

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

**"PREJUICIOS HACIA UN GRUPO DE TRABAJADORES PERTENECIENTES A UN CALL  
CENTER DE CIUDAD DE GUATEMALA."**

TESIS DE GRADO

**CARLOS MANOELL CUQUE DIAZ**

CARNET 13025-13

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2018  
CAMPUS CENTRAL

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

**"PREJUICIOS HACIA UN GRUPO DE TRABAJADORES PERTENECIENTES A UN CALL  
CENTER DE CIUDAD DE GUATEMALA."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES

POR  
**CARLOS MANOELL CUQUE DIAZ**

PREVIO A CONFERÍRSELE  
EL TÍTULO DE PSICÓLOGO CLÍNICO EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2018  
CAMPUS CENTRAL

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO  
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS  
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES**

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.  
VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO  
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

LIC. ALEJANDRO JOSE MENA BARRIOS

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

MGTR. REGINA FERNÁNDEZ MORALES

Guatemala 20 de noviembre 2017

Señores  
Departamento de Psicología  
Facultad de Humanidades  
Universidad Rafael Landívar  
Presente

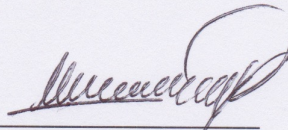
Estimados señores (as):

Por medio de la presente deseo informar que he acompañado el proceso de asesoría de la estudiante **Carlos Manoell Cuque Diaz** quien se identifica con el carné **1302513** de la carrera en Psicología Clínica.

Desde mi punto de vista la investigación que se titula **Prejuicios hacia un grupo de trabajadores pertenecientes a un Call Center de la Ciudad de Guatemala** cumple con los requisitos que la Universidad y el Departamento requieren para los trabajos de graduación. Debido a lo anterior presento dicho trabajo para su análisis y evaluación.

Sin otro particular

Atentamente,



---

Alejandro José Mena  
COD. 11167





### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante CARLOS MANOELL CUQUE DIAZ, Carnet 13025-13 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA, del Campus Central, que consta en el Acta No. 051651-2018 de fecha 17 de enero de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"PREJUICIOS HACIA UN GRUPO DE TRABAJADORES PERTENECIENTES A UN CALL CENTER DE CIUDAD DE GUATEMALA."**

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGO CLÍNICO en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 19 días del mes de enero del año 2018.

*Irene Ruiz Godoy*

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA  
HUMANIDADES

Universidad Rafael Landívar



Universidad  
Rafael Landívar  
Tradición Jesuita en Guatemala  
Facultad de Humanidades  
Secretaría de Facultad

## AGRADECIMIENTOS

**A Dios:** Por darme a oportunidad de vivir para Él y dejarme cumplir los sueños de mi corazón. Tu gracia y misericordia me acompañaron y no lo dejarán de hacer.

**A mis padres:** Por siempre estar conmigo en cada momento de mi vida y nunca soltarme. Por mostrarse como un ejemplo verdadero, digno de admirar. Por su apoyo incondicional en todas las áreas de mi vida. Mami y Papi, los amo y gracias por todo.

**A mi hermana:** Por ser mi dulce compañía en los momentos alegres y tristes. Estoy orgulloso de ti, te amo.

**A mis amigos:** Por siempre confiar en mí y haberme extendido su mano cuando lo necesite. Creyeron que si se podía y lo logré gracias a ustedes.

**A mi asesor:** Por haber creído en mí y nunca darse por vencido conmigo. Somos una máquina, gracias.

**A mis catedráticos:** Por sus grandes enseñanzas y concejos de vida, son realmente admirables.

## ÍNDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>5</b>
1. Prejuicio .....	12
2. Estereotipo .....	20
3. Discriminación .....	21
4. Call Center .....	21
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>23</b>
2.1 Objetivos .....	23
2.1.1 Objetivo General .....	23
2.1.2 Objetivos Específicos .....	23
2.2 Variable .....	24
2.3 Definición de Variable .....	24
2.3.1 Definición Conceptual .....	24
2.3.2 Definición Operacional .....	24
2.4 Alcances y Límites .....	25
2.5 Aporte .....	26
<b>III. MÉTODO</b> .....	<b>27</b>
3.1 Sujetos .....	27
3.2 Instrumento .....	27
3.3 Procedimiento .....	28
3.4 Diseño .....	28
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b>30</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	<b>35</b>

<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>39</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>40</b>
<b>VIII. REFERENCIAS</b> .....	<b>41</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>44</b>
<b>INSTRUMENTO</b> .....	<b>45</b>
<b>APORTE</b> .....	<b>49</b>



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar la existencia de prejuicios hacia un grupo de trabajadores de un call center en la ciudad de Guatemala, comprendidos entre las edades de 18 a 60 años.

