendo este factor uno de los factores que más influye en los jóvenes.

Figura 5: Características del lugar en donde vive – Protección y Seguridad



Fuente: Elaboración propia

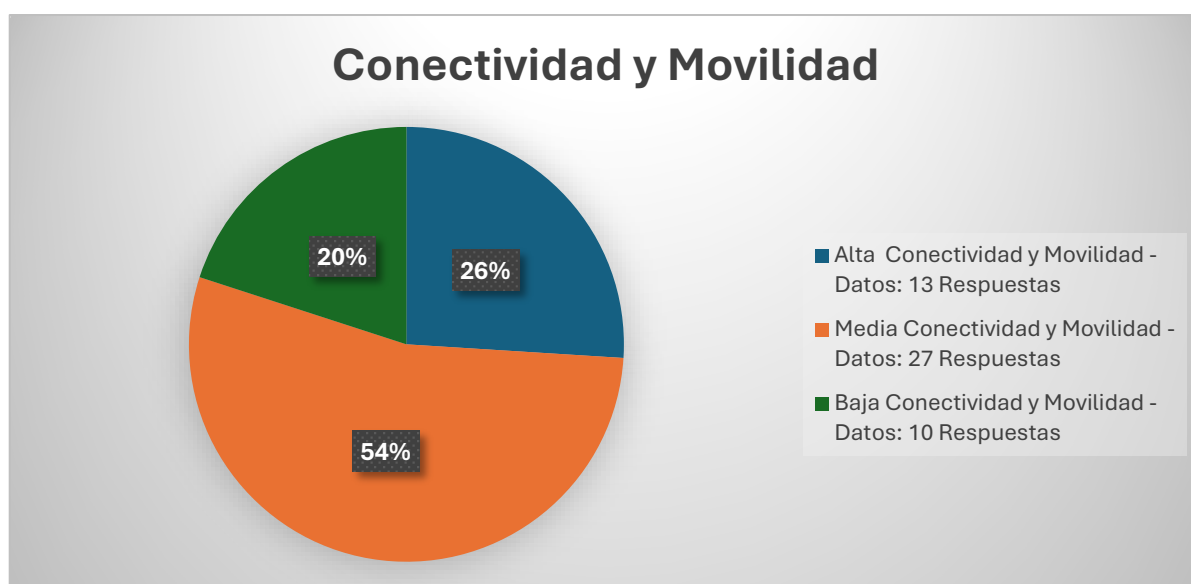
3.1.5 Conectividad y movilidad

- Alta Conectividad y Movilidad: Viajo menos de una hora para llegar a los lugares céntricos, me muevo en vehículo propio, familiar o de la empresa, rara vez opto por el transporte público, puedo salir a caminar o andar en bicicleta cerca de mi casa y sentirme tranquila o tranquilo.
- Media Conectividad y Movilidad: Viajo alrededor de una hora para llegar a los lugares céntricos, me muevo en vehículo propio o familiar, pero nos cuesta un poco mantener los gastos, no descarto usar el transporte público o pagar taxi o Uber, puedo salir a caminar o andar en bicicleta cerca de mi casa, pero no me siento muy tranquila o tranquilo.

- Baja Conectividad y Movilidad: Viajo más de una hora para llegar a los lugares céntricos, me muevo en motocicleta o transporte público, al salir a caminar o andar en bicicleta cerca de mi casa me siento bastante intranquila o intranquilo.

De nuevo en la figura 5 se observa que, la cantidad de jóvenes con media conectividad y movilidad es más alta representando el 54% de los encuestados, alta conectividad y movilidad es representada por un 26% y baja conectividad y movilidad coincide con otros datos con un 20% de la muestra. La movilidad es un factor que ha sido relevante para que los encuestados se perciban en un estrato social medio y no en un estrato social alto o bajo.

Figura 6: Características del lugar en donde vive – conectividad y movilidad



Fuente: Elaboración propia

En el cierre del análisis de la percepción subjetiva del estrato social, se puede considerar que el factor más influyente para que los jóvenes se sitúen en un estrato social medio es la ubicación geográfica privilegiada, este factor puede estar influido por el ámbito geográfico de esta investigación. El factor que más afecta al objeto de estudio es la protección y la seguridad, este factor es el que redirige la mirada hacia un estrato social bajo. Por otro lado, la ubicación geográfica privilegiada también es un factor que dirige la mirada a ubicarse en un estrato social alto.

Tras el análisis de datos se puede advertir que los trabajadores de call-center de estrato social medio, que es donde los jóvenes se han ubicado a sí mismos; por el momento demuestra que estos jóvenes sí son influidos por su estrato social, a trabajar en este tipo de empresas, pues las instalaciones han sido ubicadas estratégicamente en sectores accesibles a la población de

este mismo estrato. El área de oportunidad es ofrecer a los jóvenes protección y seguridad durante la movilidad, pues es el área en donde los jóvenes todavía tienen pendiente resolver este problema según sus respuestas.

3.2 El perfil socioeconómico

La pregunta generadora número dos cuestiona lo siguiente: ¿Cuál es el perfil socioeconómico de los trabajadores de call-center en Guatemala?

Para conocer este perfil, se toma en cuenta la información previa sobre las características del lugar donde viven los objetos de estudio, pero también el tipo de vivienda y quién realiza las actividades domésticas en casa.

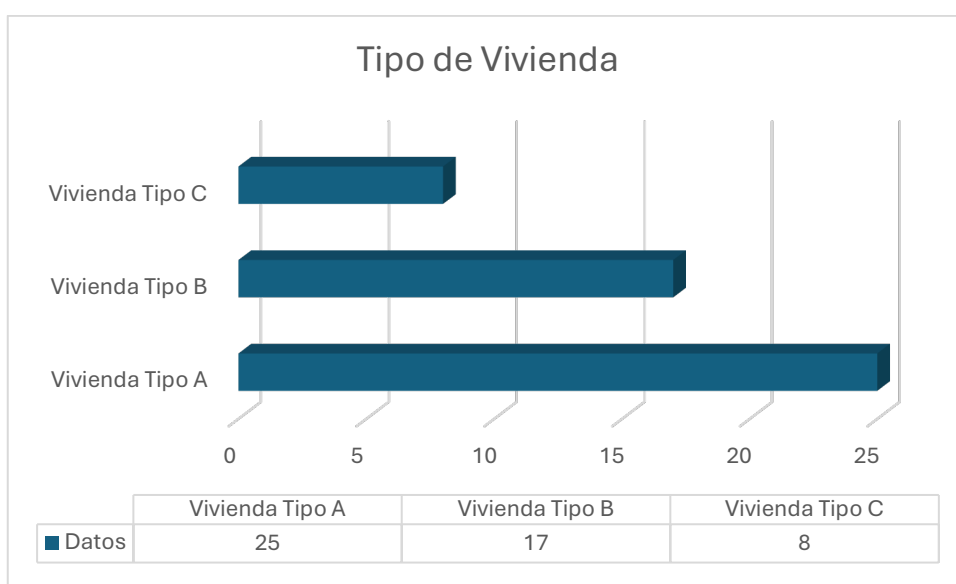
3.2.1 Tipo de vivienda

- **Vivienda Tipo A:** Vivo en una casa o departamento en un edificio o en un loft céntrico, cuento con uno o dos niveles habitables, hay una habitación para cada persona e incluso puede haber habitaciones extras para visitas o para otros usos, tenemos patio frontal o frontal y trasero, el lugar donde vivo es familiar o propio, cerca de mi casa hay parques o áreas verdes, mi casa se ventila y se ilumina también de forma natural, la casa es de block con concreto o ladrillo y terraza, el estilo es de la casa es de los años 2000, no hay problemas de humedad, tenemos agua potable todos los días, los drenajes están cubiertos y funcionan bien, la casa no necesita reparaciones o ampliaciones.
- **Vivienda Tipo B:** Vivo en una casa o departamento en un edificio menos céntrico, tenemos 1 nivel habitable y otro nivel en construcción o incompleto, hay personas que comparten habitación que no son pareja, no tenemos habitaciones adicionales y nuestras cosas a veces se acumulan, tenemos un patio, el lugar donde vivo es familiar o alquilo, los parques no están muy cerca y además están un poco abandonados, no hay acceso a la ventilación y la iluminación natural en todas las áreas, la casa es de block con concreto y hay áreas que tienen lámina en vez de terraza, el estilo de la casa es de los años 70s u 80s, debemos cuidarnos de la lluvia por la humedad, el agua potable llega a diario pero unas horas, algunos drenajes del vecindario funcionan mal o en mi casa faltan drenajes, tenemos reparaciones o ampliaciones pendientes.
- **Vivienda Tipo C:** Vivo en una casa o departamento en un edificio pero no es céntrico, compartimos 1 nivel con otras familiares o extraños, hay personas que deben compartir habitación para abaratar el costo de renta, habitamos en pocos espacios de la casa o hay ambientes que se comparten como el comedor y la sala, no puedo comprar cosas

grandes porque me mudo una vez cada 2 años o más, no hay jardín o áreas verdes cerca o el jardín nadie lo cuida, pago un alquiler, no hay parques cerca, muy poco acceso a ventilación o iluminación natural, la casa es de block con concreto y lámina o de madera, la casa no tiene un estilo sino que es un cajón cuadrado, cuando llueve es un problema, el agua potable es escasa, algunos drenajes del vecindario están a la vista o no hay o en donde vivo hay problemas de drenajes, ya no hay lugar para ampliaciones y hay reparaciones un poco urgentes.

En estas respuestas se encuentra que la mayoría de los jóvenes que respondieron a nuestra encuesta, viven en un tipo de vivienda Tipo A con un 50%, el 34% en un Tipo B de vivienda y el 16% en vivienda Tipo C. Conocemos que el tipo de vivienda es un referente del perfil socioeconómico de las personas, también que los jóvenes han acertado al percibirse subjetivamente en el estrato social medio, esta información contribuye al análisis de la pregunta generadora en mención.

Figura 7: Tipo de Vivienda



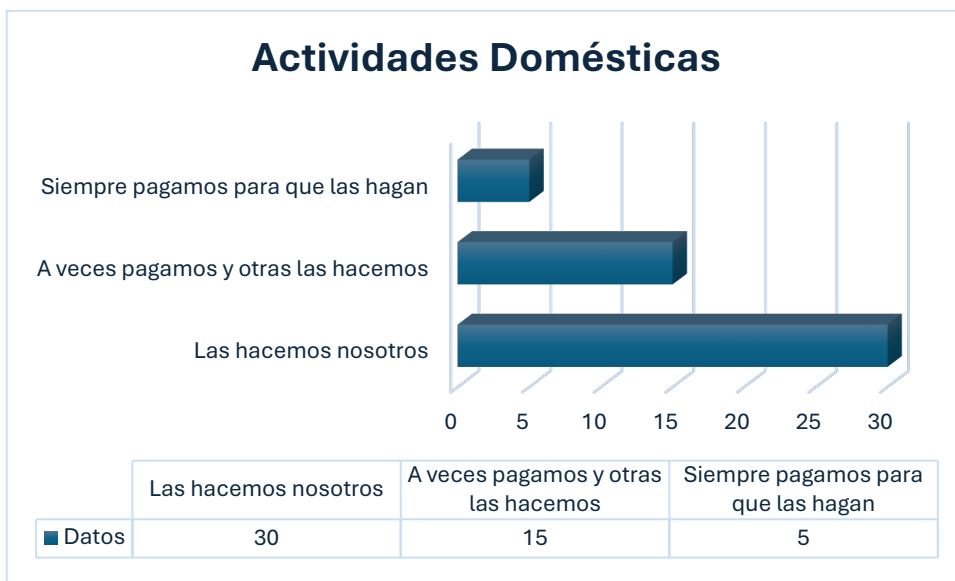
Fuente: Elaboración propia

3.2.2 La pregunta de la encuesta sobre la realización de las actividades domésticas

A pesar de que la mayoría de los jóvenes realiza las tareas domésticas por sí mismos (60%), algunos jóvenes pagan eventualmente a alguien para que realice estas tareas (30%), y un 10% de ellos paga siempre por estos servicios. Estos resultados muestran que los jóvenes del estudio, en su mayoría, asumen la responsabilidad de las tareas domésticas. Este comportamiento refleja un cambio positivo hacia la equidad de género, indicando que las

luchas por la igualdad están comenzando a tener un impacto en Guatemala, al menos en lo que respecta a nuestro objeto de estudio. Estos resultados también refuerzan el análisis de que los participantes se identifican exitosamente dentro del estrato social medio.

