



Universidad de San Carlos de Guatemala
Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Maestría en Gestión Humana y Organizacional

**“DISCRIMINACIÓN LABORAL Y SU EFECTO EN LAS MUJERES
TRABAJADORAS DE UNA EMPRESA DE “CALL CENTER” EN LA CIUDAD
DE GUATEMALA”**

Ana Lucía García Tun

Guatemala de la Asunción, septiembre de 2023

MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León

Secretaria

M.A Karla Amparo Carrera Vela

M.Sc. José Mariano González Barrios

Representantes de los Profesores

Viviana Raquel Ujpán Ordóñez

Nery Rafael Ocox Top

Representantes Estudiantiles

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruíz

Representante de Egresados

MIEMBROS DEL CONCEJO ACADÉMICO

Maestro Mynor Estuardo Lemus Urbina

Director

Maestro Ronald Amilcar Solís Zea

Director Departamento de Postgrado

Maestra Gabriela Alvarez García

Maestro Francisco José Ureta Morales

Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas

Maestro Mario Colli Alonso

Docentes titulares



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Cc. Archivo

CODIPs. 1523-2023

ORDEN DE IMPRESIÓN TRABAJO DE GRADUACIÓN

09 de septiembre de 2023

Licenciado (a)

Ana Lucía García Tun

Presente

Maestrante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto DÉCIMO NOVENO (19°)** del **Acta CUARENTA Y SEIS - DOS MIL VEINTITRÉS (46-2023)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 06 de septiembre de 2023, que copiado literalmente dice:

“DÉCIMO NOVENO: Se conoció el expediente que contiene el Trabajo de Graduación titulado: **“DISCRIMINACIÓN LABORAL Y SU EFECTO EN LAS MUJERES TRABAJADORAS DE UNA EMPRESA DE CALL CENTER EN LA CIUDAD DE GUATEMALA”** de la Maestría en **Gestión Humana y Organizacional**, realizado por :

Ana Lucía García Tun

Registro Académico: 201115737

CUI: 2085711400101

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Trabajo de Graduación de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 2° cohorte con categoría en artes.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León
SECRETARIA DE ESCUELA II

/Verna



Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 206
postgrado@psicousac.edu.gt

D.E.P.Ps 326-2023

Guatemala 29 de agosto de 2023

**Autorización para impresión proyecto de investigación.
Maestría en Gestión Humana y Organizacional**

Licenciada (o)
Ana Lucía García Tun
Maestrante

Licenciada (o) García Tun:

Después de saludarle cordialmente, transcribo a usted el Punto QUINTO del ACTA No. CADEP-Ps-12-2023 de fecha nueve de agosto del dos mil veintitrés: El director del Departamento de Estudios de Postgrado invitó al Maestro Miguel Alfredo Guillén Barillas para que presente el informe del maestro Jorge Ernesto Rodas López quien supervisó los trabajos de graduación como responsable del curso de Seminario III de investigación, de los maestrantes de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 2da cohorte y a la a la maestra Astrid Irene Ríos quien supervisó los trabajos de graduación como Tutora de investigación de los maestrantes de la Maestría en Gestión Humana y Organizacional 3ra cohorte. Este trabajo representa el último paso para culminar con los requisitos de graduación de la Maestría. Para tal efecto, los miembros del Concejo Académico del Departamento revisaron los documentos que fueron presentados y realizaron algunas preguntas sobre contenidos que fueron de interés debido a lo innovador del tema, la metodología utilizada, entre otros. Considerando, Reglamento del Sistema de Estudios de Postgrado, Capítulo III, Evaluación del Rendimiento Académico, Artículo 61. Atribuciones del Consejo Académico, literal b, Resolver los asuntos presentados por el Director de Estudios de Postgrado; sobre la Dirección del Departamento, Artículo 66. Atribuciones de la Dirección, literal f, Organizar y supervisar el funcionamiento del control académico basado en lo dispuesto por la Coordinadora General del Sistema de Estudios de Postgrado, n. Extender certificación de cursos, constancia de derechos de graduación y certificación de actas de graduación; sobre la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, Artículo 86. Graduación. Cumplidos los requisitos estipulados en este Reglamento y en el Normativo específico de la Unidad Académica, se le otorgará al profesional el grado que corresponda en acto público. Considerando, el Normativo del Departamento de Estudios de Postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas, en el artículo 9, Funciones del Concejo Académico, literal g, Conocer sobre asuntos estudiantiles de los programas de estudios de postgrado, tales como proyectos de investigación, solicitudes específicas y otros asuntos no previstos, se **ACUERDA:** Autorizar la impresión del trabajo final de graduación con el título **"DISCRIMINACIÓN LABORAL Y SU EFECTO EN LAS MUJERES TRABAJADORAS DE UNA EMPRESA DE CALL CENTER EN LA CIUDAD DE GUATEMALA"**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

M.Sc. Mariano González
Director en funciones

**Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas**



Universidad De San Carlos De Guatemala
Escuela De Ciencias Psicológicas
Departamento de Estudios De Postgrado
Centro Universitario Metropolitano -CUM
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 407
Tel. 2418-7561 postgrado@psicousac.edu.gt



Ref. 039-MGHOB-10-2021
Guatemala, 22 de noviembre de 2,021

Maestro Ronald Solís Zea
Director Departamento de Estudios de Postgrado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
Universidad de San Carlos de Guatemala
Presente

Estimado Maestro Solís:

Reciba un saludo cordial. Por este medio hago de su conocimiento que emito **DICTAMEN TÉCNICO FAVORABLE** al trabajo de graduación del (de la) estudiante GARCÍA TUN, ANA LUCÍA con carné 201115737, previo a optar al grado de Maestro(a) en Gestión Humana y Organizacional, el cual acompañé durante su realización.

Dicho trabajo de graduación lleva por título "DISCRIMINACIÓN LABORAL Y SU EFECTO EN LAS MUJERES TRABAJADORAS DE UNA EMPRESA DE CALL CENTER EN LA CIUDAD DE GUATEMALA".

Atentamente,



Jorge Ernesto Rodas López
Licenciado en Psicología
Colegiado Activo # 7980
Diplomado en Proceso Terapéutico
Maestría en Prevención y Atención
Integral de Conductas Adictivas

M. A. Jorge Ernesto Rodas López

Licenciado en Psicología.
Colegiado activo #7980

Licda. Ana Lucía García Tun

Psicóloga

Colegiado 14,590

ÍNDICE

Introducción	1
Capítulo I	
1. Generalidades	3
1.1. Línea de investigación	3
1.2. Planteamiento del problema	3
1.3. Justificación	7
1.4. Alcance y límites	9
1.5. Objetivos	9
1.5.1. Objetivo general	9
1.5.2. Objetivos específicos	10
1.6. Definición de categorías	10
Capítulo II	
2. Fundamentación teórica	12
2.1. ¿Qué es discriminación?	12
2.2. Tipos de discriminación	13
2.3. Discriminación laboral	15
2.4. ¿Cuándo comienza la discriminación en el ámbito laboral?	18
2.5. La mujer en el ámbito laboral	18
2.5.1. Discriminación de la mujer en el ámbito laboral	21
2.5.2. Efectos de la discriminación laboral en la mujer	22
2.6. Leyes y convenios a favor de los derechos laborales de la mujer	24
2.6.1. Ley de dignificación y promoción integral de la mujer	24
2.6.2. Código penal	25
2.6.3. Código de trabajo	26

2.6.4. CONAPREVI	27
2.6.5. Convenio sobre igualdad de remuneración	27
Capítulo III	
3. Marco Metodológico	29
3.1. Alcance y diseño de la investigación	29
3.2. Población	29
3.3. Instrumento	30
3.3.1. Árbol de categorías	32
3.4. Procedimiento	34
3.5. Análisis de datos	35
Capítulo IV	
4. Resultados del trabajo de campo	36
4.1. Análisis de resultados	36
Capítulo V	
5. Conclusiones y recomendaciones	42
5.1. Conclusiones	42
5.2. Recomendaciones	44
Capítulo VI	
6. Propuesta de intervención	45
6.1. Análisis de participantes	45
6.1.1. Matriz de actores	46
6.2. Análisis de problemas	50
6.2.1. Árbol de problemas	51
6.3. Análisis contextual y diagnóstico	52
6.4. Análisis de objetivos	54
6.4.1. Árbol de objetivos	55
6.5. Análisis de opciones	56

6.6. Marco conceptual	61
6.7. Matriz del proyecto	66
6.8. Presupuesto	88
6.9. Cronograma	90
6.10. Evaluación	94
Bibliografía	99
Anexos	102

INTRODUCCIÓN

La discriminación sigue siendo un problema de índole social en el que se ven involucrados contextos psicosociales como la cultura, ideologías, prejuicios o creencias que a través de la historia se han mantenido, discriminar a una persona o grupos de personas significa según Mack (2005, pag. 21) “Discriminación es toda acción u omisión que hace distinción o exclusión, limitación o preferencia, entre dos o más personas o grupos de personas por motivos de raza, color sexo, idioma, religión, opinión política, preferencia sexual, tradición, origen o posición económica. Entiéndase entonces que hay diversas formas en las que se puede discriminar a una o a un grupo de personas.

El interés de esta investigación cualitativa, con enfoque fenomenológico, desde el método descriptivo, está enfocado en la discriminación laboral hacia la mujer trabajadora, en donde por los diversos motivos mencionados en el párrafo anterior le es difícil encontrar una oportunidad laboral, a pesar de las luchas y movimientos que se han realizado para obtener igualdad de oportunidades, en varios países aún persiste esta discriminación y Guatemala no es la excepción. La discriminación en el trabajo por motivos de género se relaciona directamente con la asignación social de roles y normas, por lo que en el mercado laboral se observa un elevado número de mujeres en ocupaciones consideradas todavía como femeninas, generalmente precarias, vulnerables y peor remuneradas que las de los hombres. Como consecuencia de este hecho, las mujeres sufren más que los hombres los déficits de trabajo decente.

La cantidad de mujeres que ingresa en el mercado laboral formal a incrementado significativamente, sin embargo, de toda la población laboralmente activa únicamente el 41% está conformado por mujeres y de ese porcentaje solo un 33.78% trabaja en el sector formal y cuentan con contrato laboral según estudios realizados por la Organización de las Naciones Unidas – ONU en 2019.

La mujer actual estudia y se prepara para ocupar cargos importantes en las organizaciones, para liderar equipos y llevarlos al éxito, al igual que ser tomadas en cuenta para la toma importante de decisiones, sin embargo, en la búsqueda de esa superación personal y profesional se topan con varios obstáculos como la falta de oportunidades por los prejuicios de asignación de roles, teniendo como consecuencia el principal resultado de la investigación es la Normalización.

Según el estudio realizado en el “call center” ubicado en la ciudad capital de Guatemala, tomando como muestra a las mujeres trabajadoras en edades de 18 años en adelante, de forma aleatoria, a través de una entrevista a profundidad, se determinó que la discriminación que ellas viven en la organización ya la ven como “normal” indicando que “ya sabemos que aquí son así, entonces ya no le ponemos importancia” la normalización es uno de los efectos más importantes en donde las mujeres que ya están laborando en la organización aceptan la desigualdad en trato y remuneración porque prefieren eso a estar desempleadas.

Razón por la que se propone realizar un proyecto que apoye a empoderar a las mujeres y vuelvan a confiar en su gran potencial y elevar su autoestima, a través de diversas actividades que promuevan la resiliencia y empoderamiento femenino y de esta forma crear en ellas confianza y liderazgo.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

1.1. Línea de investigación

En la presente investigación se analizó la situación actual que viven las mujeres en el ámbito laboral, teniendo como objetivo primordial analizar los efectos que genera la discriminación laboral en las mujeres que trabajan para un “call center” de la ciudad capital, a través de una investigación cualitativa con enfoque fenomenológico que ayudara a comprender el sentir de las mujeres utilizando el método descriptivo, orientado a la “línea de investigación Trabajo de Mujeres del área de la Psicología del trabajo”. Unidad de Graduación, (2021)

Trabajo de Mujeres: “Se analizarán las condiciones en que la mujer se incorpora al trabajo remunerado fuera del hogar. Entre las principales están la desigualdad de salarios y obligaciones, acoso por parte de sus superiores. También se incluye el trabajo no remunerado que realiza en el hogar. Y también los logros, triunfos y fracasos en su lucha por conquistar mejores condiciones laborales”. CIEPS, (2018)

1.2. Planteamiento Del Problema

En la actualidad la discriminación hacia la mujer en el ámbito laboral sigue siendo un problema a nivel mundial, según el Banco Mundial, (2019) informó que a nivel mundial a las mujeres únicamente se les reconoce tres cuartas partes de los derechos legales comparados con los que gozan los hombres, aunque ya no es tan notable la discriminación como en décadas anteriores en donde la mujer era considerada solo para la crianza de los hijos y cuidado del hogar.

Para comprender la problemática es necesario primero identificar a que se refiere el termino discriminación laboral y para eso se citan los siguientes autores; Becker,

(2003) la define "cuando miembros de una minoría son tratados diferencialmente (menos favorablemente) que los miembros de un grupo mayoritario con idénticas características productivas". Es decir, cuando un grupo específico de colaboradores hace de menos a uno o varios compañeros de trabajo por el simple hecho de no compartir las mismas creencias e ideologías, por sentirse superiores que los demás.

McConnel, (2003) establece que:

Existe discriminación cuando las mujeres o los trabajadores pertenecientes a grupos minoritarios que tienen la misma capacidad, nivel de estudios, formación y experiencia que los varones del grupo mayoritario reciben un trato inferior en la contratación, el acceso a una ocupación, los ascensos, el salario o las condiciones de trabajo.

Con base a esta definición, pueden darse diferentes tipos de discriminación hacia la mujer, puede ser salarial, acoso sexual, poca o nula la oportunidad de ascender, poca oferta laboral para mujeres, condiciones de trabajo decadentes, no se respetan sus derechos humanos, de esto se derivan varias teorías: 1. El modelo del gusto por la discriminación 2. La discriminación estadística y 3. Segregación ocupacional.

En el contexto de la búsqueda de trabajo se da una pequeña particularidad en donde, el género que se requiere para cubrir cierta posición prefieren el masculino, negándole el derecho a la mujer de poder optar a una plaza laboral, esto puede venir a raíz de varios estereotipos que la sociedad ha construido a través de la historia. En Guatemala la discriminación de la mujer es una realidad, es un problema social que aqueja a la población femenina dañando su integridad violando sus derechos humanos, restringiendo o limitando el desarrollo de forma equitativa, no resaltan muchos nombres de mujeres en puestos gerenciales y eso solo da la pauta que posiblemente no están siendo tomadas en cuenta.