El trabajo se realizó con una metodología de tipo cuantitativo, no experimental, con un diseño transaccional descriptivo. La muestra consta de 162 sujetos, 87 de sexo masculino y 75 de sexo femenino, con un nivel educativo requerido de diversificado, no haciendo exclusión de género, orientación sexual, religión, etnia, procedencia, entre otros. Para lograr la obtención de los resultados se elaboró una escala específica, tipo Likert, basado en el prejuicio sutil y prejuicio manifiesto.

Al aplicar el instrumento realizado para este estudio, se llegó a la conclusión que los trabajadores pertenecientes a los call centers perciben la existencia de prejuicios con una media de 58.51, estos, emitidos por la población guatemalteca en general. Asimismo, se pudo identificar que los prejuicios hacia los sujetos de estudio son percibidos en su mayoría de manera sutil con una arriba de 57.26, siendo estos pensamientos o comentarios negativos socialmente aceptados. Por otro lado, el prejuicio manifiesto es también percibido por los trabajadores de call center con una media por encima de 55.52, siendo estos comentarios y/o pensamientos expresados con mayor dureza y explicitud.

## I. INTRODUCCIÓN

Los centros de llamadas o comúnmente llamados call centers son oficinas donde se reciben o realizan llamadas de una compañía determinada. En la actualidad los call centers año tras año presentan mayor crecimiento y expansión dentro de la sociedad, aún más en Guatemala siendo un país en vías de desarrollo en busca del desarrollo de sus habitantes; los call centers han sido una de las rutas de desarrollo y sustento para muchos individuos y familias guatemaltecas.

Se conocen algunas desventajas de trabajar en una compañía como tal, los guatemaltecos lo utilizan como herramienta y oportunidad para superarse, a pesar de la explotación y estrés laboral. En la actualidad la pobreza y el desempleo en Guatemala aumenta cada vez más por lo cual cada vez más personas se ven forzadas a buscar o crear nuevas oportunidades de desarrollo. Para poder laborar en una de estas compañías se requiere de la fluidez en el habla, la escritura y la lectura del idioma inglés para poder obtener un salario competitivo. Por lo tanto, todas las personas al llenar este requisito pueden optar por un empleo de este tipo. La población se encuentra caracterizada por sus diferentes edades, géneros, orientación sexual, etnias, procedencia, entre otros; por este tipo de población se tiende a realizar ciertos prejuicios.

Según Frias, Monterde y Peris (2009) refieren al prejuicio como una expresión de respuestas negativas en el afecto, conduce al rechazo del individuo que no pertenece al endogrupo. Por otro lado, los prejuicios son argumentos o ideas generadas mediante la observación de una persona o grupo antes de tiempo, en su mayoría con pensamientos negativos. Esta clase de prejuicios ya sea positivos, neutros o negativos generan emociones como: felicidad, ira, miedo, tristeza, sorpresa o asco. En la compleja tarea de encontrar una definición precisa para las emociones se puede mencionar que las emociones son experiencias subjetivas, propias de cada persona que suelen tener respuestas cognitivas, conductuales y fisiológicas; todo esto dependiendo del estímulo proveniente del ambiente.

Ante esta situación la presente investigación pretende dar a conocer la existencia o no de prejuicios hacia un grupo de trabajadores de call center. Es importante para la ciencia y en especial para la psicología realizar investigaciones enfocadas en la influencia que tienen los comentarios de otros hacia un grupo en particular como lo son este grupo de trabajadores. Asimismo, promover en Guatemala el campo de la investigación para realizar estudios en este ámbito el cual no se encuentra ampliamente estudiado.

Como parte de esta investigación ha sido necesario buscar estudios acerca de los prejuicios para fundamentar y apoyar así esta investigación, por lo tanto, a continuación, se presentan algunos estudios realizados nacionalmente. Debido a que en el país no se cuenta con suficientes estudios que aborden la temática, se citará únicamente cuatro estudios realizados en el país. Sin embargo, la información se complementará con estudios internacionales.