Figura 8: Las actividades domésticas



Fuente: Elaboración propia

3.3 Otros factores que afectan las decisiones de trabajar en este tipo de empresas incluyen el papel de la educación bilingüe en inglés entre los jóvenes empleados de call-center

La pregunta generadora número tres cuestiona lo siguiente: ¿Qué papel juega la educación bilingüe en inglés en la decisión de trabajar en un call-center?

En la actualidad, sabemos que los jóvenes disponen bastante de su tiempo a la revisión de sus redes sociales, en donde interactúan y reciben todo tipo de información. Esto también es conocido por las empresas en general, pero sobre todo por las empresas de call-center, basta con buscar las redes sociales de este tipo de empresas para notar que mantienen una alta comunicación en sus redes oficiales, en donde buscan captar personas al publicar algunos de los beneficios que ofrecen para este segmento de la población.

Ante esta realidad social, es importante analizar los aspectos adicionales que influyeron en los jóvenes para considerar trabajar en un call-center; y comparar si estos factores estaban también relacionados con su estrato social, mismo que como hemos advertido durante los análisis, la percepción subjetiva del objeto de estudio era el de estrato social medio.

Esta investigación gira alrededor de los jóvenes que trabajan en call-center que atienden en idioma inglés, por lo que también sería interesante conocer qué tanto influyó en ellos el hecho de tener conocimientos en idioma inglés, y qué tanto estos jóvenes conocían y disfrutaban del sistema de empresa americana que caracteriza a estas empresas.

3.3.1 Otros factores que influyeron en su decisión de trabajar en un call-center en el contexto de la percepción previa a laborar en este tipo de empresas

- Opción A: Practicar mi inglés, viajar, ahorrar, tener dinero extra, conocer el sistema americano de empresa, que no afecte mis estudios universitarios.
- Opción B: Aprender más o perfeccionar mi inglés, tal vez pueda viajar, ahorrar un poco, poder darme mis gustos, los beneficios como bonos y el sistema americano de empresa, que me ayude a pagarme la universidad.
- Opción C: Ver si me ayudan a aprender más inglés o que ojalá me aceptaran con el nivel de inglés que tenía, algún día viajar, ojalá pueda ahorrar, darme algún gustito, necesito alcanzar los bonos para lograr mis sueños esperando que el sistema americano me funcione, no me interesa mucho estudiar por el momento quiero hacer dinero.

Esta pregunta se responde en el contexto previo de trabajar en una empresa de call-center, se basa en esos factores previos a tener un conocimiento de este tipo de empresas. Como es un momento previo, los factores que pueden influir están relacionados a lo que ellos han logrado conocer sobre este tipo de empresas, a través de publicidad en redes sociales o información de boca en boca, y a través de información publicada en medios de comunicación o en las áreas sociales y académicas en donde se desenvuelvan los jóvenes. La pregunta que sigue servirá para hacer un contraste con esta información previa.

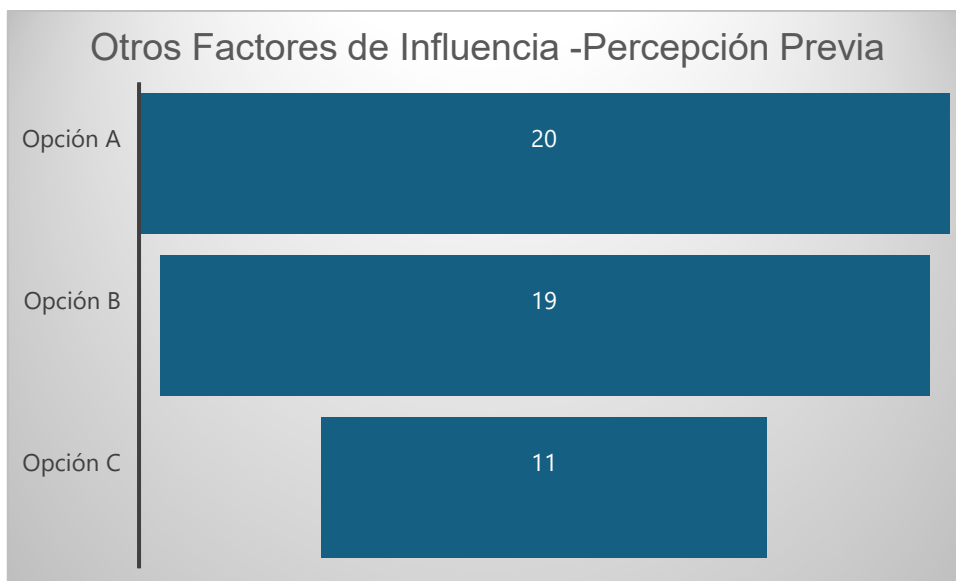
En las respuestas resalta que la mayoría de los jóvenes sí tenía una base del idioma inglés con la que se sentían seguros para solicitar empleo en este tipo de empresas y tomar ventaja de los beneficios que ofrecen los call-center, con un 40% de los encuestados para la opción a, para la opción b un 38% de jóvenes interesados en mejorar o perfeccionar su inglés, así como aquellos que tenían dudas sobre su dominio del idioma, representaban el 22% de la muestra y optaron por la opción c.

Estos datos confirman también que el estrato social medio es una realidad ya que la mayoría de los jóvenes traía una base bastante buena al finalizar sus estudios medios, base que los hizo sentir seguros de obtener el empleo.

La otra variante relacionada con el idioma inglés es la relación con los connacionales retornados de los Estados Unidos, quienes perfeccionaron su inglés al aprenderlo y practicarlo

con personas nativas; este grupo también puede estar representado entre los jóvenes que respondieron a la opción a y b. En este caso, la asimilación cultural ha sido un beneficio para estos jóvenes que tomaron ventaja de su realidad al volver a su país de origen, Guatemala.

Figura 9: Otros factores de influencia – percepción previa



Fuente: Elaboración propia

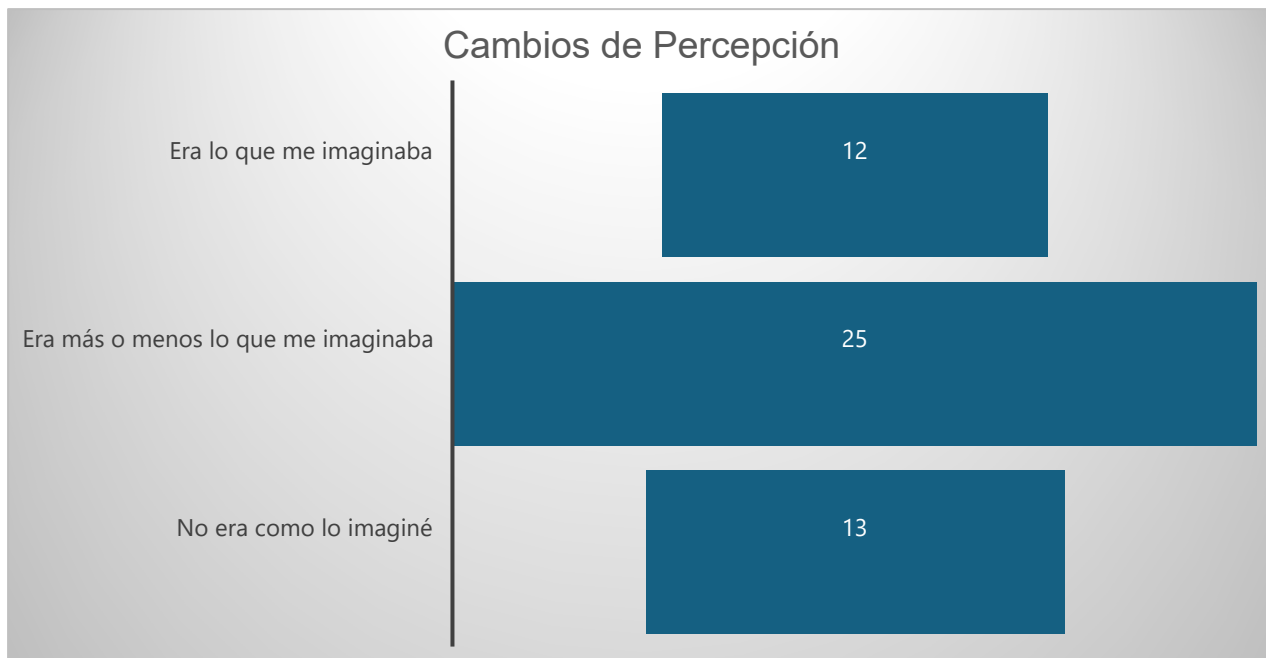
3.3.2 La realidad actual relacionada con cambios de percepción en relación con los call-center

El análisis de las respuestas a esta pregunta de investigación refleja que un porcentaje menor del objeto de estudio sabía exactamente cómo eran las empresas de call-center, y el sistema americano de empresas con un 24% de la muestra reflejando que era lo que se imaginaban, la mayoría de los jóvenes expresaron que estas empresas eran más o menos lo que imaginaban con el 50%, y finalmente el 26% manifestó que el trabajo de call-center no era lo que se imaginaban.

Resulta sumamente interesante observar que la mayoría de los jóvenes que trabajan en call-center lograron llenar sus expectativas previas – ver inciso 3.3.2 – ya que pese a que el número más bajo de personas que llenaron totalmente sus expectativas 24% de la muestra en el inciso actual, representa casi la mitad de las personas que tenían altas expectativas en la pregunta anterior con un 40% de la muestra; pese a esa reducción, la mayoría de los jóvenes manifiesta en este inciso que el call-center era más o menos lo que esperaban. Desde ya se

puede predecir que los jóvenes que trabajan en call-center, van a reflejar una satisfacción media, esta información será ampliada y verificada en el siguiente apartado.

Figura 10: Cambios de percepción



Fuente: Elaboración propia

3.3.3 La satisfacción personal de trabajar en un call-center

Como se mencionó en el inciso anterior, era predecible que la satisfacción de trabajar en una empresa de call-center sería de media a alta, basado en una escala de satisfacción de 1 a 10, donde 1 era poco satisfactorio y 10 era muy satisfactorio.

Cuando se les preguntó a los jóvenes sobre su nivel de satisfacción laboral respecto a su trabajo en call-center, un 20% respondió que su satisfacción es entre 10 a 8, la mayoría de los jóvenes considera su satisfacción en un nivel de 7 a 5, y solamente un 14% respondió que su satisfacción era de 4 a 1.

Estos datos también concuerdan con las tendencias de los demás incisos, podemos observar que el nivel de insatisfacción es similar al nivel de conocimiento previo del tipo de trabajo – ver figura 9 -, y que también está relacionado a la seguridad que sentían con el nivel de inglés antes de laborar en estas empresas – ver figura 8 -. El número también tiene una coincidencia con el estrato social bajo, cuando se le preguntó al objeto de estudio sobre su

percepción subjetiva de su estrato, un 8% se situó en ese estrato social bajo – ver figura 1 - ya mencionado, y el nivel de insatisfacción por laborar en este tipo de empresas es de un 14%.

Los resultados acá reflejados, también aportan una actualización a la información académica previa, lo cual da un valor agregado a esta investigación sobre trabajadores de call-center.

Figura 11: Nivel de Satisfacción



Fuente: Elaboración propia

3.3.4 Habilidades del idioma inglés antes de laborar en un call-center

En esta parte del instrumento, los jóvenes respondieron a si se consideraban con habilidades en el idioma inglés, de manera intermedia o si no consideraban que tuvieran habilidades en este idioma.