A pesar de la lucha de las mujeres por tener mayor presencia en el área laboral, en la mayor parte de los casos siempre trae consigo problemas de discriminación en cuanto al acceso, a las condiciones, a la retribución y a la permanencia, lo que desata una situación de inequidad entre hombres y mujeres. Meza y Mora, (2013) Este tipo de discriminación se vuelve más intenso cuando se trata de promociones a los cargos directivos, ya que las tasas relativas de mujeres promovidas a cargos directivos o gerencias o estratégicos disminuyen con el grado de la jerarquía.

Existe un fenómeno llamado Techo de Cristal, término que se le atribuye a Loden, (1978) quien utilizó la frase durante un discurso, quien afirma que las mujeres ocupan un porcentaje desproporcionadamente bajo en altos mandos. A partir de este fenómeno se han realizado diversos estudios sobre el tema, tal es el caso del estudio Saavedra, (2018) quien, en su investigación realizada en México, presentó un informe en donde el principal hallazgo muestra que las mujeres que conforman el consejo directivo en la empresa BMW, solo alcanzan el 4.56%, y de 500 mejores empresas para trabajar en México, sólo el 3% se encuentran dirigidas por mujeres.

Datos importantes que demuestran que la situación actual no ha variado mucho, a pesar del esfuerzo de la igualdad de género aún se siguen dando situaciones de discriminación dentro de las organizaciones y resulta difícil para una mujer enfrentarse a la dura realidad. Esto limita las carreras profesionales y no las deja avanzar. Esta discriminación laboral en la mujer es una problemática con antecedentes machistas, prejuicios, asignación de roles que se han creado a largo de la historia, convirtiéndose en una problemática social. En todo este contexto que se presenta en Guatemala desde hace varios años, es importante resaltar que, para construir una idea de igualdad de género, es necesario ratificar que las oportunidades en pro del desarrollo de una sociedad deben ser igualitarias, y precisamente es lo que no sucede en esta nación.

Generalmente las mujeres son la población más afectada, viéndolo desde un enfoque en el cual se tiene la cultura que su función principal es la de la reproducción y que socialmente esta absurda realidad la ha limitado a responsabilizarse del trabajo del hogar, esto como tal, la hace vulnerable en las diferentes etapas de su desarrollo en la sociedad, y que con frecuencia la obligan a entrar y salir del mercado laboral o dedicarse a actividades de escasa o ninguna remuneración, ligándolas a una dependencia económica de segundos actores dentro de sus vínculos familiares, sociales y sentimentales.

También el Instituto Andaluz de la mujer (2009) interpreta la discriminación laboral como cualquier distinción, exclusión o preferencia por alguna raza, sexo, opinión política, color de piel, nacionalidad u origen social que tengan que alterar la igualdad de oportunidades para un mejor trato laboral. Estas casusas de discriminación empiezan en algunos centros de formación profesional, lo cual impide a las mujeres poder desarrollarse como profesionales y optar a una mejor oportunidad laboral.

La discriminación laboral puede darse en cualquier institución, sin embargo, los “call center” son considerados como ambientes vulnerables para esta problemática, debido a su trayectoria como un centro de contacto según Holman (2007) los “call center” son empresas con alcance global, en el que se combinan prácticas laborales con tecnología avanzada, como también prácticas típicamente precarias y basadas con bajos salarios. En donde las empresas en potencia buscan los países con mano de obra barata, para establecer sus centros de contacto.

Con esta investigación se pretende identificar situaciones que reflejen discriminación laboral y cuál es el sentir de las mujeres ante esta realidad, teniendo como muestra una empresa que por políticas de seguridad ha solicitado mantenerse como anónima, que presta servicios de “call center”, ubicada en la ciudad capital de Guatemala, con

el propósito de hacer conciencia y buscar la equidad de género a través de la mejora continua. Contestando la siguiente pregunta ¿Cuáles son las experiencias de discriminación laboral y su efecto en las mujeres trabajadoras de una empresa de “call center” en la ciudad de Guatemala?

1.3. Justificación

La Oficina Internacional del Trabajo (OIT) dice que “Entre las primeras distinciones que no son favorables en la comunidad internacional condena y prohíbe aquellas razones de sexo o religión” (Pág. 32) desaprobando de esta forma toda acción que discrimine a las mujeres en el ámbito laboral. Guatemala no es la excepción de fallar a este derecho humano, claramente se evidencia la falta de inclusión de la mujer en puestos gerenciales o directivos, por ejemplo, el Congreso de la República de Guatemala según sus estadísticas para el año 2021 cuentan con 130 diputados hombres y 30 mujeres, incluso en la Universidad de San Carlos todavía no se ha visto una mujer Rectora.

Es por eso la importancia de realizar este estudio, a pesar de la lucha por varias instituciones y países por erradicar el machismo y generar la igualdad de oportunidades, aun se sigue dando este tipo de discriminación en el ámbito laboral, en la ideología guatemalteca aún prevalece que el papel de la mujer es estar en su casa para el cuidado de los niños, para limpiar y cocinar a sus familias, por lo que el trato en el trabajo es desigual.

Otra razón por la que hay pocas oportunidades para las mujeres es que se cree que por ser mujeres y tener el privilegio de procrear hijos, ellas pronto van a “quedar embarazadas” y recibirán suspensión con goce de salario, lo cual los empresarios lo ven como una pérdida de dinero y tiempo, también al crecer sus hijos y estos asistir a

centros educativos se ha normalizado que sea la madre quien asista a reuniones, por lo que también es considerado por los empresarios como pérdida, por lo que se generan muy pocas oportunidades para las mujeres, especialmente jóvenes en edad de procrear.

Existen varias empresas en Guatemala que dentro de sus requisitos para optar a la plaza solicitan a las candidatas una prueba de embarazo, dentro del grupo de estas empresas se encuentran los “call center” en su mayoría son organizaciones internacionales que se establecen en países en los que tienen basta mano de obra y salarios bajos, por temas de confidencialidad no se pueden mencionar nombres pero si se tiene registro de que algunos de ellos realizan varios exámenes de salud y dentro de ellos se enlista la prueba de embarazo, no se puede permitir que este tipo de faltas a los derechos humanos y acceso a una oportunidad laboral se siga dando con normalidad.

Las mujeres están buscando su desarrollo económico y profesional, aparte de que los salarios que generan los padres de familia ya no son suficientes para mantener un hogar por lo que según datos del Censo 2018, más del 50% de la población es mujer, por lo que existe gran cantidad de mujeres buscando una oportunidad por diversas causas. La mujer estudia y se prepara para desempeñar con éxito puestos gerenciales, busca desarrollarse profesionalmente y ocupar puestos influyentes en la toma de decisiones.

Con base a esta problemática se consideró necesario poder analizar e identificar situaciones que reflejaran discriminación, y de esta forma poder apoyar con proponer estrategias encaminadas a una cultura equitativa, ya que alcanzar la igualdad no es un proceso rápido, por lo que es necesario hacer esta identificación para que se pueda empezar a implementar mejoras en cuanto antes, ya que este tipo de discriminación no solo afecta su vida profesional sino que tiene mayores repercusiones en varios

contextos empezando por la salud mental y física, sociales, económicos, familiares incluso políticos.

1.4. Alcances y limitaciones en la investigación

Con la siguiente investigación se buscó obtener una visión actual de la realidad que viven las mujeres en el ámbito laboral, al enfrentarse a retos sociales como la discriminación, a través de un enfoque cualitativo, describiendo el impacto que este problema genera en las mujeres desde un alcance cualitativo, diseño fenomenológico, tomando como muestra las mujeres trabajadoras de un “call center” ubicado en la ciudad capital.

Los límites que se tuvieron fueron los siguientes, la poca abertura que tienen las empresas para tratar temas de discriminación dentro de sus organizaciones, se detectó temor a ser entrevistadas por posibles represalias por parte de los directores, debido a la pandemia y las restricciones que impuso el Gobierno de Guatemala sobre mantener distanciamiento social, impidió tener una vivencia más cercana con la población, el “call center” no autorizó poder publicar su nombre real, razón por la que no aparece en la presente investigación.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Analizar los efectos que genera la discriminación laboral en las mujeres trabajadoras de un “call center” de la ciudad capital.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Identificar situaciones que reflejen discriminación en las mujeres trabajadoras de un “call center” de la ciudad capital, por medio de la realización de entrevistas a profundidad
- Describir de forma detenida el efecto que generan las acciones de discriminación en las mujeres trabajadoras de un “call center” de la ciudad capital.
- Organizar la información obtenida sobre los efectos que genera la discriminación en las mujeres trabajadoras de un “call center” para identificar estrategias encaminadas a una cultura equitativa

1.6. Definición de categorías

No.	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional
01	Discriminación laboral	McConnel, (2003) trabajadores pertenecientes a grupos minoritarios que tienen la misma capacidad, nivel de estudios, formación y experiencia que los varones del grupo mayoritario reciben un trato inferior en la contratación, el acceso a una	Identificar si la muestra de control experimenta discriminación laboral en su entorno. Con base a las preguntas realizadas en la entrevista a

		ocupación, los ascensos, el salario o las condiciones de trabajo.	profundidad de los numerales 1, 2, 3 y 9
02	Mujer	<p>Lagarde (1999) plantea a la mujer como resultado de la síntesis histórica de sus determinaciones sociales y culturales.</p> <p>Bembibre (2008) Se entiende por mujer a todo ser humano de sexo femenino, biológicamente una mujer es producto de la fertilización del ovulo por parte de la célula espermatozoide, porta los cromosomas XX.</p>	Se utilizaron cuatro preguntas en la entrevista a profundidad semiestructurada en los numerales 6, 3, 7, 8.
03	“Call Center”	<p>“Call Center”: según la revista SCIELO se desarrolló a partir de la década de los 70s para resolver las necesidades que requerían masificar la atención, y en general el contacto, con sus consumidores o potenciales clientes. Por ejemplo, México, recibe nuevos trabajos, pero también los expulsa hacia países del continente con menores salarios, como los centroamericanos.</p>	Se enfocó en la pregunta número 5

CAPITULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ¿Qué es discriminación?

Según el diccionario de la Real Academia Española (2020), discriminar viene del latín *discriminare* y como primer concepto se plantea el de “seleccionar excluyendo” y como segundo “dar trato desigual a una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, políticos, de sexo, etc.”. Es decir, se puede utilizar el término de forma positiva en donde discriminar significa reconocimiento o diferenciación; por el contrario, en sentido negativo en marca una situación en la que una persona o grupo de personas puede ser tratada de forma diferente a causa de prejuicios afectando a la sociedad de manera negativa.

Según Mack (2005, pag. 21) “Discriminación es toda acción u omisión que hace distinción o exclusión, o limitación o preferencia, entre dos o más personas o grupos de personas por motivos de raza, color sexo, idioma, religión, opinión política, preferencia sexual, tradición, origen o posición económica. Esto se puede entender como la falta de tolerancia a la forma de ser, pensar o apariencia de una persona, a la que se le excluye, por el simple hecho de no compartir las mismas preferencias. Por lo que la discriminación es considerada como una acción negativa y condescendiente hacia miembros de grupos específicos.

Se puede entender la discriminación como una forma de menosprecio, exclusión o restricción hacia una persona o grupo de personas, este trato diferencial se puede dar en diversos ámbitos y en las distintas relaciones entre persona, instituciones y hasta entre estados. Basándose por la cultura, sexo, religión, grupo étnico, edad o cualquier otra característica que a causa de prejuicios anula el reconocimiento o goce de

igualdad de derechos, en todos los contextos, por ejemplo; escuelas, iglesias, empresas, universidades, entre otros.

A pesar de los grandes cambios y avances que ha tenido la sociedad, aún existen diferencias salariales, segregación ocupacional, tanto vertical como horizontal, y esto ha generado nuevas problemáticas como la pobreza transgeneracional o la pobreza en hogares con jefatura femenina, Sánchez & Pavez, (2016). “Existe una lucha constante en las personas por librarse de situaciones de discriminación, las razones son diversas como se han mencionado en los párrafos anteriores.

2.2. Tipos de discriminación

Existen diversos tipos o clases de discriminación, Melgar (2011), describe los siguientes:

1. Racismo o Xenofobia

Es fundamentada por prejuicios según razas humanas que pueden llegar a tener alguna diferencia biológica y de esta forma justificar su comportamiento de dominio, así como conductas de rechazo y agresión. El racismo es una de las principales causas de discriminación, la población guatemalteca está constituida por 24 grupos étnicos que según el Censo 2018 equivalen a 6.5 millones de habitantes, correspondientes al 43.75% de la población, lo que quiere decir que casi la mitad de la población guatemalteca ha sido víctima de esta discriminación.

2. Discriminación según estrato social

Generalmente se describe como un grupo de personas situadas en condiciones similares en el mercado de trabajo lo que significa que dependiendo de la clase social en la que se ubique la persona tendrán accesos distintos o desiguales, hay diferencia de oportunidades, ventajas y privilegios. Guatemala es un país que no ha invertido lo suficiente en educación, y el acceso a ella es un privilegio, por lo que los guatemaltecos optan por abandonar sus estudios y dedicarse al comercio informal, al ubicarse en el mercado informal ya son marginados y excluidos como personas de clase social baja o incluso media, que no tiene oportunidad de ingresar a laborar a una organización por falta de estudios.

3. Discriminación sexual

Tipo de discriminación arbitraria originada en el sexo de la persona, que actualmente no solo se refiere a hombre o mujer, si no la diversidad sexual que existe. Ha tenido bastante relevancia en los últimos años, a pesar de la lucha por la igual de derechos, la población LGTB ha tenido que ocultar o disfrazar su orientación sexual, con tal de ser aceptado en la sociedad. En la sociedad guatemalteca aún persisten varios prejuicios y estereotipos ante el tema de la diversidad sexual.

4. Discriminación laboral

Se da dentro del ambiente laboral, generalmente no tiene que ver con las aptitudes, capacidades o competencias específicas que el colaborador debe tener para desarrollar su trabajo, sino que son ajenas a ella, por ejemplo, la edad o aspecto físico, es así como se inicia la discriminación laboral, haciendo distinciones o exclusiones a un colaborador o grupo de colaboradores. También como nos dice Castro (2011), es dar un trato preferencial basado en criterios de raza, color de piel, religión, sexo, o cualquier otro que se considere irracional o

injustificado que tenga por efecto alterar o anular la igualdad de trato en el lugar de trabajo. Actualmente existen varias empresas certificadas por ISO 26000, en las que se avala la responsabilidad social que tienen las empresas, quienes se han preocupado y velan por respetar los derechos humanos y del medio ambiente, sin embargo, existen otras organizaciones que no se interesan por el tema de derechos humanos.