Grazioso (2012), realizó un estudio cualitativo no experimental, de tipo transaccional, acerca de las emociones y cogniciones asociadas al rechazo del aborto en mujeres que asisten al Centro de Ayuda para la Mujer (CAM). Para esta investigación se trabajó con una muestra de 25 mujeres comprendidas entre los 16 y 40 años de edad de un nivel socioeconómico baja y una escolaridad primaria, básicos y diversificado. A los sujetos se les realizó una entrevista en donde se les aplicó la escala de Likert. Por medio de la discusión de los datos obtenidos se pudo comprobar que las mujeres demostraron que existen emociones negativas asociadas al rechazo del aborto. Entre estas emociones se encuentran la tristeza y enojo.

Por otro lado, Monroy (2012) realizó un estudio de tipo cuantitativo semi-experimental sobre la diferencia en el nivel de rechazo hacia personas con diferente preferencia sexual entre un grupo de hombres y un grupo de mujeres, colaboradores de una empresa hotelera. Se trabajó con un grupo de 40 colaboradores de áreas operativas que oscilan entre los 18 a 50 años de edad. Para la obtención de información se utilizó un cuestionario basado en tres aspectos que influyen en el rechazo como: social, aspecto profesional o laboral y percepción. A través de los resultados se pudo observar que existe

diferencia estadísticamente significativa del 0.005 en el nivel de rechazo hacia personas con diferentes preferencias sexuales, asimismo, ambos grupos de trabajadores, hombres y mujeres, mostraron rechazo, siendo las mujeres las que representan un nivel de rechazo mayor. Con base en los resultados el autor recomendó trabajar en un programa de inteligencia emocional orientado hacia el trato y las buenas relaciones interpersonales con las personas de diferente preferencia sexual.

Asimismo, De León (2013) realizó un estudio descriptivo sobre prejuicios y estereotipos en las producciones guatemaltecas “Puro Mula” y “La Vaca” y su representación de la realidad guatemalteca. Los sujetos fueron seleccionados específicamente para el estudio basados en los criterios e indicadores del mismo estudio. Con el fin de recolectar datos y la realización del análisis se elaboraron dos instrumentos a. Hojas de codificación y b. guía de preguntas para realizar entrevistas. Según los resultados del estudio se pudo observar que las películas guatemaltecas “Puro Mula” y “La Vaca” si produjeron estereotipos y prejuicios en la mayoría de los personajes principales y secundarios protagónicos, siendo así, los estereotipos fueron acerca de la edad, género, belleza y nivel socioeconómico, mientras que los prejuicios fueron de tipo social. Se recomendó que los productores conozcan la realidad guatemalteca al momento de crear historias, esto con el fin de manejar un discurso con la menor cantidad de estereotipos o perjuicios sociales.

Por otro lado, Pérez (2014) realizó una investigación de tipo cualitativa sobre percepción de la aceptación en el ámbito familiar y social de personas homosexuales. El estudio utilizó un muestreo cualitativo de tipo homogéneo incluyendo a 8 sujetos que oscilan entre los 18 a 25 años de edad, de sexo masculino, que se definen con una orientación sexual homosexual. Se utilizó una entrevista semiestructurada para la recolección de datos, la cual contiene pocas preguntas abiertas, orientadas a conseguir cierto tipo de información. Con base en a los resultados de la investigación se pudo determinar que las personas con orientación sexual homosexual perciben la aceptación familiar y social como de rechazo e intolerancia asimismo a la sociedad guatemalteca como conservadora o resistente al tema de la diversidad sexual. Se concluyó que las



personas homosexuales reciben dos estímulos en cada contexto, primero, rechazo por medio de comentario en relación a enfermedad o pecado, y segundo, reacciones de apoyo y empatía. Se recomienda realizar investigaciones que permitan ampliar y profundizar la información sobre la percepción de los homosexuales y su aceptación en la sociedad.

Asimismo, en el ámbito internacional se han realizado diferentes estudios en relación a las emociones, por lo tanto, aquí se presentan algunas de ellas.