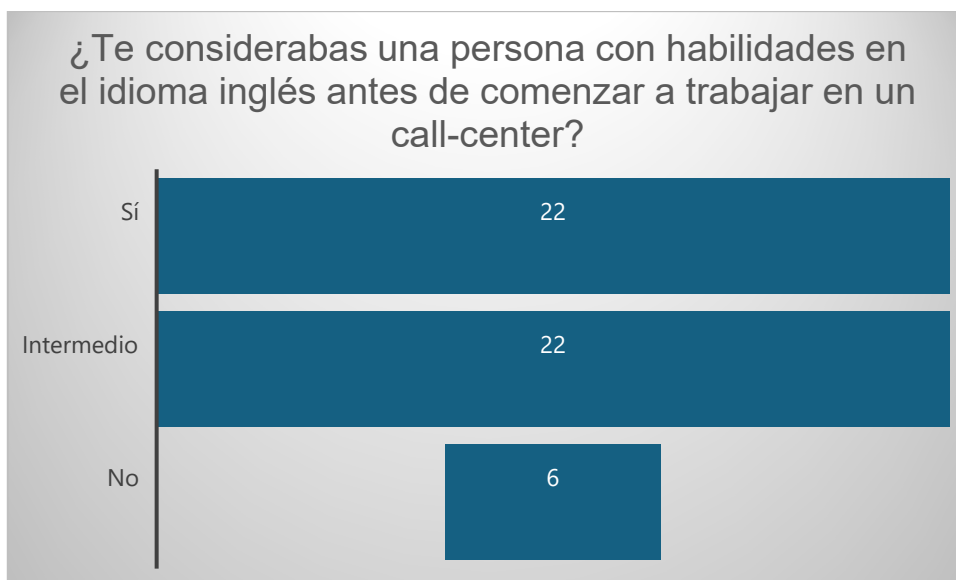
La mayoría de los jóvenes manifestó que sí consideraban tener habilidades en ese idioma con un 44%, un porcentaje similar del 44% de personas respondió que sus habilidades en El 12% de los participantes manifestó no poseer habilidades en el idioma inglés, mientras que aquellos con un nivel intermedio representaban una proporción significativa.

Es importante mencionar en esta parte del análisis, que el hecho de que una persona se perciba en un nivel de inglés no significa que en verdad lo tuviese, es decir, que si un joven se percibía sin habilidades en el idioma inglés eso no significaba que no las tuviera, y viceversa. Esta aclaración es importante mencionarla porque entre otros, pudo haber habido 2 factores importantes, uno es que los jóvenes pudieron recibir cierta capacitación en el idioma inglés por parte de la empresa de call-center para poder ser aceptados en el puesto laboral; el otro factor a considerar es que, de no haber tenido las habilidades en el idioma inglés, los jóvenes no

hubieran podido obtener el puesto laboral. Todas las personas encuestadas estaban trabajando en ese momento en un call-center que atiende en idioma inglés. Otros factores pudieron influir, pero no se mencionan en esta investigación.

Esta pregunta sobre la percepción subjetiva de las habilidades personales en el idioma inglés nos ayuda a asegurarnos de que los objetos de estudio sabían que poseían estas habilidades, con esto enlazamos y damos pie a la pregunta del próximo inciso que nos ayudará a confirmar si el estrato social es un condicionante para trabajar en una de estas empresas en relación con el dominio de un segundo idioma, porque nos permite conocer a estos jóvenes antes de tomar su decisión de laborar en una empresa de call-center.

Figura 12: Percepción previa de las habilidades en el idioma inglés



Fuente: Elaboración propia

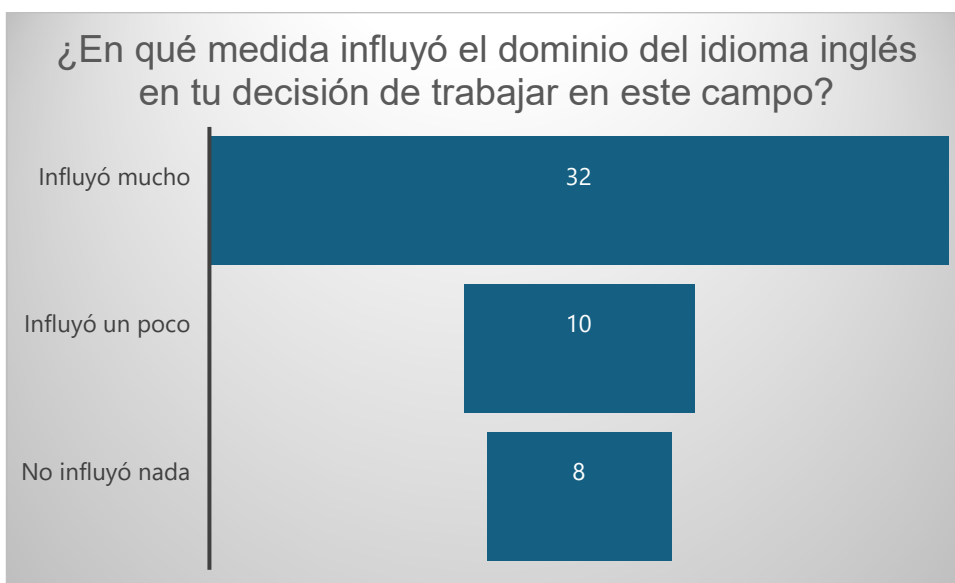
3.3.5 Influencia del dominio del idioma inglés en decidir trabajar en un call-center

En esta pregunta del instrumento, los jóvenes nos dejan conocer la influencia que tuvieron por sus habilidades en el dominio del idioma inglés, y si esas influencias los ayudaron a tomar la decisión de trabajar en un call-center. Partimos del inciso anterior en el que la mayoría de los jóvenes sí consideraba que tenía habilidades en el idioma inglés de manera intermedia o afirmativa.

Los jóvenes respondieron que sus habilidades en idioma inglés influyeron mucho en un 64%, influyeron poco en un 20%, y que no influyeron en nada en un 16%.

Con estos datos volvemos a confirmar que el estrato social medio en el que los objetos de estudio se percibieron de manera subjetiva, coincide sus habilidades del manejo del idioma inglés, y que ambos aspectos influyeron en su decisión de trabajar en un call-center. El dominio del idioma inglés pudo haber sido percibido como una ventaja laboral en este tipo de empresas, y los jóvenes voltearon a esta industria como una posibilidad de mejora en sus condiciones personales y profesionales.

Figura 13: Influencia del dominio del idioma inglés



Fuente: Elaboración propia

3.3.6 Antigüedad en este trabajo

Esta información es de mucha utilidad para varios aspectos, el primero es que nos ayuda a corroborar las respuestas del inciso 3.3.3 que trata sobre el nivel de satisfacción que en ese inciso era de nivel medio a alto, por lo tanto, con ese nivel de satisfacción se pudiera predecir que la antigüedad en este tipo de empleos debería de ser similar. También nos ayuda a validar las respuestas de todo el instrumento, considerando que la mayoría de las personas tienen más de 5 años trabajando en empresas de call-center, lo que nos indica que estas personas conocen de los temas que se les estuvieron preguntando y tienen ideas claras sobre sus percepciones subjetivas y respuestas.

Este tipo de trabajos continúa siendo atractivo para los jóvenes guatemaltecos; esto se puede afirmar debido a la permanencia prolongada de esta parte de la población en estas empresas. Es importante mencionar que esto no minimiza las áreas de oportunidad que esta industria presenta en cuanto a la satisfacción de las necesidades de sus empleados.

La mayoría de los jóvenes encuestados tiene entre 1 y 2 años de laborar en este tipo de empresas representando la mayoría de las personas encuestadas con un 38%, un 14% de personas tiene entre 3 a 4 años de antigüedad, y el 48% restante tiene 5 años o más de antigüedad.

En esta sección podemos notar que, para algunos de los jóvenes entrevistados, el call-center pudo haber sido su primer trabajo, pues una parte de la muestra tiene más de 8 años de antigüedad.

Es relevante señalar que la mayoría de los participantes del estudio han optado por trabajar en este tipo de empresas en los últimos cuatro años. Durante este período, el mundo enfrentó la pandemia de COVID-19, lo que llevó a muchas empresas a cerrar o reducir su personal. En contraste, las industrias de centros de llamadas continuaron operando con relativa normalidad debido a la capacidad de tercerizar sus servicios a través de internet, permitiendo a los empleados trabajar desde casa. Esto atrajo a muchos jóvenes hacia estas empresas.

Figura 14: Antigüedad en el trabajo de call-center



Fuente: Elaboración propia

3.3.7 Recomendación de laborar en call-center para mejorar el estrato social

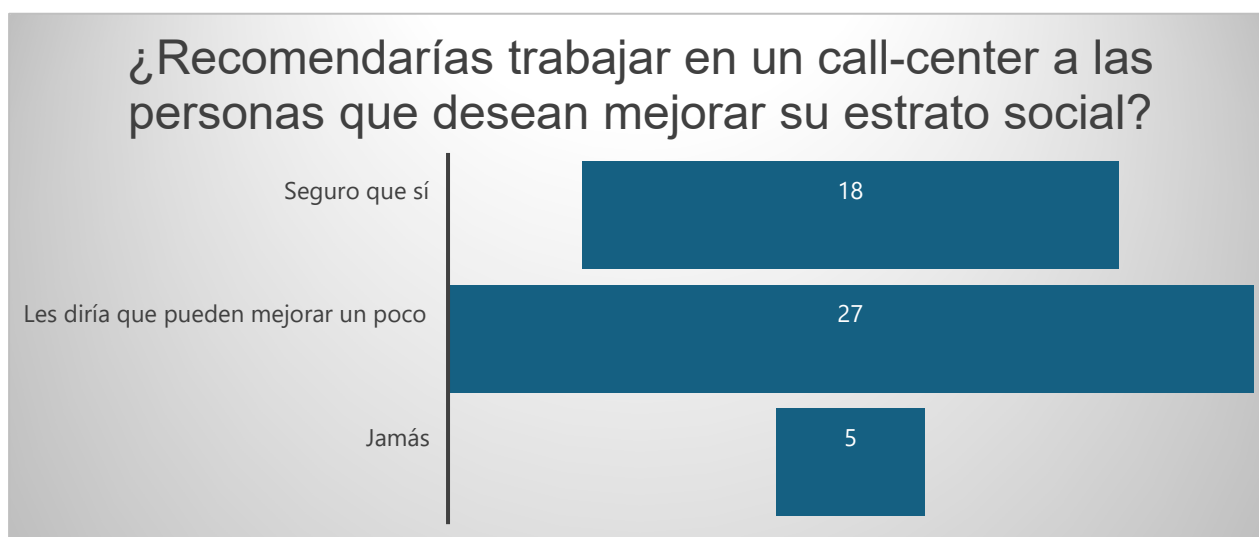
Esta pregunta del instrumento sirve para algunos aspectos, como el de verificar cuánto les ha ayudado a estos jóvenes a mantener su percepción subjetiva de que se encuentran en el estrato social medio al pedirles que recomienden trabajar en un call-center para mejorar el estrato social, de tal manera que, si ellos perciben las mejoras en sí mismos, van a recomendar

trabajar a otros jóvenes trabajar en un call-center para ese objetivo. También nos ayuda esta pregunta a corroborar la veracidad del nivel de satisfacción que manifestaron tener en el inciso 3.3.3, ya que nadie recomendaría a otras personas algo que no le ha funcionado o gustado de manera personal. Finalmente nos es de utilidad para conocer el nivel de comprensión que se tiene del término estrato social, porque para recomendar a otros en miras de mejorar el estrato social, se debe tener un cierto conocimiento de lo que este término representa.

En esta pregunta, los jóvenes respondieron que seguro que sí recomendaría a otros trabajar en un call-center para mejorar su estrato social en un 36%, la mayoría de los encuestados respondieron que les dirían a otros jóvenes que pueden mejorar un poco su estrato social con un 54%, y finalmente, un 10% jamás recomendaría esta acción.

El dato que falta en esta ecuación de mejorar el estrato social gira alrededor del dominio del idioma inglés, porque es uno de los factores cruciales no sólo para poder optar a laborar en este tipo de empresas, sino también para poder considerar una mejora en el estrato social. Conocemos que en la industria de call-center, es difícil alcanzar las metas de estas empresas para expandirse y ofrecer más plazas en el mercado laboral, dificultades que inician con el nivel de inglés que se tiene en la población guatemalteca.

Figura 15: Recomendaciones para trabajar en call-center y mejorar el estrato social



Fuente: Elaboración propia

3.4 Aportes adicionales en los temas de género y etnicidad

Es importante poder aportar a la sociología guatemalteca, al ampliar los conocimientos científicos en la industria de call-center en Guatemala; pero también es muy importante tener en cuenta que en la Escuela de Ciencia Política de la Universidad de San Carlos de Guatemala,

una de las dos especialidades para la carrera de Licenciatura en Sociología es la especialidad en género y etnicidad.