La discriminación laboral se puede evidenciar en la publicación de las vacantes, en donde hacen énfasis en la cantidad de años que debe de tener el candidato, el género, ciertas características físicas, incluso hasta que modelo de vehículo deben tener para poder optar a la plaza, es muy frecuente encontrarse con este tipo de publicaciones, que a pesar de que la ley lo prohíbe, siguen cometiendo la infracción. Una de las personas más perjudicadas históricamente por este tipo de discriminación es la mujer.

2.3. Discriminación laboral

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) en el convenio número 111 sobre discriminación, comprende los siguientes incisos:

- (a) Cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación;
- (b) Cualquier otra distinción, exclusión o preferencia que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación que podrá ser especificada por el Miembro interesado previa consulta con las

organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, cuando dichas organizaciones existan, y con otros organismos apropiados, Organización Internacional del Trabajo, (1960).

En el artículo 2 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos se encuentra que:

“Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía”, Naciones Unidas, (2017, Pág. 6)

Comprendiendo entonces que la discriminación laboral inicia cuando se le cierran las puertas de la empresa a una persona por diversas razones, como; la edad, género, apariencia, nacionalidad, estado civil, color de piel, estrato social, rechazándola y negándole la oportunidad de poder laborar, siendo un problema que desmotiva a la población guatemalteca, ocasionando desempleo y pobreza para el país. Y esto se puede dar específicamente a grupos minoritarios que tienen la misma capacidad, nivel de formación y experiencia que los del grupo mayoritario.

Por otro lado, Becker citado por Castaño, Iglesias Fernández., Mañas Alcón y Sánchez-Herrero, (1999, Pág. 28), expone que “las diferencias salariales entre hombres y mujeres son el resultado de los prejuicios personales del empleador que afectan en sus acciones, la de trabajadores masculinos y sociedad”. Cita como ejemplos, las profesiones de abogacía, medicina o electricista, en donde las

organizaciones no contratarían a mujeres para puestos iguales o superiores, sino más bien para ser secretarias o subordinadas de hombres, afectando directamente el salario y superación profesional.

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos (2012, pág. 7) Describe algo muy importante y podría llegar a ser considerada la base de la discriminación en general que a largo tiene efectos negativos en la población, dice lo siguiente: “La discriminación se origina en las distintas relaciones sociales, muchas veces desde las familias, a través de la formación de estereotipos y prejuicios”. Además, afirma que “es una conducta socialmente presente, se aprende rápido y tiende a reproducirse hasta convertirse en una práctica cotidiana”. Es un círculo vicioso que se va heredando de generación y generación hasta que un miembro de la familia decida no continuarlo.

Para Stavenhagen (2002) en el mundo del trabajo hay dos formas de discriminar:

- **Discriminación directa**
Fundada en prejuicios y estereotipos, se da cuando las políticas de la empresa excluyen o afectan directamente a cierto grupo de trabajadores por características como el sexo, edad, estado civil, entre otros. Por publicar oportunidades de empleo indicando que no se recibirá papelería si no cumple con el rango de edad solicitado o estado civil, excluyendo a varios potenciales candidatos.
- **Discriminación indirecta**
Discrimina de forma más sutil o indirecta, se caracteriza porque las normas de selección del puesto aparecen como imparciales, pero cuando se publican en la bolsa de trabajo, se ven resultados desiguales, por ejemplo; requerir nivel de inglés alto, cuando no es un requisito indispensable para desarrollar el puesto, excluyendo a todos los candidatos que no dominan el idioma inglés.

2.4. ¿Cuándo comienza la discriminación en el ámbito laboral?

Comienza en la cultura organizacional, en muchas ocasiones depende de las creencias e ideologías que tengan los dueños o gerentes generales, lo que hacen es transmitir estas ideologías a los trabajadores y desde el proceso de reclutamiento y selección se exige que los candidatos cumplan con ciertos requisitos físicos requiriendo específicamente cierta apariencia, movilidad propia, estatus económico, género, características que no están relacionadas con habilidades y destrezas para poder realizar el trabajo, al igual que solicitar exámenes de embarazo o VIH, para poder continuar el proceso, son considerados discriminatorios ya que violentan el derecho de intimidad y dignidad del colaborador, Ministerio de Trabajo y Previsión Social, según resolución 3716, (1994).

En el contexto guatemalteco aún se encuentran empresas que realizan este tipo de discriminación a pesar de estar regulado por el Ministerio de Trabajo, se siguen publicando ofertas de empleo solicitando contar con cierta edad específica, que vivan y que hayan estudiado en Universidades prestigiosas, teniendo como foco de discriminación el género que por los roles que ha asignado la sociedad a hombre o mujer, en el que a cada uno se le atribuyen tareas.

2.5. La mujer en el ámbito laboral

El origen de la esclavitud femenina se deriva de la superioridad física del hombre y que la pretendida inferioridad de la mujer es el resultado de su deficiente educación (haciendo referencia a la educación para “el hogar” que se reproducía en las familias, apoyada en las enseñanzas religiosas), educación que perpetúa la esclavitud de las mujeres a lo que añadiría las políticas y leyes que sostenían los regímenes sin importar el modo de producción vigente. Mill, (2019, pág. 38).

En la historia de Guatemala, la mujer bajo una cultura patriarcal y machista ha sido colocado en un papel de ama de casa privándola de sus derechos de educación y trabajo, destinada a cumplir labores domésticas, siendo las responsables de la crianza de los hijos o ejerciendo trabajos “para mujeres” como artesanas, oficinistas o estilistas. La importancia de la actividad de las mujeres en casa, que se destina al cuidado familiar, y en particular, al relacionado con la crianza y la educación de los hijos, indispensable para que estos se conviertan en “trabajadores productivos” y contribuyan a “la riqueza de las naciones”. Pero a toda esta actividad no se le otorga valor económico.

La escuela marginalista, por ejemplo, reducía la economía al estudio de la interacción de la demanda y la oferta en el mercado, y colocando la utilidad como la fuente del valor y no el trabajo. Marshall argumentaba que en el trabajo solo debía incluirse aquellas actividades que eran fuente de ingresos, abogó a favor de un salario familiar para todos los trabajadores varones y argumentó que el salario mínimo necesario para la reproducción de la fuerza de trabajo no calificada debía incluir una cantidad suficiente para mantener a una esposa dedicada a las tareas del hogar. Marshall, (1948, pág. 58)

En el caso de Guatemala, el salario mínimo sigue siendo pensado para una familia de cinco miembros; sin embargo, este no alcanza para cubrir mínimamente el costo de la canasta básica, por el alza de los precios, además de que la distribución del ingreso dentro del hogar es desigual, ya que generalmente se favorece la cobertura de las necesidades de los miembros varones generadores del ingreso.

Guatemala se encuentra en la posición 110 de 144 países en equilibrio de los sexos, según el informe del foro Económico Mundial, (2018), el país se ubica por debajo del promedio global en participación de la mujer en la fuerza laboral.

Debido a esto, en el mercado laboral, tal como indica Violeta Hernández “la participación de la mujer sigue siendo mal remunerada, en condiciones precarias y en menor escala que la de los hombres”. WageIndicator, (2010). En el transcurso del tiempo la cantidad de mujeres que ingresa en el mercado laboral formal a incrementado significativamente, sin embargo, de toda la población laboralmente activa únicamente el 41% está conformado por mujeres y de ese porcentaje solo un 33.78% trabaja en el sector formal y cuentan con contrato laboral según estudios realizados por la Organización de las Naciones Unidas – ONU en 2019.

Para las mujeres indígenas la brecha es más alta y las mujeres son consideradas más en el trabajo reproductivo y de cuidado, un 60.1% de las mujeres entre 24 a 65 años se dedican a trabajos en el hogar, el 25% de los hogares tiene a una mujer como cabeza de hogar, en el área rural es el 27%.

A pesar de los avances del país se tiene como reto para las mujeres el poder mejorar las condiciones de educación según datos estadísticos del Censo, (2018) 1 de cada 5 mujeres, no tiene ningún nivel de escolaridad, por lo que las mujeres frecuentemente se encuentran trabajando principalmente en comercio y actividades informales en las que no cuentan con seguro social, la fuerza laboral de mujeres es trabajar como empleada doméstica y no cuentan con leyes adecuadas lo que facilita que perciban salarios por debajo del salario mínimo, éstas suelen trabajar menos en la agricultura.

2.5.1. Discriminación de la mujer en el campo laboral

Está compuesto por diferentes situaciones a las que se enfrentan las mujeres, todas las personas por ley tienen derecho a trabajar y devengar un salario, pero sigue siendo un problema al que se enfrentan las mujeres, ya que la discriminación ejercida por la empresa violenta directamente los derechos humanos. La mujer sufre de discriminación debido a que aún estamos en una sociedad patriarcal o machista, en la que el hombre es quien decide las pautas de conducta, por ser mujer, pocas veces su opinión es tomada en cuenta, le toca enfrentarse a la realidad y optar por puestos de trabajo poco remunerados.

La violación a los derechos laborales de las mujeres (acoso sexual, salarios diferentes, jornadas y/o condiciones laborales diferentes) constituye un acto que supone la negación del ejercicio de los derechos de la mujer y que tiene consecuencias sociales, económicas y políticas para toda la sociedad, puesto que reproduce y perpetúa un sistema de discriminación y subordinación de más de la mitad de la población. Constituye, además, una violación a los derechos humanos.

La discriminación en el trabajo por motivos de género se relaciona directamente con la asignación social de roles y normas, por lo que en el mercado laboral se observa un elevado número de mujeres en ocupaciones consideradas todavía como femeninas, generalmente precarias, vulnerables y peor remuneradas que las de los hombres. Como consecuencia de este hecho, las mujeres sufren más que los hombres los déficits de trabajo decente, y, por lo tanto, sobrellevan la pobreza.

Las principales ocupaciones de las madres trabajadoras son: 43 % como en servicios y vendedoras de comercios y mercados; 11 % en oficios de artesanía y artes manuales; 25 % en ocupaciones que requieren conocimientos y experiencias de

funciones generalmente sencillas y rutinarias y solamente el 1 % de madres trabajadoras se ocupa como directoras o gerentes, es decir, un alto porcentaje de mujeres se encuentran realizando actividades que generan bajos ingresos. MINTRAB, (2014)

La Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos ENEI (2013) indica que en Guatemala el 52 % de la población total son mujeres; de ellas, el 45 % están ocupadas o buscan estarlo. De este total de mujeres ocupadas, 7 de cada 10 son madres, de las cuales el 41 % son madres de cuatro o más hijos. Debido a la responsabilidad del cuidado de hijas y/o hijos, asignada solo a las madres, ellas tienden a salir e ingresar al mercado laboral en diferentes etapas de su vida.

2.5.2. Efectos de la discriminación laboral en la mujer:

La discriminación persiste en diversas formas: desigualdad de remuneración por un trabajo de igual valor, despidos por embarazo, falta de prestaciones por maternidad, falta de cobertura de seguridad social y dificultades para volver al trabajo después de las licencias por el nacimiento y la crianza de los hijos y las mujeres discapacitadas muchas veces son víctimas de múltiples formas de discriminación. OIT, (2010, pág. 9).

La incorporación de las mujeres al mercado laboral es condicionada por su nivel de ingreso, edad, nivel educativo, estado civil, número de hijos y personas dependientes en los hogares, tipo de familia (extendida, monoparental, biparental), entorno social (acceso a servicios básicos, medios de transporte, participación en actividades comunitarias, etc.). A su vez, la sobrecarga de trabajo no remunerado limita el tiempo del que disponen las mujeres para desarrollar actividades generadoras de ingresos y afecta negativamente su empleabilidad y el acceso a empleos de calidad. Hay mujeres en empleos precarios de bajos salarios, desprotegidos, peligrosos o en condiciones

insalubres con alto riesgo para su salud y su bienestar. Teniendo como efecto un trato inferior en la contratación, el acceso a una ocupación, los ascensos, el salario o las condiciones de trabajo.

Todas las mujeres, de alguna u otra forma han recibido discriminación en el ambiente laboral, ya sea por recibir salarios menores, desigualdad de condiciones, exclusión de mejores oportunidades o porque algunas empresas creen que es más caro contratarlas (debido a los permisos de maternidad), además de estas formas de discriminación, también se realizan algunas prácticas que atentan contra la maternidad como obligar a las candidatas a una plaza a realizarse una prueba de embarazo o enfermedades específicas, para poder ser contratadas.

Factores de riesgo ante la tolerancia a la discriminación según la ONU:

- Pertenecer a grupos minoritarios o marginados
- Limitadas oportunidades económicas
- Atestiguar o experimentar abuso desde la niñez
- Conflictos o violencia familiar
- Control masculino en la toma de decisiones
- Actitudes y prácticas que refuerzan la subordinación
- Desconocimiento de derechos
- Falta de acceso a la educación
- Falta de sanción (Impunidad)
- Baja autoestima
- Rasgos de personalidad antisocial

Factores de protección según la ONU:

- Retardar los matrimonios hasta los 18 años
- Accesibilidad a la educación
- Normas sociales que promuevan la equidad de género
- Autonomía económica de las mujeres
- Servicios que articulen respuestas con calidad
- Espacios seguros o refugios
- Acceso a grupos de ayuda

2.6. A continuación se citarán Leyes y Convenios a favor de los derechos laborales de las mujeres

Debido a que en Guatemala aún se siguen dando casos de discriminación contra la mujer, se han creado diversas leyes y convenios que protegen los derechos, como la dignidad, integridad, igualdad de oportunidades en todos los contextos, sin que exista ningún factor que lo impida.

2.6.1. Ley de Dignificación y Promoción Integral de la Mujer

Según el decreto 7-99 del Congreso de la República

Para el caso específico de la discriminación por sexo y género, que afecta primordialmente a la mujer, la Ley De Dignificación y Promoción Integral De La Mujer establece:

“Para los efectos de esta ley, se entiende como discriminación contra la mujer, toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, etnia, edad y religión, entre otros, que tenga por objeto o dé como resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos sociales e individuales consignados en la Constitución Política de la República y otras leyes, independientemente de su estado civil, sobre la base de igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, laboral, económica, ecológica, social, cultural y civil o en cualquier otra (Art. 3 Ley de Dignificación y Promoción Integral de la Mujer).” (pág. 143 - 144)

Reitera de manera puntual la igual de condiciones y el derecho de las mujeres a la libre elección de un empleo digno, trato equitativo, proporcionar estabilidad laboral, en cuanto a condiciones laborales se refiere, recalca la higiene y seguridad en el trabajo, a la no discriminación por su estado civil, y promueve la inclusión de las mujeres mayores de edad, madres trabajadoras, y con alguna discapacidad.