Alvarez, Parra y Valdez (2012) desarrollo un estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo y transversal sobre la discriminación y prejuicios de jóvenes sonorenses hacia el migrante indígena. A través de un muestreo no probabilístico de tipo intencional, se obtuvo información de 780 estudiantes universitarios de tres municipios del estado de Sonora, México. Se tomó como referencia la escala de prejuicio manifiesto y sutil propuesta por Pettigrew y Meertens. Basado en los resultados obtenidos se pudo inferir que el prejuicio se presenta con características vinculadas al prejuicio manifiesto y sutil. El prejuicio manifiesto se relaciona con las dimensiones de “oposición al contacto” y “amenaza” y el prejuicio sutil con la dimensión de “diferencias culturales”. Según el estudio se considera urgente la promulgación de una ley local para prevenir y eliminar la discriminación en el estado de Sonora, como ya existe en algunos otros estados del país de México.

Por otro lado, Pino y Fernández (2013), realizaron una investigación cuantitativa sobre la identificación de las diferencias existentes entre la percepción de las emociones, el manejo de las emociones de uno mismo, el manejo de las emociones de los otros y la utilización de las emociones de los estudiantes de programas educativos de las áreas económico – administrativas y técnicas de licenciatura y bachillerato de instituciones de educación del sector público en México. Los participantes dentro de esta investigación formaron parte de una muestra no probabilística de 669 estudiantes a los cuales se les aplicó el SSRI (Schutte Self-Report Inventory) el cual evalúa los componentes integrantes de la inteligencia emocional. Como resultado de esta investigación se pudo concluir que las diferencias son estadísticamente significativas ( $P < 0.05$ ) las cuales

denotan la necesidad de emprender un proceso de formación emocional en los estudiantes.

Ubiola, Willis, Ruiz-Romero y Moya (2014) realizó un estudio cuasi experimental sobre la reducción del prejuicio hacia la población gitana en la vida real. La muestra del estudio estuvo comprendida por 91 estudiantes no gitanos de Psicología de la Universidad de Granada, con una media de edad de 20.9 años; la muestra se dividió en dos grupos no aleatoriamente. Se utilizó el IAT (Implicit Association Test) para evaluar el prejuicio de una forma implícita. Los resultados brindados por la IAT muestran que no importando que la media de la tercera fase fue más baja ( $M= 0.028$ ) que la de la primera fase ( $M=0.34$ ) las diferencias no son significativas  $t(39) = 1.29$ . Asimismo, pese a que la puntuación IAT D del grupo experimental en la tercera fase ( $M = 0.24$ ) fue menor que la del grupo control ( $M = 0.29$ ), dicha diferencia tampoco fue significativa,  $t(89) = -0.70$ . Por otro lado, los resultados parecen ser positivos, por lo tanto, muestran la necesidad de realizar intervenciones para reducir el prejuicio hacia grupos minoritarios. Según dicho estudio se recomienda una mayor representación de ejemplares contra-estereotípicos del grupo objeto de prejuicio.

Además, Vescance (2015), realizó un estudio de tipo cuantitativo, no experimental, sobre la relación entre movilidad internacional y prejuicio moderno de españoles hacia el colectivo inmigrante de España. El objetivo principal fue analizar la relación entre la movilidad internacional de los españoles y su opinión sobre el colectivo de inmigrantes en España. Se menciona que 441 personas respondieron el cuestionario, este grupo fueron seleccionados solamente 259 ya que el resto no cumplía con los criterios de inclusión, la edad de los sujetos osciló entre los 18 a 63 años. Para la recolección de datos se utilizó la escala de medición de prejuicio de Pettigrew y Meertens en la adaptación realizada por Frias-Navarro. Los hallazgos de esta investigación permiten determinar que la movilidad internacional produce unos efectos diferenciados en los individuos, los cuales presentan patrones de relación con respecto al prejuicio manifiesto y sutil, lo que propone que se debe revisar la forma como son apropiadas las experiencias en el extranjero por parte de los individuos. Referente a las diferencias de medias entre los participantes que comparten algunas actividades con inmigrantes

(M=29.95; DT=6.08) los que comparten bastantes actividades (M=33.24; DT=5.55), de igual manera, los españoles que valoraron la relación con inmigrantes como normal, reportaron menos efectos de la movilidad (M=29.93; DT 6.19), frente a quienes consideraron que su relación era efectiva (M=32.70; DT=5.35). En conclusión, el estudio determinó que existe efectos diferenciados con respecto a la movilidad internacional.