También es bueno resaltar que los temas de identidad de género y etnicidad, no se contraponen a los temas de estrato social, por lo que este inciso lo que hace es enriquecer el trabajo de tesis presente

Y directamente en esta investigación, ayuda a comprender otros incisos ya tratados en este trabajo, y que se irán mencionando en adelante.

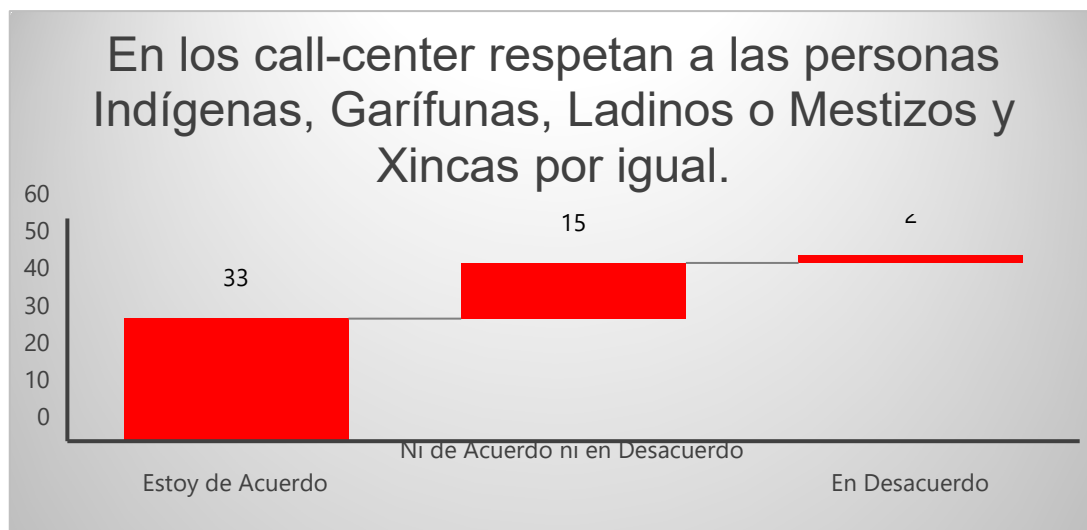
Finalmente cabe resaltar que esta investigación no está dirigida a tratar temas de identidad de género y etnicidad, ni tampoco busca profundizar en dichos temas, únicamente busca dar una mirada como un aporte significativo a estos temas de suma relevancia en la actualidad. En los casos en los que las respuestas del objeto de estudio representen un punto medio, es útil para el análisis considerar que en cuanto a identidad de género o etnicidad se refiere, en el día a día no significa que las personas en el área laboral expresen sus identidades abiertamente, por lo que las respuestas de “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” pueden representar también desconocimiento sobre las identidades de los demás.

3.4.1 Respeto a las personas de los 4 pueblos representativos de Guatemala

Las respuestas a esta pregunta nos permiten dar una mirada al respeto que existe dentro de este tipo de empresas, para las personas que abiertamente se identifiquen pertenecientes a uno de los cuatro pueblos representativos de Guatemala.

Cuando se pregunta a los jóvenes trabajadores de call-center, éstos responden que están de acuerdo con que sí se respeta a estas personas con un 66%, un 30% manifiesta que no está de acuerdo ni en desacuerdo, y un 4% responde que están en desacuerdo.

Figura 16: Respeto a las personas identificadas por los 4 pueblos



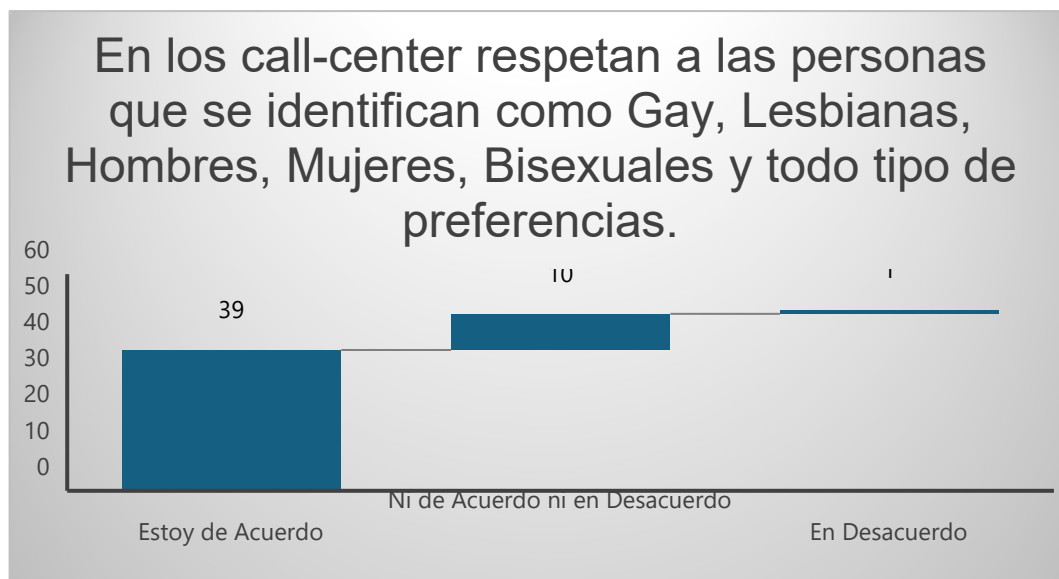
Fuente: Elaboración propia

3.4.2 Respeto a la identidad de género de los trabajadores

Estas respuestas nos dejan dar un vistazo al respeto que existe dentro de los call-center, hacia las personas que se identifican con diversidades de género. Estas preferencias suelen ser más notorias que las preferencias del inciso 3.4.1 sobre identidad étnica, por ello se tiene una disminución en la respuesta “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

Cuando se les preguntó a los jóvenes si en las empresas de call-center existe un respeto hacia las personas por sus preferencias de género, la mayoría respondió que estaban de acuerdo con un 78% de la muestra, un 20% respondió que no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 2% respondió que estaba en desacuerdo.

Figura 17: Respeto a la identidad de género en los call-center



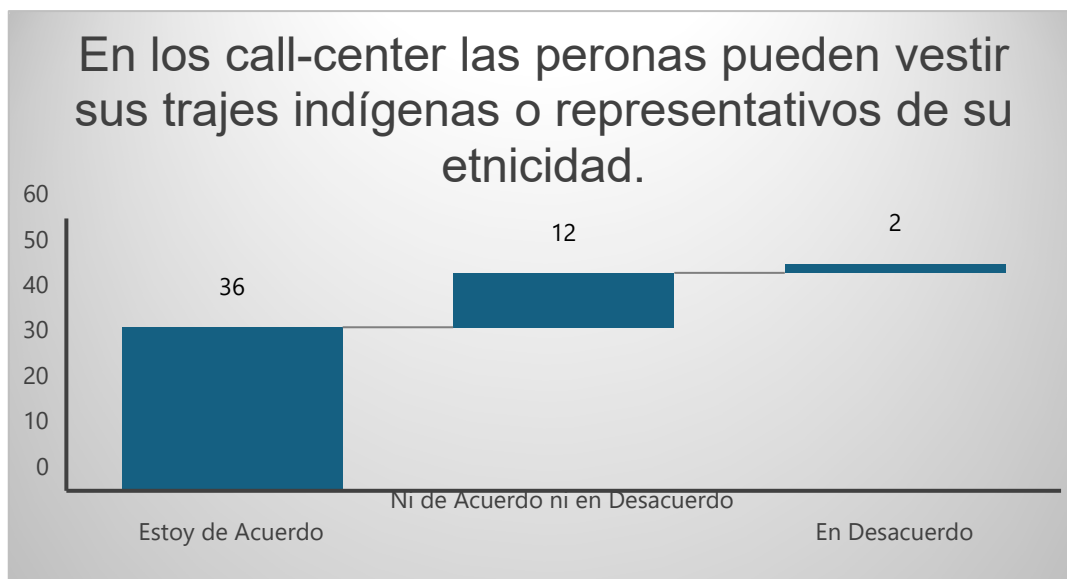
Fuente: Elaboración propia

3.4.3 Libertad de vestir trajes indígenas o representativos de su etnicidad

Esta pregunta permite confirmar si existe respeto a la etnicidad de las personas que trabajan en call-center, porque en el inciso 3.4.1 se afirmaba que sí se respetaba en la mayoría de las respuestas, pero es mucho más fácil observar cuando una persona viste un traje que le represente en su grupo étnico. También ayuda a confirmar el argumento de la introducción de este inciso 3.4, en donde se afirma que las respuestas de “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” pudieran representar un desconocimiento de las preferencias e identidades de los demás trabajadores, en este caso disminuyó el porcentaje de esa respuesta pues es algo más obvio y visual.

La mayoría de los objetos de estudio respondieron estar de acuerdo cuando se les preguntaba si las personas pueden vestir sus trajes indígenas o representativos de su etnicidad con un 72%, un 24% dijo estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 2% respondió estar en desacuerdo.

Figura 18: Posibilidad de vestir traje indígena o representativo



Fuente: Elaboración propia

3.4.4 Ascensos sin importar las identidades de género y etnicidad

Esta pregunta de nuevo ayuda a verificar si en estas empresas existe un respeto real hacia las diversidades de género y etnicidad, pues los temas de ascensos son un poco más notorios porque los líderes empiezan a destacar del grupo en general, y esto permite que sean observados y más conocidos por otros empleados.

Otro aspecto importante es tomar en cuenta que los ascensos son temas sensibles y que pueden tener áreas de oportunidad en las empresas de call-center, esta observación se hace porque el número de personas aumentó considerablemente respecto a otras respuestas, lo que indica que el tema es más controversial.

Ante esta pregunta, la mayoría manifestó estar de acuerdo con un 48%, un 34% respondió no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 18% manifestó estar en desacuerdo.

Figura 19: Ascensos sin discriminación



Fuente: Elaboración propia

3.4.5 Fomento al respeto de las diversidades de género y etnicidad en los call-center

Es importante conocer si el respeto a la diversidad de género y a la etnicidad se fomenta desde la empresa con estilo americano que ofrecen las empresas de call-center, para ello se agrega esta pregunta como parte de la investigación.

Es positivo encontrar que este tipo de empresas fomentan el respeto a las diversidades de género y etnicidad, también ayuda a comprender por qué los jóvenes permanecen durante años laborando en estas empresas, pues se percibe que son políticas que los jóvenes aprueban.

Cuando se les preguntó a los jóvenes que trabajan en call-center sobre el fomento al respeto de las diversidades de género y etnicidad, el 74% manifestó estar de acuerdo, un 22% respondió no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 2% indicó estar en desacuerdo.

Figura 20: Fomento al respeto de las diversidades de género y etnicidad



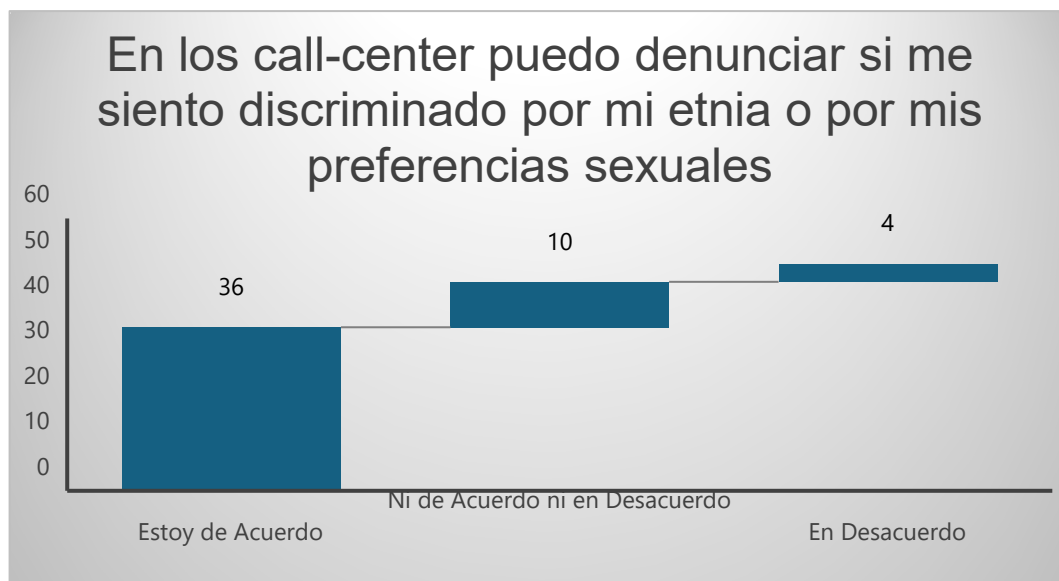
Fuente: Elaboración propia

3.4.6 Posibilidad de denunciar la discriminación de género y étnica

Esta parte del instrumento nos permite conocer sobre las posibilidades de denuncia de discriminación de género y étnica en los call-center. En esta pregunta cabe destacar que es donde sube nuevamente el porcentaje de personas en desacuerdo, no representan la mayoría de las personas, pero sí sube el número respecto a otras preguntas, al igual que cuando se preguntaba en el inciso 3.4.4 sobre la igualdad en los ascensos.