2.6.2. Código Penal

Es importante resaltar el Artículo 202 bis del Código Penal, en su primer párrafo estipula:

Se entenderá como discriminación toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de género, raza, etnia, idioma, edad, religión, situación económica, enfermedad, discapacidad, estado civil, o en cualesquiera otro motivo, razón o circunstancia, que impidiere o dificultare a una persona, grupo de personas o asociaciones, el ejercicio de un derecho legalmente establecido incluyendo el derecho consuetudinario o costumbre, de conformidad con la Constitución Política de la República y los Tratados Internacionales en materia de derechos humanos.

La pena prevista por el Código Penal para el delito de discriminación es: Quien por acción u omisión incurriere en la conducta descrita en el párrafo anterior, será sancionado con prisión de uno a tres años y multa de quinientos a tres mil quetzales.

La pena se agravará en una tercera parte:

- a. Cuando la discriminación sea por razón idiomática, cultural o étnica.
- b. Para quien de cualquier forma y por cual quiera medio difunda, apoye o incite ideas discriminatorias.
- c. Cuando el hecho sea cometido por funcionario o empleado público en el ejercicio de su cargo.
- d. Cuando el hecho sea cometido por un particular en la prestación de un servicio público (Art. 202 bis, segundo párrafo, Código Penal).” (pág. 68-69A).

2.6.3. Código de Trabajo

Establece en su Artículo 14:

“Se prohíbe la discriminación por motivo de raza, religión, credos políticos y situación económica, en los establecimientos de asistencia social, educación, cultura, diversión o comercio que funcionen para el uso o beneficio de trabajadores, en las empresas o sitios de trabajadores de propiedad particular, o en los que el Estado cree para los trabajadores en general.” (pág. 14-15).

2.6.4. Según CONAPREVI (2006) Los Estados Partes en la presente Convención, (Art. 1 al 30)

“Considerando que la Carta de las Naciones Unidas reafirma la fe en los derechos humanos fundamentales, en la dignidad y el valor de la persona humana y en la igualdad de derechos de hombres y mujeres” (Pág. 59)

2.6.5. Convenio sobre igualdad de Remuneración o Pago (C100) Ratificado por El Estado de Guatemala el dos de agosto de 1961:

“Este Convenio enfrenta el problema de las brechas salariales entre grupos de trabajadores (en particular entre hombres y mujeres) y define el principio de la igualdad de remuneración para trabajo de igual valor.

El Convenio se aplica a los salarios o sueldos básicos y a cualquier otro emolumento en dinero o en especie pagados por el empleador, directa o indirectamente, al trabajador o a la trabajadora por concepto de remuneración de su trabajo. Es importante considerar este aspecto; en esta norma no sólo se contempla la igualdad de remuneración para trabajos iguales, sino para trabajos de igual valor. El concepto de igual remuneración para trabajos de igual valor implica, por lo tanto, la identificación de 31 instrumentos neutros para “medir” y comparar el valor (y luego las remuneraciones) de trabajos diferentes (por ejemplo, entre enfermera y policía) que no se limiten a adoptar la definición de un trabajo tradicionalmente masculino como parámetro de referencia para comparar uno tradicionalmente femenino.

Adicionalmente, el C100 establece la obligación del Estado de garantizar la igualdad de remuneración o pago a mujeres y hombres por un trabajo de igual valor. El Estado

debe garantizar que se cumpla el principio de igualdad, para la fijación de salarios y contratos individuales o colectivos. Para facilitar la aplicación de este Convenio de igualdad, se tomarán medidas para promover la evaluación objetiva del empleo.

El Estado deberá colaborar con las organizaciones de empleadores y con organizaciones de trabajadores, en la forma más adecuada para que se apliquen las disposiciones de este Convenio. En ese sentido, nuestro Código de Trabajo en el tercer párrafo del Artículo 89 establece que en las demandas que entablen las trabajadoras relativas a la discriminación salarial por razón del sexo, queda el patrono obligado a demostrar que el trabajo que realiza la demandante es de inferior calidad y valor". (pág. 11).

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Alcance y diseño de la investigación

Con la siguiente investigación se buscó alcanzar una visión actual de la realidad que viven las mujeres en el ámbito laboral, al enfrentarse a retos sociales como la discriminación, a través de un enfoque cualitativo, describiendo el impacto que este problema genera en las mujeres desde un diseño fenomenológico, tomando como muestra las mujeres trabajadoras de un “call center” de la ciudad capital, a través de una investigación cualitativa que ayude a comprender el sentir de las mujeres utilizando el método descriptivo, orientado a la línea de investigación Trabajo de Mujeres del área de la Psicología del trabajo.

3.2. Población

La investigación fue dirigida a mujeres que se encuentran laborando actualmente en el área de “call center”, específicamente de uno ubicado en la ciudad de Guatemala, abarcando todos los niveles jerárquicos, desde operativos hasta gerenciales, el “call center” solo contrata mayores de edad por lo que estuvo dirigida a mayores de 18 años. Se tomó una muestra de 13 mujeres de forma aleatoria no probabilística.

3.3. Instrumento

El instrumento que se utilizó fue una entrevista a profundidad semiestructurada dicha entrevista está conformada por nueve preguntas que fueron tomadas como guía para llevar a cabo la conversación, las preguntas están orientadas para medir las categorías; discriminación laboral, mujer dentro del ámbito profesional y “call center”. La duración de las entrevistas tuvo un tiempo aproximado de 25 minutos por persona, debido a la falta de tiempo de la muestra, las entrevistas se realizaron esporádicamente durante los meses de octubre, noviembre del año 2,020 finalizándolas en febrero del año 2,021. La presente investigación tuvo como objetivo organizar la información obtenida para identificar estrategias encaminadas a una cultura equitativa.

Para recopilar la información general de la muestra, se tomó como guía el cuestionario utilizado en la tesis “Estudio de Opinión a Mujeres Profesionales con Relación a la Discriminación Laboral en Empresas Públicas y Privadas e Instituciones Gubernamentales y no Gubernamentales en la ciudad de Escuintla” elaborado por Ana Luisa Aguilar Valencia (2003). Validado por el Licenciado Francisco Maldonado, Licenciada Xiomara Alejandrina del Valle y Licenciada Alejandrina Molina. Con base a la revisión teórica las preguntas fueron redactadas de forma específica sustentadas a la problemática, para cumplir con los objetivos de la investigación.

El pilotaje se realizó bajo el asesoramiento de la M.A. Katia Tejeda de Cabrera, colegiado 570, profesional en área de Recursos Humanos, quien, a través de varias sesiones sobre contenido, con base a la elaboración del árbol de categorías, lo cual dio pauta para modificar las preguntas ya que daban respuestas cerradas, también se redujo el número de preguntas de 22 a la cantidad de nueve, suficientes para el logro de los objetivos de la investigación. Por otro lado, se determinó categorizar la obtención de datos generales para organizar la información.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO	
NOMBRE:	Discriminación laboral y su efecto en las mujeres trabajadoras de un “call center” en la ciudad de Guatemala
AUTOR:	Ana Lucía García Tun
DURACIÓN:	25 minutos aproximadamente
APLICACIÓN:	A mujeres trabajadoras de “call center”
<p>FINALIDAD:</p> <p>La entrevista da a conocer el efecto en las mujeres debido a la discriminación laboral. Cuenta con nueve preguntas que evalúan las categorías discriminación laboral, mujer y “call center”.</p> <p>Las subcategorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Datos generales ● Trato inferior ● Asensos ● Salario ● Pocas oportunidades ● Ambiente vulnerable 	
<p>COMO SE CALIFICA:</p> <p>A través de la matriz de datos</p>	

3.3.1. ÁRBOL DE CATEGORIAS

“DISCRIMINACIÓN LABORAL Y SU EFECTO EN LAS MUJERES TRABAJADORAS DE UNA EMPRESA DE “CALL CENTER” EN LA CIUDAD DE GUATEMALA”

Objetivo General:

Analizar los efectos que genera la discriminación laboral en las mujeres trabajadoras de un “call center” de la ciudad capital.

Objetivos Específicos:

1. Identificar situaciones que reflejen discriminación en las mujeres trabajadoras de un “call center” de la ciudad capital, por medio de realización de entrevistas a profundidad.
2. Describir de forma detenida el efecto que generan las acciones de discriminación en las mujeres trabajadoras de un “call center” de la ciudad capital.
3. Organizar la información obtenida sobre la discriminación en las mujeres trabajadoras de un “call center” de la ciudad capital, para identificar estrategias encaminadas a una cultura equitativa

Categoría	Sub categoría	Indicador	Preguntas 1
Discriminación laboral	Estado civil	Preferencia por mujeres casadas o solteras	¿Considera que tiene la misma oportunidad de optar a una promoción dentro de la empresa? ¿Por qué?
	Edad	Promedio de edad en mujeres	¿Tiene la certeza de optar a otra posición que se adapte a su perfil? ¿Por qué?
	Educación	Grado académico	¿Cuáles serían sus sugerencias para que las oportunidades laborales hacia las mujeres sean fortalecidas?
	género	Cantidad de mujeres en mandos medios y altos	¿En el último año se ha postulado o ha participado en una promoción dentro de la empresa?
		Número de mujeres contratadas	
Mujer	Trato inferior	Efecto laboral	¿Según su experiencia, considera que la asignación laboral es asignada de forma equitativa? ¿Por qué?
	Asensos		¿Tiene la oportunidad de optar a una plaza superior?
	Desigualdad de salarios		¿los salarios son dados en base a su capacidad? Especifique
	Pocas oportunidades laborales		¿Considera que tiene la misma oportunidad de optar a una promoción dentro de la empresa? ¿Por qué?
call center	Ambiente vulnerable	Riesgos percibidos	¿Se ha sentido incomodo por cómo es vista? ¿Por quienes?

Investigación de artículos científicos									
Planteamiento del problema									
Marco Teórico									
Árbol de categorías									
Marco metodológico									
Realización de entrevistas									
Análisis de datos									
Presentación de resultados									

3.5. Análisis de datos

Para realizar el análisis de datos se utilizó la técnica matriz de datos, de acuerdo al autor Galtung, (1966), es “una forma de ordenar los datos en una disposición cuadrangular de manera que sea visible su estructura tripartita” que es una forma de sistematizar la información obtenida durante las entrevistas, y de estos resultados obtener el conocimiento científico hacia la problemática planteada sobre discriminación laboral hacia la mujer. De esta forma se pudo organizar la información obtenida, codificando cada una de las posibles respuestas para luego empezar a categorizar, obteniendo la consolidación de toda la información.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

4.1. Análisis de resultados

Las entrevistas fueron realizadas a colaboradoras de un “call center” ubicado en la ciudad capital, las cuales sirvieron como muestra para poder recabar información relevante sobre la investigación, con preguntas orientadas a identificar la percepción de ellas sobre la discriminación laboral y que efecto ha causado en el trabajo, registrando resultados en los que se puede evidenciar que cierto grupo de colaboradoras si percibe la discriminación especialmente las que tienen mayor antigüedad, siendo más específicos mayor a dos años, teniendo como efecto, desmotivación, no son fieles o comprometidas con la empresa; en cuanto que las de reciente ingreso tienen otra percepción, ellas si ven igualdad de oportunidades y trato equitativo.

Para dar respuesta a la primera categoría “Discriminación Laboral” se elaboró la tabla número 1 en la que se pueden observar datos demográficos, respondiendo las subcategoría e indicadores: Preferencia por mujeres casadas o solteras, promedio de edad en mujeres, grado académico, cantidad de mujeres en mandos medios y altos, número de mujeres contratadas. De estos indicadores es importante resaltar que, para identificar la cantidad de mujeres en puestos de mandos medios o altos, fue necesario agregar la pregunta durante la entrevista debido a que no lo relacionaban con alguna de las preguntas descritas en la entrevista estructurada.

TABLA 01**Datos demográficos**

Código	Edad	Puesto	Antigüedad en años	Estado civil	Educación
AG1	23	Administrativo	2 a 5	soltera	Diversificado
AG2	33	Administrativo	2 a 5	casada	Diversificado
AG3	28	Operación	2 a 5	unida	Diversificado
AG4	25	Operación	mayor 6	casada	Diversificado
AG5	26	Administrativo	-1	casada	Diversificado
AG6	26	Administrativo	-1	unida	Universidad
AG7	31	Operación	2 a 5	soltera	Universidad
AG8	29	Operación	2 a 5	casada	Universidad
AG9	45	Operación	mayor 6	casada	Diversificado
AG10	30	Operación	2 a 5	soltera	Diversificado
AG11	38	Administrativo	mayor 6	casada	Diversificado
AG12	35	Administrativo	2 a 5	unida	Universidad
AG13	28	Operación	-1	soltera	Universidad

Con base a las respuestas obtenidas durante la entrevista de la muestra, se puede evidenciar en la tabla No. 1, que la edad promedio de contratación es de 30.53 años, lo que nos puede dar una evidencia de que tienen preferencia por contratar mujeres mayores de 25 años, de la mano de esta subcategoría se encuentra el estado civil, en el que las mujeres casadas o unidas representan la mayor cantidad de colaboradoras siendo este el 69% según la muestra.

Para comprender los puestos representados en la tabla No. 1 se describen de la siguiente forma:

Administrativo: Asistente de recursos humanos, recepción, auxiliar administrativo, auxiliar de investigación

Operaciones: Venta de productos financieros y cobradores vía telefónica.

Entendido esto, era importante saber la cantidad de mujeres que labora para el “call center”, por lo que con la ayuda del departamento de Recursos humanos se obtuvo la información siguiente: la empresa cuenta con 489 colaboradores en total, de los cuales 177 son mujeres, el 70% de estas mujeres se encuentra laborando en puestos operativos. Las funciones de la operación pueden ser desempeñadas por cualquier persona que cuente con las competencias necesarias, independientemente si es hombre o mujer, sin embargo, al observar los registros de las contrataciones y personal activo que como se mencionó anteriormente la información fue proporcionada por Recursos Humanos, se detecta una desigualdad muy marcada en las contrataciones, las mujeres no abarcan ni el 50% de la fuerza de trabajo.