Sobre la mayoría de la muestra, se trata de las personas que indicaron estar de acuerdo con un 72%, ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 20%, y en desacuerdo un 8%.

Figura 21: Posibilidades de denuncia de discriminación étnica o de género



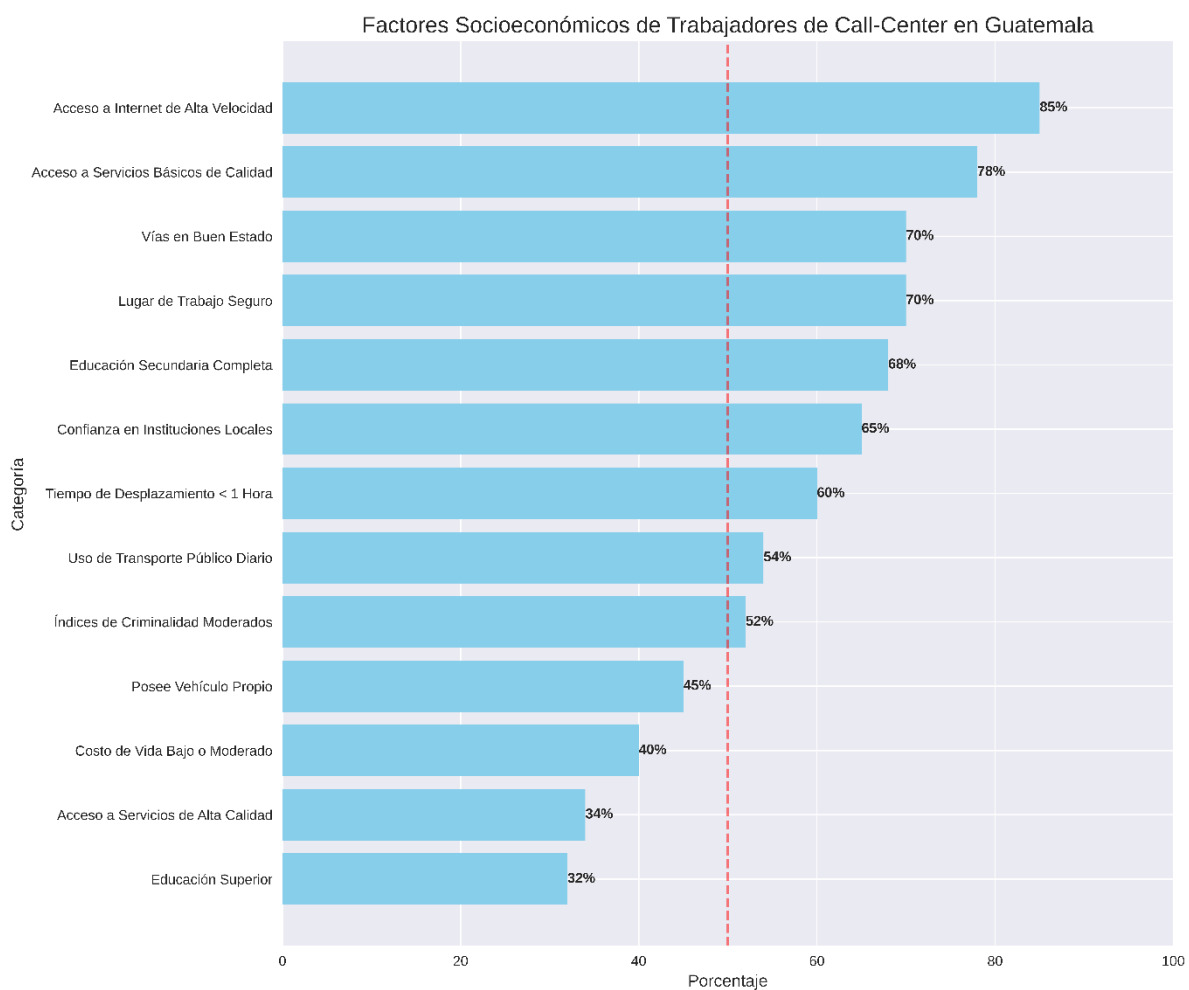
Fuente: Elaboración propia

3.5 Correlación de Datos

En esta sección se presentan correlaciones detalladas entre los datos obtenidos en la investigación para proporcionar un análisis más completo y contextualizado. Se abordan diversas variables para entender mejor las interrelaciones que influyen en las decisiones y percepciones de los trabajadores de call-center en Guatemala.

Esta gráfica nos permite observar los porcentajes que se detallan a continuación, para realizar análisis más detallados:

Figura 22: Total de Factores de la Correlación de Datos



Fuente: Elaboración propia

3.5.1 Perfil Socioeconómico y Ubicación Geográfica

3.5.1.1 Acceso a Educación y Nivel Socioeconómico

Datos: El 68% de los trabajadores de call-center tienen educación secundaria completa, mientras que un 32% posee algún nivel de educación superior.

Correlación: Existe una fuerte correlación entre el nivel educativo y el nivel socioeconómico de los trabajadores. Aquellos con educación superior tienden a pertenecer a un estrato socioeconómico medio-alto y tienen mejores oportunidades de obtener empleos mejor remunerados en los call-center.

3.5.1.2 Proximidad a Servicios y Calidad de Vida

Datos: El 34% de los encuestados vive en áreas con acceso a servicios de alta calidad (hospitales, centros comerciales, escuelas).

Correlación: La proximidad a servicios de calidad está directamente relacionada con la percepción de pertenencia a un estrato social medio o alto. Los trabajadores que viven en áreas bien equipadas reportan una mayor satisfacción con su calidad de vida, lo que influye positivamente en su decisión de trabajar en un call-center.

3.5.1.3 Costo de Vida y Elección Laboral

Datos: El 40% de los encuestados vive en zonas con un costo de vida bajo o moderado.

Correlación: Los trabajadores que residen en áreas con menor costo de vida están más dispuestos a aceptar trabajos en call-center, ya que los salarios ofrecidos son competitivos en relación con sus gastos diarios. Esto facilita la inserción laboral en esta industria y mejora su percepción de estabilidad económica.

3.5.2 Infraestructura y Servicios Públicos

3.5.2.1 Disponibilidad de Transporte Público y Movilidad

Datos: El 54% de los trabajadores de call-center utiliza transporte público diariamente.

Correlación: La disponibilidad y calidad del transporte público tienen un impacto significativo en la movilidad laboral. Aquellos con buen acceso al transporte público pueden desplazarse más fácilmente a sus lugares de trabajo, lo que reduce el estrés y mejora su rendimiento laboral.

3.5.2.2 Calidad de Servicios Básicos (agua, electricidad)

Datos: El 78% de los encuestados reporta tener acceso a servicios básicos de calidad media o alta.

Correlación: La calidad de los servicios básicos como agua y electricidad está directamente relacionada con la estabilidad y satisfacción en el hogar. Esto a su vez influye en la productividad y el compromiso de los trabajadores en los call-center, ya que una infraestructura confiable reduce las interrupciones en su vida diaria.

3.5.2.3 Acceso a Internet

Datos: El 85% de los trabajadores tiene acceso a internet de alta velocidad en su hogar.

Correlación: El acceso a internet de alta calidad es crucial para el trabajo remoto y la autoeducación. Los trabajadores con buen acceso a internet pueden aprovechar oportunidades de capacitación en línea, lo que mejora sus habilidades y perspectivas de carrera en los call-center.

3.5.3 Protección y Seguridad

3.5.3.1 Índices de Criminalidad y Estrés Laboral

Datos: El 52% de los encuestados vive en áreas con índices de criminalidad moderados.

Correlación: Existe una correlación negativa entre la criminalidad y el estrés laboral. Los trabajadores en áreas más seguras reportan menores niveles de estrés y ansiedad, lo que contribuye a un mejor desempeño y mayor satisfacción en sus trabajos en los call-center.

3.5.3.2 Confianza en las Instituciones Locales

Datos: El 65% de los encuestados confía en la eficacia de las instituciones locales de seguridad.

Correlación: La confianza en las instituciones locales se asocia con una mayor percepción de seguridad y bienestar. Esta confianza permite a los trabajadores concentrarse más en su desarrollo profesional, ya que perciben un entorno seguro para vivir y trabajar.

3.5.3.3 Ambiente Laboral Seguro

Datos: El 70% de los trabajadores considera su lugar de trabajo seguro.

Correlación: La percepción de un entorno laboral seguro es fundamental para la retención de empleados. Las empresas que garantizan la seguridad y el bienestar de sus empleados tienen menores tasas de rotación y mayor lealtad entre los trabajadores.

3.5.4 Conectividad y Movilidad

3.5.4.1 Tiempo de Desplazamiento y Productividad

Datos: El 60% de los trabajadores tarda menos de una hora en llegar a su lugar de trabajo.

Correlación: Hay una correlación directa entre el tiempo de desplazamiento y la productividad. Los trabajadores que pasan menos tiempo en transporte tienen mayores niveles de energía y satisfacción laboral, lo que es beneficioso tanto para el empleado como para la empresa.

3.5.4.2 Disponibilidad de Transporte Privado

Datos: El 45% de los encuestados posee vehículo propio.

Correlación: La disponibilidad de transporte privado mejora la flexibilidad y la puntualidad de los trabajadores. Aquellos con acceso a vehículos privados pueden adaptarse mejor a diferentes horarios y responder a emergencias laborales de manera más eficiente.

3.5.4.3 Infraestructura Vial

Datos: El 70% de los trabajadores reporta que las vías en sus áreas de residencia están en buen estado.

Correlación: La calidad de la infraestructura vial influye en la decisión de aceptar empleos que requieren desplazamientos frecuentes. Buenas carreteras y menor congestión vehicular permiten a los trabajadores llegar a tiempo y reducir el estrés relacionado con el transporte, mejorando así su desempeño laboral.

Estas correlaciones proporcionan una visión más clara y detallada de cómo diversos factores interrelacionados afectan la vida de los trabajadores de call-center en Guatemala. Este análisis integral también proporciona una comprensión detallada de cómo el estrato social y otros factores socioeconómicos interactúan para influir en la decisión de trabajar en call-center, ofreciendo una base sólida para futuras investigaciones y políticas que promuevan la inclusión y la equidad en el ámbito laboral de Guatemala.

Habiendo analizado las influencias del estrato social en las decisiones laborales actuales de los trabajadores de call-center, es crucial proyectar estos hallazgos hacia el futuro. El siguiente capítulo se centrará en cómo las tendencias actuales pueden influir en el desarrollo futuro del mercado de call-center en Guatemala, proponiendo medidas correctivas y políticas para mejorar las condiciones laborales y socioeconómicas de los trabajadores.

CAPÍTULO IV

PROYECCIÓN Y SOSTENIBILIDAD DE LA INDUSTRIA DE CALL-CENTER EN GUATEMALA

Este capítulo explora cómo el estrato social actúa como un factor determinante en la decisión de trabajar en call-center en Guatemala, y aborda diversas áreas clave para el futuro de esta industria. Se examinan el crecimiento y desarrollo del mercado de call-center, la innovación tecnológica, los cambios en la dinámica laboral, la educación y capacitación, las políticas y regulaciones, y el impacto social y económico. Cada sección proporciona un análisis prospectivo y medidas correctivas para mejorar las oportunidades laborales y las condiciones de trabajo en este sector, con un enfoque en la inclusión y equidad para los jóvenes guatemaltecos.

4.1 Futuro del mercado de call-center en Guatemala

Tanto el crecimiento y el desarrollo, así como la innovación tecnológica, son temas que hay que tomar en cuenta para la mejora de la oferta de empleos para los jóvenes guatemaltecos. En este apartado, se describen algunas medidas correctivas y prospectivas en estos temas.

4.1.1 Crecimiento y desarrollo

Con base en la evolución de la industria de call-center en Guatemala, se podría prever un crecimiento continuado dado el bajo costo de operación y su facilidad de operación, incluso permitiendo el trabajo desde casa, en los casos que sean posibles, así como la disponibilidad de mano de obra. La creación de políticas públicas que ayuden al crecimiento y desarrollo de esta industria, así como la atracción de más inversiones, puede contribuir a este crecimiento y desarrollo que se menciona.

Además, es importante considerar la diversificación de los servicios ofrecidos por los call-center en Guatemala. No solo deben enfocarse en el servicio al cliente, sino también en otras áreas como soporte técnico, ventas, marketing digital y análisis de datos. Esta diversificación permitirá no solo la creación de más empleos, sino también la capacitación de los trabajadores en nuevas habilidades que son altamente demandadas en el mercado global.

Otra medida crucial para el crecimiento y desarrollo de los call-center en Guatemala es la inversión en infraestructura tecnológica. La implementación de tecnologías avanzadas como

sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM), inteligencia artificial (IA) y análisis de big data puede mejorar significativamente la eficiencia y la calidad del servicio. Además, estas tecnologías pueden ayudar a las empresas a identificar oportunidades de mejora y a tomar decisiones informadas basadas en datos precisos.

4.1.2 Innovación tecnológica

El avance en tecnologías de comunicación podría llevar a una mayor automatización o a la incorporación de inteligencia artificial en las operaciones de call-center, lo que podría afectar la demanda de mano de obra tradicional. Por ello, es importante que se contemple incorporar el desarrollo de habilidades blandas y duras en los jóvenes guatemaltecos, para que vaya siendo más necesaria su mano de obra en este tipo de empresas y poder sobrellevar los avances tecnológicos.

Para que los trabajadores de call-center en Guatemala se mantengan competitivos en un mercado laboral en constante cambio, es esencial que reciban una formación continua en habilidades tecnológicas. Programas de capacitación en áreas como la ciberseguridad, la gestión de datos y la automatización de procesos pueden preparar a los trabajadores para enfrentar los desafíos que plantea la innovación tecnológica.

Además, es fundamental fomentar una cultura de innovación dentro de los call-center, al adoptar nuevas tecnologías y promover un ambiente de trabajo donde se valoren y recompensen las ideas creativas y las soluciones innovadoras. Los empleados deben sentirse empoderados para proponer mejoras y participar activamente en la implementación de nuevas tecnologías.

Es crucial que las políticas gubernamentales apoyen la innovación tecnológica en los call-center, incluyendo incentivos fiscales para empresas que inviertan en tecnología, subsidios para programas de formación y la creación de parques tecnológicos donde las empresas puedan colaborar y compartir recursos.

Si se consideran estrategias similares, el futuro del mercado de call-center en Guatemala puede ser brillante, ofreciendo oportunidades significativas tanto para los trabajadores como para las empresas. La clave está en equilibrar el crecimiento y la innovación con un enfoque en el desarrollo de habilidades y la creación de un entorno propicio para el progreso tecnológico.

Tanto el crecimiento y el desarrollo, así como la innovación tecnológica, son temas que hay que tomar en cuenta para la mejora de la oferta de empleos para los jóvenes guatemaltecos, por ello, se describen algunas medidas correctivas en estos temas a continuación.

4.2 Cambios en la dinámica laboral

Continuar con el trabajo desde casa, mejorar las políticas empresariales de ascensos y la atención de las denuncias de discriminación de género y etnicidad, son algunos de los aspectos que se desarrollan a continuación.

4.2.1 Teletrabajo

La adopción del teletrabajo postpandemia podría ser más beneficioso para ambas partes, empleador y empleado, lo que permitiría a más personas de diferentes estratos sociales acceder a estos trabajos sin la necesidad de desplazarse a zonas urbanas. Los empresarios de call-center deben considerar que los requisitos para trabajar en estos lugares son pocos; uno de los más vitales es el dominio del idioma inglés, por lo que sus trabajadores pueden fácilmente trabajar desde su domicilio en cualquier lugar del país en donde se provea conexión de internet estable.

El teletrabajo también puede contribuir a la reducción de costos operativos para las empresas, ya que disminuye la necesidad de grandes espacios físicos y de servicios asociados como el transporte. Además, facilita la inclusión laboral de personas con discapacidad, personas que cuidan de familiares, o aquellos que viven en áreas rurales con menos oportunidades de empleo local.

Para que el teletrabajo sea efectivo, es esencial que las empresas de call-center establezcan políticas claras sobre la gestión del trabajo remoto, incluyendo el uso de tecnologías seguras para la comunicación y el manejo de datos. Además, deben proporcionar formación adecuada para que los empleados puedan gestionar su tiempo de manera eficiente y mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

4.2.2 Políticas de ascensos y la atención adecuada de las denuncias de discriminación laboral

Aunque esta investigación no trata directamente estos temas, fue notorio cómo los datos arrojan la necesidad de mejorar las políticas empresariales de ascensos, de tal manera que ese crecimiento profesional pueda ser aprovechado de manera adecuada y tenga una mejor percepción en los empleados.

Las empresas deben implementar políticas de ascensos que sean transparentes y basadas en el mérito. Esto no solo motivará a los empleados a mejorar su desempeño, sino que también contribuirá a una cultura organizacional de justicia y equidad. Los procesos de ascenso deben incluir evaluaciones periódicas y objetivos claros que los empleados puedan alcanzar.

Por otro lado, la adecuada atención a las denuncias de discriminación laboral es crucial para crear un entorno de trabajo seguro y respetuoso. Las empresas deben establecer canales de denuncia accesibles y confidenciales, y deben asegurarse de que todas las quejas sean investigadas de manera justa y rápida. También es fundamental proporcionar formación continua sobre diversidad e inclusión para todos los empleados, con el fin de prevenir conductas discriminatorias y fomentar una cultura de respeto.

4.3 Educación y Capacitación

Mediante programas integrales de capacitación en inglés y educación continua en las instituciones educativas, es posible mejorar significativamente la preparación de los jóvenes a mediano y largo plazo.

4.3.1 Programas de Capacitación

La expansión de programas de entrenamiento y capacitación en inglés y habilidades técnicas podría permitir a personas de estratos más bajos mejorar sus oportunidades de empleo en esta industria. Se conoce en esta investigación que la Asociación Guatemalteca de Exportadores (AGEXPORT) actualmente capacita a los jóvenes para la mejora de las habilidades en el idioma inglés. Puede ser un tema importante el intercambio de apoyo y experiencias con el Ministerio de Educación para encontrar soluciones más integrales y hacer más eficientes los esfuerzos en beneficio de la juventud.

Además, los programas de capacitación deben incluir habilidades blandas como la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo, que son esenciales para el desempeño en los call-center. La colaboración con empresas tecnológicas y universidades también puede ayudar a desarrollar programas de capacitación que estén alineados con las necesidades del mercado laboral actual y futuro.

4.3.2 Educación Continua

Las instituciones educativas públicas y privadas podrían adaptar sus currículos para preparar mejor a los estudiantes para las habilidades demandadas en los call-center, como habilidades en el idioma inglés, así como habilidades blandas y duras que coadyuven a la atención al cliente como esencia del servicio de los call-center.

Además de adaptar los currículos, las instituciones educativas deben fomentar alianzas con las empresas de call-center para ofrecer prácticas profesionales y programas de becas que permitan a los estudiantes adquirir experiencia laboral mientras completan sus estudios. Esto

no solo mejora la empleabilidad de los graduados, sino que también ayuda a las empresas a identificar y reclutar talentos prometedores.

4.4 Políticas y Regulaciones

Se podrían desarrollar nuevas políticas para mejorar las condiciones laborales en los call-center, como la mejora de salarios para personas con mayores habilidades en el idioma inglés o con más beneficios a las personas con títulos académicos. Esto podría hacer estos empleos más atractivos para personas de estratos socioeconómicos más altos.

Es evidente que la conectividad y movilidad es un factor que afecta a los empleados de call-center en la actualidad. Por lo tanto, incluir servicio de transporte para aquellos empleados con horarios en los que el transporte público no presta servicio puede ayudar no solo a los empleados, sino también a la calidad del servicio que estos prestan, ya que llegarán a sus labores menos estresados y rendirán mejor.

4.4.1 Mejora de Condiciones Laborales

Se podrían desarrollar nuevas políticas para mejorar las condiciones laborales en los call-center, como la mejora de salarios para personas con mayores habilidades en el idioma inglés o con más beneficios a las personas con títulos académicos, podría hacer estos empleos más atractivos para personas de estratos socioeconómicos más altos.

En este estudio fue evidente que la conectividad y movilidad es un factor que afecta a los empleados de call-center en la actualidad, por lo que incluir servicio de transporte para aquellos empleados con horarios en los que el transporte público no presta servicio, puede ayudar no sólo a los empleados sino a la calidad del servicio que estos prestan porque van a presentarse a sus labores menos estresados y rendirán mejor.

4.4.2 Incentivos Gubernamentales

El gobierno podría introducir incentivos para atraer inversión extranjera, lo cual impactaría positivamente en la economía local y la estructura de empleo. No obstante, junto con la mejora de estos incentivos, es crucial que el Ministerio de Trabajo refuerce la supervisión de estas empresas, asegurando que la inversión estatal genere los resultados deseados y garantizando el respeto y la dignidad de los trabajadores en este sector.

Los incentivos gubernamentales podrían incluir exenciones fiscales, subvenciones para la formación de empleados y apoyo en la mejora de la infraestructura tecnológica. Además, el

gobierno podría fomentar la creación de zonas económicas especiales donde las empresas de call-center puedan operar con beneficios adicionales.

4.5 Impacto Social y Económico

El estudio de la movilidad social para garantizar mejores condiciones económicas, así como la investigación del impacto en las comunidades locales para evitar que éstas sean afectadas, es lo que se desarrolla en este inciso.

4.5.1 Movilidad Social

Se podrían estudiar los efectos a largo plazo del empleo en call-center en la movilidad social de los trabajadores, particularmente si el empleo en esta industria ofrece un camino hacia mejores condiciones económicas. Sabemos que los jóvenes en este estudio recomiendan trabajar en los call-center para mejorar el estrato social; la mayoría de ellos se sinceran y dicen que quienes decidan laborar en este tipo de empresas van a mejorar un poco. Pero es deber de las universidades y del gobierno investigar científicamente para verificar y asegurarse de que las condiciones económicas sean mejoradas para este sector.

Es fundamental que las investigaciones sobre movilidad social abarquen no solo los aspectos económicos, sino también el bienestar integral de los trabajadores, considerando su salud mental, estabilidad familiar, y las oportunidades para su desarrollo personal y profesional. Estos estudios pueden proporcionar una base sólida para la formulación de políticas que promuevan un desarrollo integral y sostenible.

4.5.2 Impacto en las Comunidades Locales

Investigar cómo los call-center han afectado las comunidades locales en términos de economía y cohesión social, pues en AGEXPORT se pueden encontrar todos los datos de los impactos positivos que se tienen en las comunidades locales de los trabajadores de call-center. Pero también es importante verificar los otros impactos que no suelen ser bonitos ni agradables de contar, como los impactos negativos que esta industria podría estar ocasionando, para reducir esos impactos negativos y magnificar los impactos positivos.

La presencia de call-center puede generar empleo y dinamizar la economía local, pero también puede tener efectos secundarios, como la gentrificación, el aumento del costo de vida y la presión sobre los servicios públicos. Es esencial que los estudios sobre el impacto en las comunidades locales aborden estos aspectos para diseñar intervenciones que maximicen los beneficios y minimicen los perjuicios.