Para dar respuesta a la interrogante si percibían discriminación o no, se agruparon las preguntas ¿Considera que tiene la misma oportunidad de optar a una promoción dentro de la empresa? ¿Por qué?, ¿Tiene la certeza de optar a otra posición que se adapte a su perfil? ¿Por qué?, ¿Cuáles serían sus sugerencias para que las oportunidades laborales hacia las mujeres sean fortalecidas?, ¿En el último año se ha postulado o ha participado en una promoción dentro de la empresa?, obteniendo como resultado un fenómeno en el que se identifica que las mujeres colaboradoras con más de dos años de antigüedad presentan efectos psicológicos como la desmotivación, frustración, enojo, por la falta de oportunidades de crecimiento y la poca participación en toma de decisiones, especialmente se da el caso con las colaboradoras de la operación, ellas se encuentran inconformes con respecto al trato y preferencias por parte de los supervisores, tienen claro que oportunidad de crecimiento no hay para ellas en esa empresa, sin embargo a pesar de tener claro la falta de oportunidades, falta de apoyo y difícilmente les nivelen el salario, continúan laborando por el alto índice de desempleo que se tiene en Guatemala.

Se hace la comparación con las colaboradoras de reciente ingreso o que tienen menos de un año laborando en el “call center”, las cuales demuestran efectos totalmente contradictorios a las más antiguas, en este caso las de reciente ingreso se encuentran motivadas, ven oportunidades de crecimiento y mencionan que se sienten contentas en su lugar de trabajo.

Analizando la información de los dos grupos entiéndase personal antiguo versus personal de recién ingreso, tienen diferente percepción de discriminación laboral totalmente distinto del “call center”, las primeras si ven trato inferior y falta de apoyo a la mujer en cuanto que las segundas, ven equidad en la distribución de funciones y trato, lo que puede dar una pauta de que es muy probable que la empresa ya esté realizando algún cambio interno o de cultura en cuanto a la igualdad de oportunidades. Pero este cambio no se puede ver de un día para otro por lo que el sentir de las mujeres antiguas que son la mayoría de la población sigue siendo frustrante.

Para investigar temas específicos sobre la discriminación laboral de la mujer se utilizaron las siguientes preguntas: ¿Según su experiencia, considera que la asignación laboral es asignada de forma equitativa? ¿Por qué?, ¿Tiene la oportunidad de optar a una plaza superior?, ¿los salarios son dados en base a su capacidad? Especifique, ¿Considera que tiene la misma oportunidad de optar a una promoción dentro de la empresa? ¿Por qué?, el fenómeno que se da aquí es que a pesar que las colaboradoras indican estar desmotivadas al no ser tomadas en cuenta para mejores oportunidades, se sienten satisfechas con el salario que reciben, específicamente salario económico, el “call center” cuenta con las mejores tablas de comisiones, esto es confirmado por las colaboradoras entrevistadas haciendo que los colaboradores en general se sientan satisfechos con la remuneración recibida.

Se encontró que, a pesar de la insatisfacción emocional, la remuneración es lo que mueve a las colaboradoras a llegar a trabajar todos los días y dar los mejores resultados, saben que existen preferencias por parte de los supervisores o jefes inmediatos, pero para ellas ya es visto como normal, es importante resaltar que al momento de realizar la pregunta ¿Tiene la oportunidad de optar a una plaza superior? Ellas están conscientes que no existe tal oportunidad, indicaron que en toda la empresa únicamente hay una mujer supervisora en cobros y una en ventas y ambas tienen más de cinco años de laborar en el “call center”, por lo que aseguran no hay oportunidad de crecimiento para ellas, pero a pesar de saberlo continúan sus labores porque saben que en la competencia no van a ganar lo mismo que ganan estando laborando para el “call center”, lo que demuestra de forma indirecta a los directores que aceptan las condiciones en las que trabajan.

Actualmente se vive en el país una de las peores crisis a causa de la enfermedad Covid-19, a consecuencia de esto varios negocios y empresas han cerrado sus puertas aumentando así el número de personas desempleadas, según la revista mexicana

(Central América Data, 2021) el empleo formal disminuyó 3%, según el (Banco Mundial, 2021) Guatemala tiene el 4.7% de desempleo, en estudios de la (OIT, 2020) el 49.3% del total de trabajadores formales se encontraban en alto riesgo de perderlo, lo que equivale aproximadamente a 3,416,476 empleados, suma altamente para las condiciones económicas del país. Se relacionan estos datos estadísticos de desempleo con el efecto que ha causado la discriminación laboral de la mujer específicamente en el “call center” de muestra, que se resumen en tolerar salarios desiguales, trato inferior, falta de desarrollo profesional, falta de apoyo a cambio de obtener un ingreso fijo mensual que les ayude a sustentar su familia, según los resultados obtenidos en las entrevistas ellas no tienen mala remuneración el problema es que no es equitativo con los hombres que desempeñan la misma labor.

Trabajar en un “call center” es considerado como ambiente vulnerable debido a que en su mayoría se dedican a servicio al cliente, ventas o cobros, por lo que el nivel de exigencia es bastante alto, manejan altos índices de presión por consecuencia estrés, la revista Formación GCC (2019) señala que una de las ventajas de trabajar en un “call center” es la remuneración, evidenciando y respaldando el resultado obtenido en la presente investigación.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Con base a la información recabada por parte de la muestra se cumplió con los objetivos de la presente investigación.

Se identificó que, si existe discriminación laboral dirigido a mujeres, las colaboradoras admiten que, si son tratadas de forma excluyente, que sus ideas son escuchadas, pero no puestas en práctica, incluso saben que no hay oportunidad de crecimiento para ellas, sin embargo, demuestran aceptación a este tipo de trato, teniendo como efecto principal la “Normalización” de los actos.

Una de las causas principales de esta normalización es la remuneración, según las entrevistas, ellas ganan muy bien comparado con amistades que laboran en la competencia, por lo que aceptan este tipo de trato (insultos, falta de apoyo, pocas o nulas oportunidades de crecimiento, preferencias), una frase común fue “así son aquí”, lo que da la pauta que ellas ya no hacen el intento de proponer o postularse a mejores oportunidades porque ya saben que no son tomadas en cuenta, pero esta situación no les afecta.

Existe un efecto diferente entre colaboradoras antiguas (<2 años de antigüedad) y de nuevo ingreso (>1 año) las antiguas tienen el sentir mencionando anteriormente, en cuanto a las de nuevo ingreso tiene una actitud más positiva, tiene la visión de ser promovidas en algún momento y consideran que si hay oportunidad de desarrollo.

las situaciones que reflejan discriminación laboral principalmente es la falta de oportunidades de crecimiento para las mujeres, el edificio cuenta con tres niveles y las gradas tienen espacios entre sí, lo que no les permiten a las mujeres poder vestirse con falda o vestido, hay desigualdad en la asignación de cartera, el porcentaje de la población mujer es menor que el de hombres cuando las funciones desempeñadas no se requieren habilidades físicas propias del hombre.

El efecto que genera este tipo de discriminación en la empresa es la normalización de los actos, las mujeres están acostumbradas a este tipo de situaciones que ya lo ven normal y no hacen mayor esfuerzo por cambiarlo, es un reflejo de la cultura organizacional en la que el hombre es el que tiene el poder.

Se identificó necesario realizar un programa de concientización dirigido a las mujeres con el fin de elevar la autoestima y dar a conocer la importancia que tienen dentro del ámbito laboral, que sus aportes son cruciales para el desarrollo y crecimiento de la organización, por lo que también se concientizará a los directores y jefes inmediatos sobre el valor agregado que suma la mujer día a día en su labor.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda a las autoridades del “call center”, basarse en las normas establecidas por el Código de trabajo y normas internacionales OIT para la creación de un plan estratégico en el que se promueva la equidad e igualdad de oportunidades para los colaboradores, al mismo tiempo abrir las puertas a más trabajadoras mujeres que cumplen con el perfil idóneo para desempeñar el puesto.

Al departamento de recursos humanos, se recomienda promover el reclutamiento interno, en donde todos los colaboradores tengan las mismas oportunidades de aplicar, se recomienda empezar a buscar estrategias a implementar en la cultura organizacional, implementar técnicas de salario emocional.

A las colaboradoras se les invita a reflexionar sobre la importancia que tiene el aporte que realizan en la organización, concientizar que también tienen las mismas competencias para optar a un puesteo de mayor rango y obtener el crecimiento profesional que se merecen.

A la población estudiantil que esté interesada en continuar este estudio se le recomienda incluir en su estudio a los hombres y hacer una comparación del efecto que genera la discriminación en la mujer, para conocer si los hombres también lo han normalizado o si lo perciben como discriminación.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

“Discriminación laboral y su efecto en las mujeres trabajadoras de un “call center”

Concientizar a todo el personal femenino que labora en la industria de “call center”, sobre lo valioso que es su aporte para la empresa y su gestión laboral, influenciándolas a culminar sus estudios y se motiven a promoverse a puestos más de supervisión y gerencias. Al mismo tiempo se promueve en las empresas especialmente de “call center” a crear una cultura con igualdad de oportunidades para los colaboradores.

6.1. Análisis de participantes

El proyecto se llevará a cabo en un “call center” ubicado en la Ciudad Capital de Guatemala, quien por temas de seguridad decidieron mantener el nombre de la empresa de forma confidencial, teniendo como población a todas las colaboradoras de dicho “call center”, que se encuentran laborando tanto home office, como de forma presencial, mayores de dieciocho años.

El proyecto va dirigido a todas las colaboradoras que deseen participar en los talleres de empoderamiento, se contará con la debida autorización del departamento de recursos humanos, jefes inmediatos y gerencia, para la organización de los grupos y programación de fechas.

A manera de prevenir bajo rendimiento, desmotivación o alta rotación de las colaboradoras.

6.1.1. Matriz de Actores

CATEGORÍA	ACTOR	ROL Y OBJETIVO	RELACIÓN PREDOMINANTE	JERARQUIZACIÓN DE SU PODER	RECURSOS
	Empresa de "call center" ubicada en la ciudad capital	Es el principal actor interesado en aplicar el programa en la organización	Los dueños o gerentes generales pueden estar en desacuerdo al empoderamiento femenino, como también pueden estar a favor del mismo	Tienen el poder para autorizar la implementación del proyecto	Código de trabajo
	Departamento de RRHH	Departamento interesado en implementar el programa y buscar la igualdad de oportunidades	Es parte de la gestión humana motivar y desarrollar al personal, por lo que pueden estar a favor de la implementación	Puede tener la limitante de no tener la autorización de gerencia general, para implementar el programa	Políticas internas de trabajo

	Trabajadoras mujeres	Es el mayor beneficiario, con el programa se busca concientizar a las mujeres y a empoderarse	Cambiar o modificar la cultura o ideales no es fácil, por lo que se debe tener el consentimiento de ellas para desarrollar el programa	Todas las mujeres trabajadoras están sujetas a las decisiones que tomen el departamento de RRHH y la gerencia	
Empresas del sector público y/o privado	RRHH	El programa puede ser implementado en cualquier tipo de empresa, siempre y cuando este tenga mujeres colaboradoras	El departamento de recursos humanos puede estar a favor del empoderamiento femenino, es conveniente para la productividad	Tienen influencia en la toma de decisiones y autorización de programas	Manual de capacitación Reglamento interno de trabajo
ONG	Buscan el beneficio de los colaboradores y se puede trabajar conjuntamente para alcanzar a la mayor población, contando con el apoyo de entidades internacionales	Cuentan con contactos y acuerdo en empresas que trabajan la parte emocional de los colaboradores en las empresas por lo que se puede aprovechar e implementar en los proyectos que ellos realizan.	Se puede aprovechar en implementar el programa en los proyectos que ellos realizan para el empoderamiento de la mujer.	La influencia que tienen en las ONG,s es bastante alta en las comunidades y empresas, por lo que a través de ellos se puede dar a conocer los programas.	

Las personas beneficiadas con este proyecto son principalmente las mujeres, como bien lo dijo la (Rodriguez B., 2019) en su blog “Porque el desarrollo sin ellas no es posible” teniendo igualdad de oportunidades es posible llegar a la solución de conflictos y crecimiento económico, lo que no va a beneficiar solo a las mujeres en sí, sino que también a las organizaciones, las comunidades, en general al desarrollo y sostenibilidad del país.

Resistencias o limitaciones: Por la cultura o sociedad en la que vivimos, algunos empresarios pueden llegar a resistirse al cambio o empoderamiento femenino por posible patriarcado que aun acoge a nuestro país, sin embargo, un estudio realizado por el Centro de Investigación de la Mujer en la alta dirección (CIMAD) indica que en las organizaciones en donde prevalece el liderazgo femenino existe el 10.1% de retorno de inversión, comparado con las empresas que carecen de este liderazgo su retorno de inversión oscila entre el 7.4% únicamente.

Con este estudio se reafirma la importancia de promover el desarrollo femenino dentro de las organizaciones y el impacto que puede llegar a generar la promoción del liderazgo en las mujeres como en las empresas.

Por parte de las mujeres también puede llegar a tener cierta resistencia a la participación de los talleres, como se ha visto en los resultados obtenidos en la investigación, las mujeres lo normalizan y pueden llegar a creer que para que van a recibir este tipo de información, si de igual forma no las van a tomar en cuenta y puede ser visto como pérdida de tiempo.

Razón importante también por la que es de suma importancia abordar este tema desde niñas, para que al llegar a ser adultas vean sus beneficios, pero en esta ocasión no se

obtuvo la formación de jóvenes por lo que toca concientizar a las colaboradoras a hacer valer su trabajo y desarrollo.

El problema central no está solo en las diferencias de género si no en la forma en que las abordan las diversas concepciones políticas. El ejercicio real de la democracia y el respeto a las opiniones diferentes pueden contribuir a que se derroten las concepciones conservadoras que insisten en que la mujer debe alejarse del trabajo y continuar sometida a la familia, religión y el patriarcado. (González & Rodríguez, 2008)

En síntesis, según los resultados de la investigación: Se determinó que, si existe discriminación laboral hacia las mujeres trabajadoras del “call center”, sin embargo, la cultura que manejan ha hecho que las colaboradoras lo normalicen y se conformen con el trato y escaso desarrollo que reciben.

Según las entrevistas realizadas ellas están de acuerdo con permanecer en la empresa sabiendo que no hay oportunidad de crecimiento ni apoyo para continuar sus estudios, debido a las largas jornadas laborales, pero se sienten satisfechas con la remuneración recibida, que aparte del monto es pagada puntualmente.

Lo que servirá como fundamento para realizar la propuesta del proyecto y de esta forma concientizar y fortalecer el desarrollo femenino dentro de las organizaciones y de alguna forma también prevenir que la discriminación laboral en mujeres siga normalizándose.