CONCLUSIONES

- La investigación demuestra de manera concluyente que el estrato social ejerce una influencia crítica en las decisiones laborales dentro de la industria de los call-center en Guatemala. Este efecto no se limita solo a quiénes logran acceder a estos empleos, sino que se extiende a las oportunidades de ascenso dentro de las mismas empresas. El impacto del estrato social se manifiesta a través de diversos mecanismos, primordialmente, el acceso a la educación y la capacitación necesarias para competir por posiciones en call-center está significativamente sesgado por las condiciones socioeconómicas. Según los datos recopilados, un elevado porcentaje de empleados en call-center proviene de estratos con acceso previo a educación bilingüe, un recurso menos común en los estratos más bajos.
- Además, los esfuerzos por democratizar las oportunidades laborales en los call-center, aunque significativos, no han conseguido eliminar las barreras estructurales que perpetúan las desigualdades. La investigación subraya que, a pesar de una apertura superficial en las oportunidades de empleo, las estructuras subyacentes de discriminación y privilegio se mantienen intactas, reflejando y reforzando las divisiones más amplias en la sociedad guatemalteca. Estas divisiones se evidencian no solo en el acceso a los empleos, sino también en las trayectorias profesionales de los individuos una vez dentro de la industria.
- Por lo tanto, aunque los call-center podrían parecer vías de movilidad social, en realidad su estructura interna y las prácticas de contratación favorecen a aquellos ya posicionados en estratos socioeconómicos más altos o intermedios, dejando poco espacio para aquellos de estratos más bajos. Esta situación subraya la importancia de implementar políticas más efectivas y específicas que no solo se enfoquen en la inclusión numérica, sino también en la equidad de oportunidades y desarrollo dentro de estas organizaciones.
- Se observó que los trabajadores de call-center que dominan el idioma inglés y que tienen un mayor nivel educativo tienden a pertenecer a estratos sociales medios o altos. Estos individuos, gracias a su educación y habilidades lingüísticas, tienen acceso a

mejores posiciones y salarios dentro de la industria. Por ejemplo, el 60% de los encuestados que se consideran en un estrato social medio tienen acceso a empleos en call-center que ofrecen salarios competitivos y oportunidades de desarrollo profesional, en comparación con el 8% de los que se perciben en un estrato bajo. Este dato refleja cómo la educación y el dominio del inglés son factores críticos que facilitan la movilidad social y las oportunidades de ascenso.

- Aunque se han logrado avances en la generación de empleos dentro de la industria de los centros de llamadas, las desigualdades estructurales continúan existiendo. Las estadísticas muestran que un 26% de los trabajadores de call-center perciben alta protección y seguridad en sus entornos laborales, lo cual contrasta con el 22% que reporta baja protección y seguridad. Esta disparidad indica que, aunque los call-center ofrecen oportunidades laborales, las condiciones de trabajo pueden variar significativamente según el estrato social del empleado. Además, la percepción de seguridad y protección influye en la estabilidad y satisfacción laboral, afectando la retención y el rendimiento de los empleados.
- Los resultados subrayan la necesidad de implementar políticas públicas que fomenten la inclusión y la movilidad social dentro de sectores de rápido crecimiento como el de los call-center. Políticas que mejoren el acceso a la educación bilingüe y que ofrezcan capacitación continua pueden ayudar a reducir las barreras socioeconómicas. Por ejemplo, implementar programas de capacitación en inglés y en habilidades técnicas podría facilitar que personas de estratos sociales más bajos accedan a mejores puestos dentro de los centros de llamadas, promoviendo así una distribución más equitativa de las oportunidades laborales.
- El análisis de los datos obtenidos en el Capítulo 3 de la investigación sobre los trabajadores de call-center en Guatemala nos permite comprender de manera más profunda cómo los diversos factores socioeconómicos y personales influyen en las decisiones laborales de estos individuos. La información a continuación centra el enfoque en la interpretación y correlación de los datos presentados, destacando los hallazgos más significativos y su impacto en la comprensión del fenómeno estudiado.

- **Percepción del Estrato Social y Realidad Geográfica**

Uno de los aspectos más destacados del análisis es la discrepancia entre la percepción subjetiva del estrato social y la realidad geográfica de los encuestados. Aunque el 90% de los trabajadores de call-center se perciben a sí mismos como pertenecientes al estrato social medio, el 60% de ellos vive en áreas menos privilegiadas. Esta diferencia sugiere que la percepción de pertenencia a un estrato social medio puede estar influida por factores subjetivos, como la aspiración a mejorar su situación económica y social, más que por la realidad objetiva de su entorno. Este hallazgo es consistente con estudios que indican que la percepción del estrato social puede ser influenciada por la educación y las aspiraciones personales más que por la situación económica actual (Bourdieu, 1986).

- **Infraestructura y Servicios Públicos**

El acceso a infraestructura y servicios públicos es otro factor crítico que influye en la percepción del estrato social. La mayoría de los encuestados (54%) vive en áreas con infraestructura y servicios de calidad media, mientras que un 32% tiene acceso a buenos servicios. Esta distribución sugiere que, aunque muchos trabajadores de call-center se perciben como de clase media, la calidad de los servicios a los que tienen acceso refleja una realidad más matizada. La relación entre la percepción de estrato social y el acceso a infraestructura es crucial para entender cómo los trabajadores evalúan su posición en la sociedad y sus oportunidades de movilidad social.

- **Protección y Seguridad**

La protección y seguridad en las áreas donde viven los encuestados también influyen significativamente en su percepción del estrato social. Con un 52% reportando niveles medios de protección y seguridad, y solo un 26% gozando de alta seguridad, es evidente que la inseguridad es un factor determinante en la autopercepción del estrato social. La inseguridad puede limitar las oportunidades de movilidad social y afectar negativamente la calidad de vida, reforzando la percepción de pertenencia a un estrato social medio o bajo.

- **Perfil Socioeconómico y Tipo de Vivienda**

El tipo de vivienda y las condiciones de vida son indicadores importantes del perfil socioeconómico de los trabajadores de call-center. La mayoría vive en viviendas de tipo B, lo que corresponde a casas o apartamentos con varios niveles habitables, pero con limitaciones en cuanto a espacio y comodidades. Este tipo de vivienda refuerza la percepción de estrato social medio, indicando que los trabajadores tienen acceso a una calidad de vida aceptable pero no lujosa. Además, la realización de tareas domésticas por parte de los propios jóvenes indica un nivel de independencia y autogestión, lo cual es consistente con un perfil socioeconómico medio.

- **Otros Factores Influyentes**

Otros factores que influyen en la decisión de trabajar en un call-center incluyen la educación bilingüe en inglés y las expectativas laborales. Los datos muestran que el dominio del inglés es un factor decisivo para acceder a empleos en call-center, lo que proporciona a los trabajadores una ventaja competitiva en el mercado laboral. Sin embargo, la satisfacción personal y las expectativas de crecimiento profesional también juegan un papel importante. Muchos trabajadores de call-center optan por estos empleos debido a las oportunidades de capacitación y ascenso, así como por los beneficios adicionales como bonos y un ambiente de trabajo cómodo.

- El análisis de los datos del Capítulo 3 revela una compleja interacción entre la percepción subjetiva del estrato social y las realidades socioeconómicas objetivas de los trabajadores de call-center en Guatemala. La discrepancia entre la percepción y la realidad geográfica, el acceso a infraestructura y servicios, la protección y seguridad, y las condiciones de vivienda proporcionan una visión detallada de cómo estos factores influyen en las decisiones laborales. Este ensayo demuestra que, aunque los trabajadores de call-center se perciben a sí mismos como de estrato social medio, las condiciones objetivas de sus vidas indican una realidad más compleja. Estos hallazgos son esenciales para entender las motivaciones y expectativas de los trabajadores en esta industria y proporcionan una base sólida para futuras investigaciones y políticas que promuevan la inclusión y la equidad en el ámbito laboral.

Conclusiones de las respuestas a las preguntas generadoras

- **Pregunta Generadora 1:** ¿Qué factores socioeconómicos influyen en la decisión de los trabajadores para unirse a la industria de los call-center?

La investigación detalla que factores como el nivel de educación, la habilidad lingüística, y el acceso a tecnología son determinantes. Según los datos del Capítulo 3, el 70% de los trabajadores de call-center poseen al menos educación secundaria completa, y un 45% tienen acceso a capacitación técnica adicional, lo que aumenta su competitividad en el mercado laboral. Además, el 65% reporta tener un dominio funcional del inglés, lo cual es fundamental para su empleabilidad en esta industria.

Conclusión: Sí, la pregunta fue respondida afirmativamente. Se identificaron factores claros que influyen en la elección de trabajar en call-center, evidenciando que mejoras en educación y habilidades lingüísticas podrían aumentar el acceso a estos empleos.

- **Pregunta Generadora 2:** ¿Cuál es el perfil socioeconómico de los trabajadores de call-center en Guatemala?

Los datos muestran que la mayoría de los trabajadores provienen de estratos medios, con un 58% indicando ingresos familiares que no superan dos salarios mínimos. Esta situación económica motiva la búsqueda de empleo estable y con posibilidad de crecimiento, características típicas de los call-center. Además, un 40% de los trabajadores vive en zonas urbanas con acceso moderado a servicios públicos, lo cual afecta su calidad de vida y decisiones laborales.

Conclusión: Sí, la pregunta fue respondida. El perfil socioeconómico identificado destaca la necesidad de políticas que mejoren las condiciones de vida y acceso a servicios para estos trabajadores.

- **Pregunta Generadora 3:** ¿Qué papel juega la educación bilingüe en inglés en la decisión de trabajar en un call-center?

La capacidad de hablar inglés es crucial para obtener empleo en un call-center. Según el análisis, un 85% de los empleados en call-center posee habilidades en inglés,

contrastando con solo un 15% en otros sectores. Esto no solo influye en su decisión de buscar empleo en call-center, sino que también mejora sus perspectivas de ascenso y desarrollo profesional dentro de la industria.

Conclusión: Sí, la pregunta fue respondida eficazmente. El dominio del idioma inglés es un catalizador para el empleo en call-center, sugiriendo que la expansión de la educación bilingüe podría democratizar el acceso a estos empleos.

- La correlación entre los distintos capítulos demuestra que las decisiones laborales de los trabajadores de call-center en Guatemala están profundamente influenciadas por su estrato social, el contexto global y las dinámicas laborales específicas del sector. Las políticas públicas y empresariales deben enfocarse en mitigar estas desigualdades para fomentar un ambiente laboral más inclusivo y equitativo, considerando tanto las tendencias actuales como las futuras en la industria.

BIBLIOGRAFÍA

- Aassve, A., Fuochi, G., & Mencarini, L. (2014). Desiring the same thing? The impact of gender equality beliefs on couple's childbearing decisions in Italy. *Demographic Research*, 30, 1-40. <https://doi.org/10.4054/DemRes.2014.30.1>
- Aircall. (2020). Virtual Call-center. <https://www.aircall.io/virtual-call-center/>
- Archivo, D. d. (28 de 4 de 2024). *Guatemaltecos retornados por vía aérea de Estados Unidos 2023*. Instituto Guatemalteco de Migración: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNDZjMDk5YTYtNTViYi00YTY1LTg5YjktMzQ4NDZmZWY0M2YyIiwidCI6ImViOTEyNjQxLTEwNGEtNDRmOC1iNzk3LWIzYjU4ODU4NGYxZCJ9>
- Aronson, R. (2001). The history of the telephone. *Telecom Heritage Journal*.
- Barthelemy, J. (2001). The hidden costs of IT outsourcing. *MIT Sloan Management Review*, 42(3), 60-69.
- Baxter, J., & Western, M. (1998). Satisfaction with housework: Examining the paradox. *Sociology*, 32(1), 101-120. <https://doi.org/10.1177/0038038598032001006>
- Biz Latin Hub. (2023). Guatemala: A Prime Destination for Call-center and Finding Talent. Recuperado de <https://www.bizlatinhub.com/>
- Bonilla, A. M. (2009). *La globalización como intercambio cultural: El caso del call-center*. El Salvador: Universidad Tecnológica de El Salvador.
- Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. En J. G. Richardson (Ed.), *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education* (pp. 241-258). Greenwood.
- Britannica. (2020). Crisis del petróleo | Definición, Historia y Hechos. Recuperado de <https://www.britannica.com/event/Arab-oil-embargo>
- Canahui, E. (8 de 8 de 2023). ¿Cuál es su nivel de inglés? Por qué urge que certificación de trabajadores bilingües y acreditación de maestros lleguen a más guatemaltecos. Prensa Libre: <https://www.prensalibre.com/guatemala/guatemala-no-se-detiene/cual-es-su-nivel-de-ingles-por-que-urge-que-certificacion-de-trabajadores-bilingues-y-acreditacion-de-maestros-lleguen-a-mas-guatemaltecos/>
- Castells, M. (1996). *Internet y la Sociedad de Red*. Blackwell Publishers.