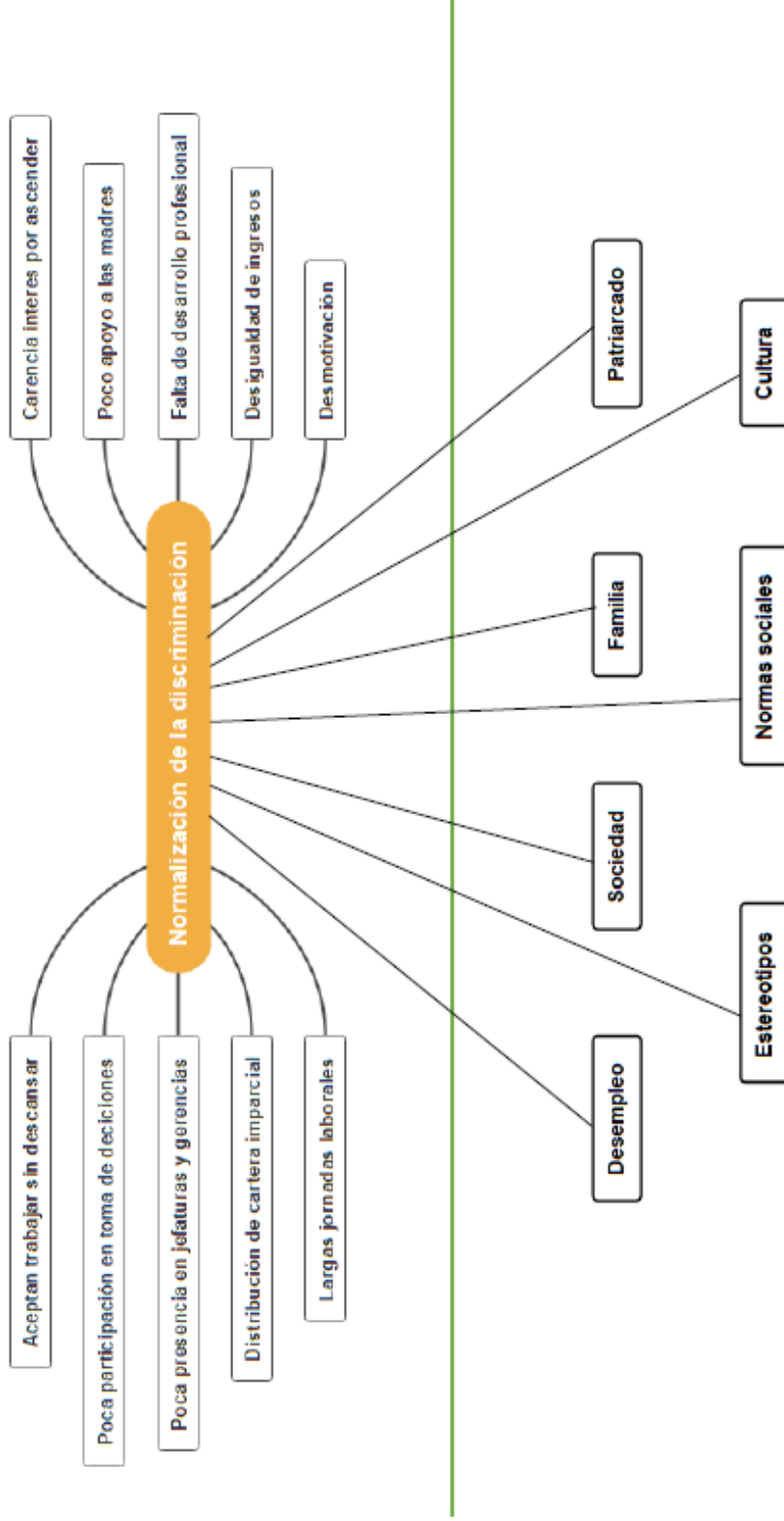
6.2. Análisis de Problemas

Para desarrollar la problemática es necesario comprender primero a que se refiere, y para esto se requiere “ejecutar un proyecto de inversión, bien sea de carácter social o privado, por tanto, identificar el proyecto adecuado requiere de un análisis exhaustivo de la situación”. (Nuncia, 2008)

“La correcta identificación de un proyecto, depende del conocimiento que se tenga de la situación que se pretende mejorar con el bien o servicio que produzca el proyecto y de las condiciones en las cuales se llevará a cabo. Por tal motivo, la información que se utilice como soporte para la toma de decisiones, es un factor decisivo en el éxito del proyecto”. (Nuncia, 2008)

El problema localizado principalmente es la normalización de la discriminación, que se ve influenciado por factores sociales, familiares, económico incluso políticos.

Árbol de Problemas



Fuente: Elaboración propia

6.3. Análisis contextual y diagnóstico

La población que participará en el presente programa, serán mujeres mayores de dieciocho años laboralmente activas, sin distinción de puesto, en un “call center” ubicado en la ciudad de Guatemala.

Se tomará en cuenta a toda mujer que labore dentro del “call center”, para lo cual con el apoyo del departamento de recursos humanos y jefes inmediatos se elaborará la planificación y establecer el cronograma, a modo de no interrumpir su horario laboral, ya que como bien lo mencionan ellas en la entrevista, “con 5 minutos que se desconecten de sus labores, ya es perdida de dinero” lo cual no es conveniente ni para ellas ni para la empresa.

A pesar de que el programa va dirigido a todo el personal femenino, se les dará prioridad a las que se encuentran en la operación, debido a que es ahí en donde se encuentra el mayor porcentaje de mujeres con la problemática mencionada en el numeral 6.2 lo que constituye mayor riesgo de desmotivación y posible rotación.

Es importante aclarar que para que la mujer se empodere, debe también quererlo, lo que representa un factor de riesgo al momento de implementar el programa, por lo que se busca llegar a concientizar sobre la importancia que tiene su participación en las funciones empresariales. Para lograr esto se deben tocar temas de autoestima, reconocimiento propio, aprender a ponerse metas, a conseguir esa satisfacción consigo misma.

Tras los precedentes históricos y culturales que tiene nuestro país acerca de la falta de apoyo y oportunidades para las mujeres, se considera importante también incluir temas sobre Resiliencia.

La resiliencia es un fenómeno común entre las personas que se enfrentan a experiencias adversas y que surge de funciones y procesos adaptativos normales del ser humano (Masten, 2001).

La Resiliencia, a diferencia de lo que habitualmente es percibido, no es algo extraordinario, sino que aparece de manera muy habitual entre individuos que viven en situaciones de exclusión, riesgo, o adversidad, permitiendo a estos, la normalización de sus situaciones. (Carretero, 2010)

Por lo que se pretende promover el empoderamiento femenino, sin el afán de crear competencia contra los hombres, se requiere de la participación de ambos géneros para generar desarrollo, en beneficio de todos los actores.

El “call center” en el que se implementará el programa se encuentra ubicado en la ciudad de Guatemala, a solicitud de los directores se requirió mantener el nombre de la empresa de manera anónima, cuenta con espacios abiertos y cerrados para poder llevar a cabo el programa. El cual se encuentra con toda la disposición de promover el desarrollo.

6.4. Análisis de objetivos

Se traslada la información del árbol de problemas hacia acciones positivas que puedan ser alcanzables y medibles que constituirán el desarrollo del programa en la organización.

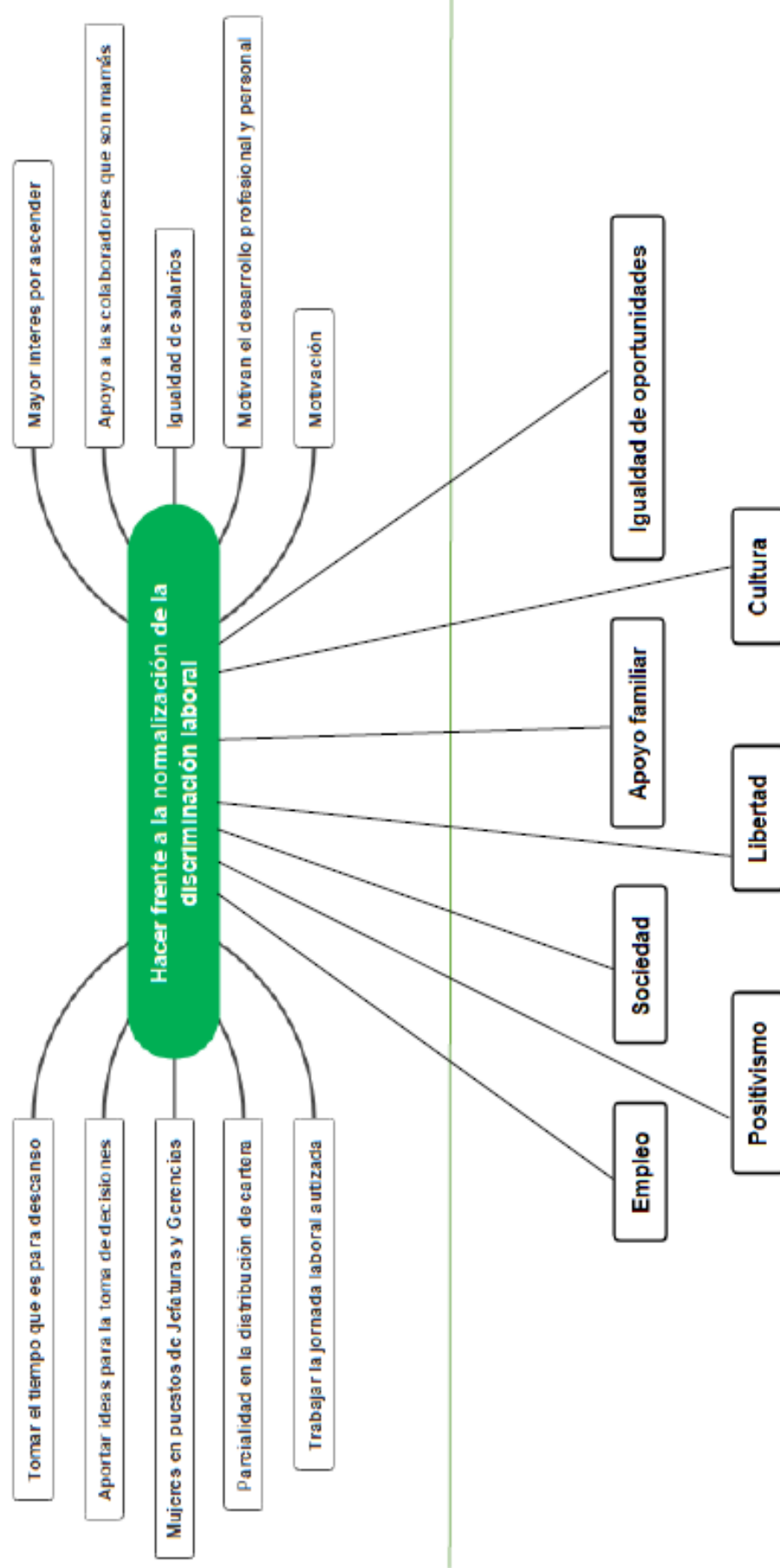
Objetivo general

- Empoderar a mujeres trabajadoras activamente que laboran en un “call center”, a través de la implementación de un programa de concientización que ayude a buscar el desarrollo de mujeres en las organizaciones.

Objetivos específicos

- Implementar un programa de concientización que promueva la participación de las mujeres en la toma de decisiones organizacionales
- Desarrollar en las mujeres autoconfianza y liderazgo
- Desarrollar talleres de empoderamiento femenino y los beneficios que se obtienen al implementarlos en las organizaciones

Árbol de Objetivos



6.5. Análisis de opciones

Después de analizar el árbol de problemas y objetivos, se identifican tres alternativas que pueden contribuir a solucionar la problemática encontrada en la investigación y cumplir con la propuesta que se pretende Empoderar a las mujeres colaboradoras de un “call center”.

	Opción 1	Opción 2	Opción 3
Panorama	Ideal	Medio	Limitado
Propuesta	Desarrollar e implementar un programa de empoderamiento dirigido a mujeres que laboran para un “call center”	Desarrollar un programa de concientización de la importancia del empoderamiento femenino dirigido a gerentes y directores organizacionales	Aprovechar los proyectos que ya tienen establecidos algunas ONG e invitar a las mujeres junto con su familia ser partícipes de los programas sobre empoderamiento.
Objetivos	Crear conciencia en las mujeres trabajadoras de “call center” el	Crear conciencia en los gerentes, directores y dueños de las empresas sobre el retorno de inversión que pueden	Formación de mujeres en el ámbito laboral y profesional

	beneficio personal y profesional que pueden llegar a tener al sentirse importantes y valorar su trabajo	llegar a tener al permitir el desarrollo profesional de mujeres dentro de sus organizaciones	Prevenir que las familias sigan criando hijas con mentalidad sumisa, en la que se les enseña solo sobre el cuidado del hogar y de los hijos. Motivar a las familias a buscar el desarrollo femenino.
--	---	--	---

Es necesario realizar un análisis de la viabilidad que tienen las propuestas mencionadas en la tabla anterior considerando los criterios: recursos materiales, humanos, tiempo, riesgos y probabilidades del cumplimiento de objetivos.

Alternativas	Opción 1	Opción 2	Opción 3
Recursos materiales	Un espacio amplio en el que se puedan llevar a cabo los talleres Salón de capacitación o	Sala de reuniones o auditorium de la empresa	Espacios privados y reservados por la empresa contratante o la ONG Gasolina y transporte para

	<p>auditórium con el que cuenta la empresa</p> <p>Mobiliario y equipo de oficina</p> <p>Equipo de cómputo y tecnología</p> <p>Lapiceros, hojas</p> <p>Gasolina y transporte</p>	<p>Espacios privados en algunos hoteles o restaurantes</p> <p>Mobiliario y equipo de oficina</p> <p>Equipo de cómputo y tecnología</p> <p>Lapiceros, hojas</p> <p>Vajillas para alimentos</p> <p>Cafetera</p> <p>Gasolina y transporte</p>	<p>trasladarse al punto de reunión</p> <p>Hojas, cuadernos, lapiceros</p>
Recursos humanos	Contratación de un coach profesional en el área de empoderamiento femenino	Contratación de un coach profesional en el área de empoderamiento femenino en el ámbito laboral	Contratación de una empresa externa o una ONG que se cuenta con programas dirigidos a mujeres y sus

	<p>Una persona encargada del departamento de recursos humanos</p> <p>Tres auxiliares o voluntarios que apoyen con la coordinación y preparación del salón previo al taller</p>	<p>Una persona encargada del departamento de recursos humanos</p> <p>Personal de limpieza que apoye con ordenar la sala de reuniones previo a los talleres o conferencias</p> <p>Personal operativo del restaurante (meseros, limpieza)</p>	<p>familias sobre el empoderamiento</p> <p>Mujeres interesadas en querer participar en el programa</p> <p>Familiares de las mujeres interesados en participar en el programa</p>
Tiempo estimado para el logro de los objetivos	1 año	1 año	2 años
Riesgos	Las mujeres pueden sentirse inestables en el trabajo por	Los dueños pueden no interesarles el tema de	Las mujeres interesadas pueden dejar a medias el programa, por la

	<p>participar en temas de empoderamiento</p> <p>Poca participación de las mujeres en los talleres</p> <p>Falta de interés por parte de las mujeres en querer crecer profesionalmente</p>	<p>empoderamiento femenino</p> <p>Negación a implementar este tipo de programas en sus empresas</p> <p>Falta de interés en querer desarrollar mujeres profesionales</p>	<p>poca intervención empresarial</p> <p>Los familiares pueden no estar interesados en participar y ni en dejar participar a la colaboradora del "call center"</p> <p>Se pueden generar conflictos en las familias en las que prevalece el patriarcado</p>
<p>Probabilidades para el logro de objetivos</p>	<p>Altas, por tener el programa dentro de las instalaciones del "call center" y estar organizado por el departamento de recursos humanos, puede generar mayor interés en las mujeres y al mismo tiempo sentirse apoyadas y motivadas,</p>	<p>Medias, con los dueños o directores de las empresas pueden llegar a tener cierta resistencia a participar en las actividades por el tiempo limitado que ellos tienen, en muchas ocasiones delegan esta</p>	<p>Baja, las personas que participen por su propia cuenta van a ser muy pocas.</p> <p>Algunas indicaran falta de tiempo para asistir fuera del horario laboral</p>

	generando también mayor productividad	responsabilidad a los gerentes	
Vinculación con los beneficiarios	Alta, porque acá se interviene a los principales beneficiarios que son las mujeres colaboradoras de “call center”	Media, porque acá solo se interviene a los segundos beneficiados, y es posible que ellos ya no lo transmitan con el mismo entusiasmo a las colaboradoras	Alto, tienen relación directa con las mujeres colaboradoras e incluso con sus familias

Luego de realizar el análisis comparativo de las tres propuestas se determina que la opción número uno es la más idónea y efectiva para el logro de los objetivos del programa, ya que se desarrolla con base a las primeras beneficiarias, que son las mujeres que se desea cubrir y dar solución a la problemática, teniendo como ventaja la realización del programa dentro de las instalaciones de la empresa y evitar exponerlas a un ambiente externo.

6.6. Marco conceptual

La discriminación laboral persiste en diversas formas: desigualdad de remuneración por un trabajo de igual valor, despidos por embarazo, falta de prestaciones por maternidad, falta de cobertura de seguridad social y dificultades para volver al trabajo después de las licencias por el nacimiento y la crianza de los hijos y las mujeres discapacitadas muchas veces son víctimas de múltiples formas de discriminación. OIT, (2010, pág. 9).

Guatemala no está lejos de esta realidad, según el censo realizado por (INE, 2018) la población total del país era de 14,901,286 habitantes de los cuales 7,678,190 son mujeres alcanzado el 51.5% de la población en general, de las cuales el 21.7% son analfabetas mientras que en los hombres el nivel de alfabetismo es del 15.0%. solo con estas cifras es posible darse cuenta del poco acceso que han tenido las mujeres a la educación siendo más del 50% de la población, lo cual como país podría ser beneficioso si se le diera la relevancia necesaria a la educación en la mujer.

Esto se debe a diversos factores, entre los cuales se puede mencionar la Familia y los patrones de crianza, como se mencionó en la investigación anteriormente, en Guatemala la mujer vive bajo una cultura patriarcal y machista ha sido colocada en un papel de ama de casa privándola de sus derechos de educación y trabajo, destinada a cumplir labores domésticas, siendo las responsables de la crianza de los hijos o ejerciendo trabajos “para mujeres” como artesanas, oficinistas o estilistas. La importancia de la actividad de las mujeres en casa, que se destina al cuidado familiar, y en particular, al relacionado con la crianza y la educación de los hijos, indispensable para que estos se conviertan en “trabajadores productivos” y contribuyan a “la riqueza de las naciones”. Pero a toda esta actividad no se le otorga valor económico.

Guatemala se encuentra en la posición 110 de 144 países en equilibrio de los sexos, según el informe del foro Económico Mundial, (2018), el país se ubica por debajo del promedio global en participación de la mujer en la fuerza laboral.

En el transcurso del tiempo la cantidad de mujeres que ingresa en el mercado laboral formal a incrementado significativamente, sin embargo, de toda la población laboralmente activa únicamente el 41% está conformado por mujeres y de ese porcentaje solo un 33.78% trabaja en el sector formal y cuentan con contrato laboral según estudios realizados por la Organización de las Naciones Unidas – ONU en 2019.

A raíz de esta de este tipo de discriminación algunas mujeres trabajadoras han llegado a normalizar este tipo de acciones aceptándolas y viéndolas como normas sociales, al punto de desvalorizar su trabajo y aceptar remuneraciones más bajas desempeñando las mismas funciones que un hombre.

Según (Lamas, 1996) considera importante la implementación y desarrollo de programas que busquen hacer conciencia sobre el empoderamiento femenino proponiendo lo siguiente: Para crear un desarrollo más equitativo y democrático del conjunto de la sociedad requiere la eliminación de los tratos discriminatorios contra cualquier grupo. En el caso específico de las mujeres, más de la mitad de la población, se ha vuelto una necesidad impostergable tomar en cuenta las condicionantes culturales, económicas y sociopolíticas que favorecen la discriminación femenina. Estas condicionantes no son causadas de forma biológica, sino por las ideas y prejuicios que ha creado la sociedad, que están inmersas en el género

Sabiendo que el tema de discriminación laboral hacia la mujer viene desde la cultura, patrones de crianza, sociedad y otros factores mencionados en los párrafos anteriores, estas mujeres llegan con esas creencias al ámbito laboral, que de alguna forma las vuelve sumisas ante ciertas situaciones, por lo que se busca que ellas fortalezcan sus capacidades, autoestima, deseos de superación y motivación en busca del crecimiento profesional y personal.

Al hablar de Empoderamiento se hace referencia a:

“Un proceso multidimensional de carácter social en dónde el liderazgo, la comunicación, y los grupos auto dirigidos, reemplazan la estructura piramidal mecanicista por una estructura más horizontal en donde la participación de todos y cada uno de los individuos dentro de un sistema, forman parte activa del control del

mismo con el fin de fomentar la riqueza y el potencial del capital humano, todo lo que posteriormente se verá reflejado no sólo en el individuo sino también en la propia organización” (Blanchard & Randolph, 1997)

El proceso de empoderamiento no es fácil, sabiendo que tiene raíces culturales e incluso históricas, implica cambio de identidad por la forma en que percibían las situaciones e inclusive la propia percepción de ellas mismas, proceso que conlleva consigo cierto dolor o sufrimiento al momento de analizar los contextos desde otra perspectiva, es por eso que también se debe de dar acompañamiento en el proceso de resiliencia, como se mencionó anteriormente la resiliencia es aprender a vivir con el paso y aprender de los errores, para llevar una vida plena y saludable.

El empoderamiento se da a nivel cognitivo en primera instancia, es un proceso donde las mujeres hallan tiempo, espacios propios y empiezan a reexaminar sus vidas en forma crítica y colectiva (Batliwala, 1994)

(Kabeer, 198) lo define como la expansión de la habilidad de las mujeres para hacer elecciones estratégicas de vida en un contexto donde previamente les estaba negado, tema que a continuación se analiza.

Beneficios de fomentar el empoderamiento femenino en las organizaciones:

- Retorno de inversión del 10.1%
- Mayor productividad
- Mayor rentabilidad

- Fidelidad y compromiso por parte de las colaboradoras (quienes conforman más del cincuenta por ciento del total de los colaboradores)
- Contribuyen al logro de los objetivos de sostenibilidad
- Contribuye a prevenir la discriminación
- Mujeres lideres
- Mayor sostenibilidad

(Martínez, 2019) invita a los empresarios a cumplir con los siete principios para el empoderamiento de las mujeres en las organizaciones según la ONU:

1. Una dirección que promueva la igualdad de género
2. Igualdad de oportunidades, integración y no discriminación
3. Salud, seguridad y una vida libre de violencia
4. Educación y formación
5. Desarrollo empresarial, cadena de suministro y prácticas de marketing
6. Liderazgo comunitario y compromiso
7. Transparencia, evaluación e información

Por su puesto que la implementación de este programa y principios llevará tiempo, debido a que se deben hacer ajustes o modificaciones en algunas políticas ya establecidas y en los procesos de desarrollo humano y objetivos estratégicos, pero no solo se verán beneficiadas ellas, si no sus familias, las empresas por su puesto, logrando esto se puede llegar a tener mayor sostenibilidad como país, aprovechando que es el mayor recurso humano con el que se cuenta.

6.7. Matriz del proyecto

A continuación, se detallan las actividades que se llevarán a cabo para el desarrollo e implementación del programa en el “call center”, dirigido a las mujeres colaboradoras activamente en el “call center”, con una temporalidad de un año, recibiendo talleres o conferencias dos veces al mes. Es de participación voluntaria, sin embargo, se realizará la mayor publicidad posible y con el apoyo de los supervisores o jefes inmediatos para que animen la participación de sus colaboradoras.

FIN	Normalización de la discriminación laboral
Propósito	<ul style="list-style-type: none"> ● Empoderar a mujeres trabajadoras activamente que laboran en un “call center”, a través de la implementación de un programa de concientización que ayude a buscar el desarrollo de mujeres en las organizaciones.
Componentes	<ul style="list-style-type: none"> ● Implementar un programa de concientización que promueva la participación de las mujeres en la toma de decisiones organizacionales ● Desarrollar en las mujeres autoconfianza y liderazgo

	<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollar talleres de empoderamiento femenino y los beneficios que se obtienen al implementarlos en las organizaciones 		
Actividades	Recursos	Costos	Condiciones Previas
1. Presentar la propuesta del proyecto al “call center”	Materiales: -Equipo de cómputo, impresora -Mobiliario y equipo de oficina -Hojas, lapiceros, folder Humanos: -Encargada del Proyecto	Q 150.00 Q 15,000	Programar cita con los directores del “call center”
2. Realizar los cambios sugeridos y adaptarlos a las	Materiales: - Hojas - Impresiones		Coordinar cita con gerencia, recursos humanos

necesidades del "call center"	<ul style="list-style-type: none"> - Lapicero - Mobiliario de ofician <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Directores o gerentes - Persona encargada de RRHH - Encargado del programa 		
3. Realizar las reuniones necesarias para establecer fechas y firma del contrato	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de computo - Lapiceros - Hojas <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerentes - Encargado del programa 		Solicitar contactos al departamento de recursos humanos
4. Comunicar, publicar,	Materiales:	Q1,200.00	Cotizar con agencias de publicidad en

<p>promocionar el proyecto</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de computo - Equipo de comunicación - Pancartas - Vallas - Televisiones <p>Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jefes o supervisores inmediatos - Encargado del programa 		<p>caso la empresa no cuente con mercadeo</p>
<p>5. Organización de los grupos y planificación de actividades.</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de computo <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal de sistemas - Personal publicitario o mercadeo 		

	- Personal de RRHH		
6. Enviar cronograma de reuniones a todos los participantes e involucrados	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de computo - Equipo de comunicación <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal de sistemas - Personal de RRHH 		
7. Evaluar el lugar asignado para las capacitaciones y solicitar los materiales y equipo mobiliario que haga falta	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de computo - Mobiliario y equipo <p>Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jefes o supervisores inmediatos <p>Encargado del programa</p>		

<p>8. 1er. Intervención del coach, rapport</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario y equipo - Equipo de comunicación - Equipo de computo <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach - Grupo de mujeres 	<p>Q 500.00</p>	<p>Haber enviado cronograma</p>
<p>9. Presentación de objetivos del programa y competencias a desarrollar</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario y equipo - Equipo de comunicación <p>Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encargado de RR.HH. - Coach - Grupo de mujeres 		<p>Planificación previa</p>

10. Evaluación de diagnóstico	Materiales: - Equipo de computo Humano: - Personal de cafetería - Personal de RR.HH.	Q 500.00	
11. Presentación de cada una de las integrantes y sus metas	Materiales: - Mobiliario y equipo - Equipo de comunicación - Equipo de computo Humanos: - Coach - Grupo de mujeres	Q500.00	
12. Lluvia de ideas sobre lo que esperan las participantes	Materiales: - Equipo de computo		

sobre el proyecto	<p>Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal de RR.HH. - colaboradores 		
13. Tema Autoestima I	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de cómputo y comunicación - Mobiliario y equipo <p>Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Persona encargada de RRHH - Coach - Grupo de mujeres 		Se enviarán notificaciones vía correo
14. Autoestima II	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de cómputo y comunicación - Mobiliario y equipo 		

	<p>Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Persona encargada de RRHH - Coach - Grupo de mujeres 		
15. Autoevaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de cómputo y comunicación - Mobiliario y equipo - Hojas y lapiceros <p>Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Persona encargada de RRHH - Coach <p>Grupo de mujeres</p>		
16. Desarrollo de la confianza en uno mismo	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de cómputo y comunicación - Mobiliario y equipo 		

	<p>Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Persona encargada de RRHH - Coach <p>Grupo de mujeres</p>		
17. Valoración e identificación de las fortalezas propias	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de cómputo y comunicación - Mobiliario y equipo <p>Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Persona encargada de RRHH - Coach <p>Grupo de mujeres</p>		
18. Tema Empoderamiento	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de cómputo y comunicación 	Q500.00	Planificación previa

	<ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario y equipo <p>Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Persona encargada de RRHH - Coach <p>Grupo de mujeres</p>		
19. Mujeres exitosas	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario y equipo - Equipo de comunicación - Equipo de computo <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach - Grupo de mujeres 		
20. Beneficios del empoderamiento en el ámbito laboral	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario y equipo 		

	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de comunicación - Equipo de computo <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach <p>Grupo de mujeres</p>		
21. Tema Resiliencia	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario y equipo - Equipo de comunicación - Equipo de computo <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach <p>Grupo de mujeres</p>		Revisar limpieza y que se encuentre todo el material necesario
22. Tema de resiliencia	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario y equipo - Equipo de comunicación 	Q500.00	

	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de computo <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach <p>Grupo de mujeres</p>		
23.Exposición de casos reales sobre resiliencia	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario y equipo - Equipo de comunicación - Equipo de computo <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach <p>Grupo de mujeres</p>		Se enviarán notificaciones vía correo
24.Evaluación del proceso	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario y equipo - Equipo de comunicación - Equipo de computo 		