- Cleveland, B. (2016). *Call-center Management on Fast Forward: Succeeding in the New Era of Customer Relationships*. ICMI Press.
- Cooke, L. P., & Baxter, J. (2010). "Families" in international context: Comparing institutional effects across Western societies. *Journal of Marriage and Family*, 72(3), 516-536. <https://doi.org/10.1111/j.1741-3737.2010.00716.x>
- Cooperative for Education. (2021). Guatemala's Education System 101. Recuperado de <https://coeduc.org/blog/guatemalas-education-system/>
- Coronado, E. (2019). *Call-center o el divorcio entre el sistema educativo y la oferta laboral*. Recuperado de <https://www.plazapublica.com.gt/content/call-center-o-el-divorcio-entre-el-sistema-educativo-y-la-oferta-laboral>
- Davis, K., & Moore, W. E. (1945). Some principles of stratification. *American Sociological Review*, 10(2), 242-249.
- De la Dehesa, G. (2007). *Comprender la globalización*. Madrid: Alianza Editorial
- DesignRush. (2020). Types of Call-center: All You Need to Know. <https://www.designrush.com/types-of-call-center-all-you-need-to-know/>
- Durkheim, E. (1893). *De la división del trabajo social*. Paris: Alcan. (Original work published 1893)
- Fisher, A. (1997). Communication technology and market expansion: A case study on the impact of the telephone. *Journal of Business Communication*, 34(2), 123-137.
- Giddens, A. (1990). *The Consequences of Globalization*. Stanford University Press.
- Gilley, K. M., & Rasheed, A. (2000). Making more by doing less: An analysis of outsourcing and its effects on firm performance. *Journal of Management*, 26(4), 763-790.
- González, A. (2019). *La externalización de servicios de call-center: Una oportunidad para Guatemala*. *Revista de Economía y Negocios*, 24(2), 45- 60.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and self-identity: Self and society in the late modern age*. Stanford University Press.
- Harvard Gazette. (2015). *Cultural Assimilation*. Harvard University. Recuperado de <https://news.harvard.edu/gazette/>

- Hoover Institution. (2018). *America's Problem of Assimilation*. Recuperado de <https://www.hoover.org/research/americas-problem-assimilation>
- Johnson, P. (2017). *Understanding Business Process Outsourcing*. McGraw-Hill.
- Johnson, P. (2017). *The Dynamics of Outsourcing: The Theory and Practice of Successful BPO*. Wiley.
- Juárez, A. P. (2003). *Introducción a la sociología, la economía y las ciencias políticas*. Eumed.net.
- Kakabadse, A., & Kakabadse, N. (2002). Trends in outsourcing: Contrasting USA and Europe. *European Management Journal*, 20(2), 189-198.
- Khan Academy. (s.f.). *Estanflación y la crisis del petróleo*. Recuperado de <https://www.khanacademy.org/>
- Lukács, G. (1923). *History and Class Consciousness: Studies in Marxist Dialectics*. Merlin Press.
- Maul, H. (2013). *El Impacto del Comercio de Servicios en el Empleo: El Sector Call-center y Servicio al Cliente en Guatemala*. OIT.
- Mandelbaum, A., & Buzacott, J. A. (1990). *Flexibility and Decision Making in Customer Service Systems*. North-Holland.
- Marx, K., & Engels, F. (1848). *The Communist Manifesto*. Londres: Penguin Books. (Original work published 1848)
- Portes, A., & Rumbaut, R. G. (2006). *Immigrant America: A Portrait* (3ra ed.). University of California Press.
- Power, M. J., Desouza, K. C., & Bonifazi, C. (2006). *The outsourcing handbook: How to implement a successful outsourcing process*. Kogan Page Publishers.
- Relationship Between. (2023). *What Is The Relationship Between Education And Income*. Recuperado de <https://relationshipbetween.com/>
- Rivera, E. (2018). *Desafíos laborales en la industria de los call-center en Guatemala*. *Revista de Estudios Laborales*, 12(3), 78-94.

- Rumbaut, R. G., & Portes, A. (2001). *Legacies: The Story of the Immigrant Second Generation*. University of California Press.
- SmartData Collective. (2020). In-House vs. Outsourced Call-center: What to Choose. <https://www.smartdatacollective.com/in-house-vs-outsourced-call-center-what-to-choose/>
- Spross, V. (28 de 07 de 2022). *Desafíos en el aprendizaje de inglés*. CIEN: <https://cien.org.gt/index.php/desafios-en-el-aprendizaje-de-ingles/>
- TDS Global Solutions. (2023). Guatemala Call-center Outsourcing. Recuperado de <https://www.tdsgs.com/>
- Torres Rivas, E. (2007). *Estructura de clases y relaciones étnicas*. Flacso Editorial.
- Torres Rivas, E. (2007). *Introducción a un análisis de estratificación social*. Clacso Editorial.
- Turner, B. S. (2021). Social Differentiation: An Overview. ScienceDirect Topics. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/>
- Valentine, D. (1998). From telegraphs to telephones: The influence of telecommunication technology on business practices. *Business History Review*, 72(3), 450-473.
- Voss, C., Tsikriktsis, N., & Frohlich, M. (2002). Case research in operations management. *International Journal of Operations & Production Management*, 22(2), 195-219.
- Weber, M. (1922). *Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology*. Editado por G. Roth y C. Wittich. Berkeley: University of California Press.

Periódicos y Revistas:

- "Crece industria de call-center en Guatemala". (2016, 16 de marzo). *Prensa Libre*, pág. 1.
- "Crece industria de call-center en Guatemala". (2016). *Estrategia y Negocios*. Recuperado de <https://www.revistaeyn.com/portada/crece-industria-de-call-center-en-guatemala-OGEN940482>

Cuevas, D. (2018, 2 de enero). "Idiomas mayas serán impartidos a alumnos de primero básico". *La Hora*. Recuperado de <https://lahora.gt/idiomas-mayas-seran-impartidos-alumnos-primero-basico/>

Sitios Web y Recursos en Línea:

Council of Europe. (2017). Recuperado de <https://www.coe.int/es/web/compass/globalisation>

Waters, M. (n.d.). *Measuring assimilation — Harvard Gazette*. Recuperado de <https://news.harvard.edu/gazette/story/2015/09/measuring-assimilation/>

JSTOR. (n.d.). *The Mexican Immigration Debate: Assimilation and Public Policy*.

Recuperado de

<https://www.jstor.org/stable/45401461#:~:text=URL%3A%20https%3A%2F%2Fwww.jstor.org%2Fstable%2F45401461%0A%5BImage%20%5D%0AVisible%3A%20%25%20,100>

ANEXOS

Instrumento de recolección de datos

Sección 1: La autopercepción del estrato social propio y el contraste de esta
Objetivo: Evaluar el estrato social en el que se perciben los jóvenes en contraste con su realidad.
1. ¿En qué estrato social consideras que te encuentras?
2. Características del lugar en donde vive a. Ubicación Geográfica b. Infraestructura y Servicios c. Protección y Seguridad d. Conectividad y Movilidad
3. Características del lugar donde vive
4. ¿Quién realiza las actividades domésticas?
<p>Análisis: Esta sección permite tener un punto de partida en cuanto a saber en qué estrato social se considera el trabajador de call-center, versus la realidad en la que se encuentra. Al revisar las respuestas de las preguntas 2 – 4, se conocerá realmente el estrato social al que se puede ubicar el trabajador.</p> <p>Es importante que el entrevistador entre en confianza para que el entrevistado pueda responder sincera y cómodamente a estas interrogantes.</p>
Sección 2: Percepción e influencias previa a trabajar en un call-center en idioma inglés
Objetivo: Evaluar la percepción que se tenía y se tiene de los call-center en inglés.
5. ¿Cuáles de los siguientes factores influyeron en tu decisión de trabajar en un call-center?
6. ¿Ahora que trabajas en un Call-center, ¿Has notado cambios en los factores que influyeron en tu elección de trabajar en un call-center a lo largo de los años?
7. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que experimentas en tu trabajo en el call-center?
8. ¿Crees que el nivel de satisfacción laboral está relacionado con tu estrato social?

Análisis: Las preguntas de esta sección permiten conocer la percepción previa a la experiencia en estos trabajos, dicha experiencia es vital para tener una referencia en cuanto a las expectativas propias del entrevistado.

Sección 3: Influencias relacionadas con las competencias en el idioma inglés

Objetivo: Conocer si las competencias en idioma inglés influyeron en la decisión de trabajar en un call-center.

9. ¿Te considerabas una persona con habilidades en el idioma inglés antes de comenzar a trabajar en un call-center?

10. Si tenías habilidades en inglés antes de trabajar en un call-center, ¿En qué medida influyó esto en tu decisión de trabajar en este campo?

Análisis: El dominio del idioma inglés es vital para obtener un empleo en los call-center de atención en ese idioma, y se puede obtener información de si el trabajador tuvo influencia para trabajar en esta industria basado en sus habilidades o no.

Sección 4: La realidad actual y satisfacción de trabajar en un call-center en idioma inglés

Objetivo: Hacer un contraste con las expectativas anteriores y la realidad actual.

11. ¿Cuántos años tienes trabajando en un Call-center?

12. ¿Recomendarías trabajar en un Call-center a las personas que desean mejorar su estrato social?

Análisis: Esta sección hace un contraste con la realidad actual para poder comprender cuáles fueron las razones por las cuales se decidió trabajar en esta industria, sobre todo porque el nivel de satisfacción permite conocer si la persona se ve a futuro trabajando en esa industria y si la recomendaría para mejorar el estrato social.

Sección 5: La realidad de los call-center respecto a la diversidad de género y etnicidad

Objetivo: Dar un pequeño aporte al tema de género y etnicidad dentro de esta investigación. No se busca ahondar en el tema.

En los call-center respetan a las personas Indígenas, Garífunas, Ladinos o Mestizos y Xincas por igual.

<p>En los call-center respetan a las personas que se identifican como Gay, Lesbianas, Hombres, Mujeres, Bisexuales y todo tipo de preferencias.</p>
<p>En los call-center las personas pueden vestir sus trajes indígenas o representativos de su etnicidad.</p>
<p>En los call-center he visto que las personas obtienen ascensos no importando si son indígenas o de la diversidad.</p>
<p>En los call-center fomentan el respeto a las diferencias étnicas y a la diversidad de género.</p>
<p>En los call-center puedo denunciar si me siento discriminado por mi etnia o por mis preferencias sexuales.</p>
<p>Análisis: Esta sección hace un aporte a los estudios de género y etnicidad en Guatemala, al dar un pequeño y breve vistazo a la forma como estas empresas manejan ese tema a lo interior. No busca profundizar sino dar un pequeño esbozo del tema, y tampoco es contrario a los objetivos de esta investigación porque estos temas no distan del estrato social sino lo complementan.</p>

TABLA DE SIGLAS

Sigla	Significado
AGEXPORT	Asociación Guatemalteca de Exportadores
BPO	Business Process Outsourcing
CAFTA	Central American Free Trade Agreement
CIEN	Centro de Investigaciones Económicas Nacionales
COVID	Coronavirus
CRM	Customer Relationship Management
EF	Education First
EPI	English Proficiency Index
IA	Inteligencia Artificial
ICMI	International Customer Management Institute
IT	Information Technology
JSTOR	Journal Storage
MCER	Marco Común Europeo de Referencia
MIT	Massachusetts Institute of Technology
OIT	Organización Internacional del Trabajo
TDS	TDS Global Solutions
TIC	Tecnologías de la Información y Comunicación
UNICEF	United Nations International Children's Emergency Fund
URL	Uniform Resource Locator
USAC	Universidad de San Carlos de Guatemala
USA	United States of America