	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach <p>Grupo de mujeres</p>		
<p>25. Presentación de resultados de la evaluación</p> <p>Presentación de resultados de la evaluación</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de computo <p>Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Persona encargada de RRHH - Coach <p>Grupo de mujeres</p>	Q500.00	
<p>26. Retroalimentación del proceso</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario y equipo - Equipo de comunicación - Equipo de computo <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach 		<p>Verificación de resultados con recursos humanos</p>

	- Grupo de mujeres		
27. Firma de compromiso para mejorar el problema	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario y equipo - Equipo de comunicación - Equipo de computo <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach <p>Grupo de mujeres</p>		
28.cada participante expone su mayor sueño o meta que desea cumplir	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario y equipo - Equipo de comunicación - Equipo de computo <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach 	Q500.00	

	- Grupo de mujeres		
29. Firma de carta de compromiso a cumplir con lo que se propuso	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de computo <p>Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Persona encargada de RRHH <p>Coach</p>		Se enviarán notificaciones vía correo
30. Dinámica grupal	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario y equipo - Equipo de comunicación - Equipo de computo - Hojas - lapiceros <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach <p>Grupo de</p>	Q500.00	

<p>31. Tema</p> <p>Estrategias y herramientas para fortalecerse emocionalmente</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de computo <p>Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Persona encargada de RRHH - Coach 		<p>Se enviarán notificaciones vía correo</p>
<p>32. Tema</p> <p>Reconocimiento de mis miedos</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario y equipo - Equipo de comunicación - Equipo de computo <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach - Grupo de mujeres 	<p>Q500.0</p>	
<p>33. Tema</p> <p>Como enfrentar el miedo</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario y equipo 		

	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de comunicación - Equipo de computo <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach <p>Grupo de mujeres</p>		
34. Tema Empatía y cooperación	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario y equipo - Equipo de comunicación - Equipo de computo <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach - Grupo de mujeres 	Q500.00	
35. Como hablar en público y confianza	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario y equipo 		Se enviarán notificaciones vía correo

	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de comunicación - Equipo de computo <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach <p>Grupo de mujeres</p>		
36. Exposición individual	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario y equipo - Equipo de comunicación - Equipo de computo <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach <p>Grupo de</p>		Programada con anticipación
37. Tema Inclusión laboral	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario y equipo - Equipo de comunicación 	Q500.00	

	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de computo <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach <p>Grupo de</p>		
<p>38. Tema</p> <p>Autonomía económica y toma de decisiones</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de computo - Mobiliario y equipo de oficina - Hojas de papel - Lapiceros - Impresora - Internet <p>Humano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach - Grupo de mujeres 		
<p>39. Cómo elaborar un presupuesto</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de computo - Equipo de comunicación y proyección 		

	<ul style="list-style-type: none"> - Internet <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach - Grupo de mujeres - Representante de RRHH 		
40. Evaluación final	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de computo - Equipo de proyección - Mobiliario y equipo - Sala de reuniones <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach - Directores, gerentes - Representante de RRHH 	Q1,500.00	Analizar los resultados obtenidos durante el proyecto y los avances que se tuvieron con el empoderamiento femenino
41. Exposición voluntaria de la experiencia vivida y que	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de computo - Equipo de proyección 		

<p>aprendió del programa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mobiliario y equipo - Sala de reuniones <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach - Directores, gerentes <p>Representante de RRHH</p>		
<p>42. Agradecimiento a la organización y entrega de reconocimientos a cada una de las participantes</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de computo - Equipo de proyección - Mobiliario y equipo - Sala de reuniones - Equipo de cafetería <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach - Directores, gerentes <p>Representante de RRHH</p>	<p>Q1,500.00</p>	<p>Análisis de los resultados obtenidos, pequeña presentación de agradecimiento y despedida con las colaboradoras</p>

<p>43. Inscripciones para acompañamiento individual con las personas que así lo deseen.</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de computo - Mobiliario y equipo - Sala de reuniones <p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coach - Directores, gerentes <p>Representante de RRHH</p>		
---	---	--	--

6.8. Presupuesto

A continuación, encontrará un cuadro con el costo que tendrá el proyecto durante todo un año, que es el tiempo estimado para desarrollar dicho proyecto, llegando a la inversión total de Q58,228.00 anuales, cubriendo la totalidad del proyecto

Resultado	Producto	Cantidad	Precio Unitario Q.	Total Q.
Concientizar a las mujeres	Resmas de hojas	5	Q34.00	Q170.00
trabajadoras del	Computadora	1	Q5,000.00	5000
"call center",	Proyector	1	Q3,200.00	Q3,200.00
empoderándolas,	Impresora	1	Q1,600.00	Q1,600.00

apoyándolas en su crecimiento y desarrollo personal y laboral	Tinta de impresora	2	Q180.00	Q360.00
	Caja de lapiceros	20	Q19.90	Q398.00
	Depreciación vehículo	2	Q2,500.00	Q5,000.00
	Combustible	2	Q1,200.00	Q2,400.00
	memoria	2	Q100.00	Q200.00
	Servicio telefónico	12 meses por 2	Q150.00	Q3,600.00
	Refacciones	48	Q25.00	Q1,200.00
	Servicio de cafetería	12	Q75.00	Q900.00
	Servicio de restaurante	2	Q600.00	Q1,200.00
	Gastos administrativos	1	Q3,000.00	Q3,000.00
	Sueldo del coach	2	Q15,000.00	Q30,000.00
	TOTAL			Q58,228.00

6.10. Evaluación

El objetivo de la evaluación es Elevar el empoderamiento de las mujeres colaboradoras del “call center” que se encuentren en nivel bajo, elevarlo al nivel medio.

La evaluación consta de tres etapas, la fase inicial, la de proceso y la final de resultados. La fase inicial se conforma con el diagnóstico de la percepción que tienen las colaboradoras de ellas mismas, como se ven y como perciben su entorno, se realizará el diagnóstico a través de un cuestionario que ayudará a medir los criterios: Empoderamiento alto, medio o bajo. Se sacará un promedio de las categorías Psicológico, cultural y social sacando el promedio de las respuestas. Esto permitirá identificar en qué posición se encuentra el grupo y poder reforzar los temas a tratar.

Al segundo trimestre se realizará la evaluación de proceso, el objetivo de esta evaluación es evidenciar cambios sustanciales en la percepción de las colaboradoras en cuanto al entorno laboral y personal, se evalúa que los temas tratados si estén siendo funcionales, al igual que se evalúa el desempeño del o los coach, si es posible realizar algún cambio en temas, se realizará durante este proceso. Para evaluar esto las participantes expondrán acerca casos reales o experiencias que han vivido en su vida cotidiana y como luego de tratar los temas ven esos acontecimientos. El objetivo es que ellas puedan ver la diferencia de la percepción que tenían al iniciar el proyecto comparada con la mitad del proyecto.

En la fase final se validará con las colaboradoras que ellas se identifiquen como personas empoderadas y motivadas para seguir creciendo profesionalmente y hacer valer su buen desempeño. Esto se realizará a través de una exposición grupal en la que todas compartirán como se sienten y firmaran compromiso para seguir auto motivándose y poner en práctica todo lo aprendido, en la exposición se determinará su tono de voz, la confianza y seguridad con la que habla para obtener el título de Empoderamiento medio.

BIBLIOGRAFÍA

- Archives, T. (2020). *Normas APA*. Obtenido de normas-apa.org/etiqueta/normas-apa-2020/
- Batliwala, S. (1994). *The meaning of womens empowerment*. Boston: Harvard University Press.
- Betheancourt, L. (2014). Mujeres, empoderamiento y transformaciones socioeconómicas y políticas. *Cuadernos del CENDES Vol. 31*, 157-161.
- Blanchard, K., & Randolph, W. (1997). *Empowerment: requiere más de un minuto*. Ediciones Deusto.
- Carretero, R. (2010). Resiliencia, una visión positiva para la prevención e intervención desde los servicios sociales. *Redalyc.org*.
- Castro, J. (2011). Discriminación en las relaciones laborales. *Boletín Dirección de Trabajo*, 7-19.
- Castro, M. (02 de julio de 2014). *Asociación educar para el desarrollo humano*. Obtenido de <https://asociacioneducar.com/motivacion-circuito-recompensa>
- Gallegos, D. (2018). Discriminación laboral en Ecuador. *Espacios*, 2-9.
- González, M., & Rodríguez, P. (2008). *Límites y desigualdades en el empoderamiento de las mujeres*. México: Maporra.
- INE. (2018). *XII Censo Nacional de Población y Vivienda*. Guatemala.
- Kabeer, N. (198). *Realidades Trastocadas, Las jerarquías de género en el pensamiento del desarrollo*. México: Paidós.
- Lamas, M. (1996). La perspectiva de género. *Hablemos de sexualidad*, 216.
- Marshall, A. (1948). *Principios de economía*. Reino Unido: Aguilar.

- Martínez, M. (12 de marzo de 2019). *El financiero*. Obtenido de <https://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/el-empoderamiento-de-la-mujer-en-los-negocios/>
- Meza, A., Tuñón, E., & Ramos, D. (2002). Progresión, y el empoderamiento de las mujeres. *Papeles de Población*, 67-93.
- Mill, J. S. (2019). *La esclavitud de la mujer*. Reino Unido: VERBUM.
- Mintrab. (2014). *Ministerio de trabajo y previsión social, Boletines sobre el mercado laboral*.
- Montalvo, J. (2020). El trabajo desde la perspectiva de género. *Revista de la Facultad de Derecho No. 49*, 10.
- Mucharraz, Y. (19 de agosto de 2019). *IPADE Business School*. Obtenido de <https://www.ipade.mx/2019/08/19/los-beneficios-de-tener-mujeres-lideres-en-las-empresas/>
- Nuncia, M. (2008). *El análisis de la problemática como estrategia para generar ideas de proyectos*. Colombia: Antropos.
- OIT. (2010). *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe, Avances y desafíos en la medición del trabajo decente*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- OIT. (2013). Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Ortiz, N. (2017). Discriminación salarial: Brecha salarial entre hombres y mujeres del mercado laboral paraguayo. *Población y Desarrollo Vol.23*, 12.
- Osorio, J. (2015). Esa extraña idea generalizada acerca de la inferioridad de las mujeres. *CES Derecho Vol.6*, 5.
- Quintanilla. (2002). *Empresas y Personas*. España: Diaz Santos.
- Rodríguez, B. (27 de febrero de 2019). *Ayuda en Acción*. Obtenido de <https://ayudaenaccion.org/ong/blog/mujer/empoderamiento-femenino-infancia/>

- Rodríguez, I. (2005). *El factor humano en la empresa*. España: Deusto.
- Romero, A. (12 de diciembre de 2016). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/tacosfuertes/2016/12/una-mujer-empoderada-es-una-mujer-productiva-para-el-pais.html/?ref=gesr>
- Sánchez, P., & Limas, M. (2016). Barreras de género en el ingreso y permanencia de las mujeres al mercado laboral en sectores urbanos con desigualdad geográfica. *Horizontes Empresariales*, 20-27.
- Sandoval, C. (2018). *Limitaciones y factores de éxito del emprendurismo femenino*. Costa Rica.
- Toribio, M. (2019). Discriminación de la mujer en el ámbito laboral. *Universidad de Jaen*, 39.
- Unidas, N. (s.f.). *Objetivos de desarrollo sostenible*. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/gender-equality/>
- Vaselga, V. (15 de diciembre de 2020). *RRHH Digital*. Obtenido de http://www.rrhhdigital.com/secciones/tecnologia-e-innovacion/144744/People-Analytics-la-evolucion-en-Recursos-Humanos?target=_self
- Villareal, B. (2011). *Guía Popular de Autoestima y Empoderamiento de Mujeres como Lideresas*. Quito: INREDH.
- WageIndicator. (20 de septiembre de 2010). *Tusalarario.org/Guatemala*. Obtenido de <https://tusalarario.org/guatemala/mujer-y-trabajo/el-trabajo-de-las-mujeres-sigue-siendo-mal-remunerado-en-guatemala>
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw Hill.

ANEXOS



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Departamento de estudios de Postgrado
ENTREVISTA A PROFUNDIDAD



Rangos de edad: 18 a 25 26 a 35 36 a 45 46 a 55 **Estado civil:** Soltera Casada
Unida

Puesto de trabajo: Administrativo Operativo Domiciliar Supervisión Gerencia

Grado académico: Básico Diversificado Universidad Postgrado **Antigüedad:** -1 2 -5
+6

-
1. ¿Considera que tiene la misma oportunidad de optar a una promoción dentro de la empresa?
¿Por qué?
 2. ¿En el último año se ha postulado o ha participado en una promoción dentro de la empresa?
 3. ¿Tiene la certeza de optar a otra posición que se adapte a su perfil? ¿Por qué?
 4. ¿Cómo perciben los promocionales de la organización?
 5. ¿Se ha sentido incomodo por cómo es vista? ¿Por quienes?
 6. ¿Con base a su experiencia, la asignación laboral es asignada de forma equitativa?
 7. ¿los salarios son dados con base a su capacidad? Especifique
 8. ¿Tiene la oportunidad de optar a una plaza superior?
 9. ¿Cuáles serían sus sugerencias para que las oportunidades laborales hacia las mujeres sean fortalecidas?

CUESTIONARIO

DIAGNOSTICO DE EMPODERAMIENTO

Instrucciones: Marque con una X la opción que considere que más la representa

NOMBRE: _____

Criterios a medir:

Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4

ITEMS	1	2	3	4
Psicológicos				
Me siento satisfecha conmigo misma				
Mantengo actitud positiva				
Reconozco que vivo en carencia, pero que tengo derecho a algo mejor				
Está motivada para mejorar su calidad de vida				
Está conforme con la vida que lleva				
Cuenta con el apoyo de su familia				
Se siente apoyada por su familia en sus proyectos				
Culturales				
Considera que la opinión de la mujer es importante				
La mujer no necesita estudiar				
Está de acuerdo en que la mujer no debe participar en política				
Reconoce que las mujeres tienen los mismos derechos que los hombres				
Se debe informar a las mujeres sobre sus derechos				
Por falta de oportunidades opta a trabajos menos remunerados				
Sociales				
Le gustaría que más mujeres tuvieran cargos importantes en la empresa				
Ya ha participado en talleres sobre empoderamiento, resiliencia o autoestima				
Se ha propuesto para una mejor oportunidad en empresa				
Para tener éxito es necesario tener buenos contactos más que mejores estudios				
Cree que un hombre tiene mejores oportunidades				
Cree que es importante que la mujer tenga ingresos propios				