Álvarez, Corpas y Corpas (2016) plantearon un estudio con diseño transversal basado en una encuesta administrada en los centros de trabajo de los participantes. Se recogió información de 565 profesionales que trabajan con personas en exclusión social en diversos organismos públicos y asociaciones privadas de Andalucía. El estudio buscó identificar si el prejuicio puede llegar también a establecerse en este subgrupo social como un efecto del autoritarismo y la dominancia e, indirectamente, de otro tipo de variables, tal como anticipa el modelo cognitivo motivacional de proceso dual de Duckitt. Se pudo observar mediante los resultados que las vías del autoritarismo y la dominancia incidieron significativamente sobre el prejuicio, lo que sugiere que el ligero sesgo identificado en los profesionales correspondería a la percepción de las personas en exclusión social como pertenecientes a un colectivo contrario. En relación a las cifras propuestas por el estudio se observó que las medidas obtenidas sobre las actitudes ideológicas difirieron significativamente entre una M=2.19 (DT=0.39) y M=1.68 (DT=0.59) y este fenómeno asegura la incidencia del autoritarismo y dominancia sobre el prejuicio.

Asimismo, Peña (2016) realizó una investigación acerca de la evaluación del prejuicio racial implícito en República Dominicana. El propósito de esta investigación fue dar a conocer la veracidad de la teoría de democracia racial contra la existencia de racismo en Latinoamérica a través de la medición del prejuicio racial implícito. En este estudio participaron 154 voluntarios de ambos sexos (hombres:78; mujeres 76) entre las edades de 17 y 28 años, de diferentes razas, tonalidades de piel, nivel académico, así como de diferentes carreras de la ciudad de Santo Domingo. Basado en los resultados obtenidos, se infiere que en la República Dominicana no existe la denominada democracia racial, también se puede mencionar que los participantes en el estudio presentan prejuicio implícito en general a favor de los negros y en contra de los blancos.

Un fenómeno que fue observado en el estudio es que las personas perciben su color de piel más claro de cómo es observado por otras personas. Por otro lado, se recomienda realizar este estudio en el futuro, esto con la finalidad de profundizar de forma exacta sobre este fenómeno.

Por su parte Cuadrado, López y Navas (2016), realizaron un estudio que se enfocó en la perspectiva de la minoría, y analizó las evaluaciones que los tres grupos inmigrantes más representativos en España mantienen entre sí a partir de las variables contempladas en el modelo del contenido de los estereotipos (MCE). Para el estudio se trabajó con 409 inmigrantes entre los cuales se les aplicó un cuestionario diseñado para esta investigación. Los resultados con grupos minoritarios apoyan, en general, las predicciones del MCE ya confirmadas con miembros de grupos mayoritarios. El grupo más valorado en estatus y estereotipos fue el ecuatoriano (coincidiendo con las valoraciones de la mayoría), el cual también despertaba más admiración. Los resultados se discuten abordando la aplicabilidad del MCE para analizar las relaciones entre grupos minoritarios.

Por otro lado, Gil y Martínez (2016), realizaron un estudio sobre las emociones auto percibidas que predominan en los alumnos y maestros de sexto grado en el curso de Educación Física. La muestra se compuso con 356 alumnos de sexto grado y 14 maestros que imparten la clase de Educación Física a los cuales se les paso un cuestionario conjuntamente a el diferencial semántico. De acuerdo con los datos obtenidos, se concluyó, que los alumnos y los profesores experimentan emociones placenteras en el curso de Educación Física. En los maestros del curso existe una mayor heterogeneidad de emociones; paralelamente, las emociones experimentadas por este grupo resultan ser menos placenteras que la de los alumnos. Respecto a las emociones displáceltas, los alumnos manifiestan una identificación bastante limitada con las mismas, siendo los maestros quienes experimentan este tipo de emociones con una mayor intensidad.



Con base en los estudios que se presentaron con anterioridad se pudo determinar que los prejuicios forman parte importantes de la autoestima y autoimagen de cada individuo. Asimismo, se infiere que el desarrollo del individuo como un ser íntegro y autónomo está influenciado por lo que los demás dicen de él o ella.

Para conocer más a fondo la presencia o ausencia de prejuicios, así como las emociones generadas en los trabajadores de un call center, es necesario profundizar en algunos conceptos relacionados con el tema.

## **1. PREJUICIO**

Prejuicio es un estereotipo negativo, acompañado de una fuerte antipatía o de un odio irracional hacia un grupo determinado o a sus miembros, según Máta (2012) el prejuicio va en contra del espíritu crítico, ya que son resistentes a los argumentos racionales y a los datos.

En la misma línea, Garrido y Azpilicueta (2011), definen el prejuicio como opinión previa y tenaz, por lo general desfavorable, acerca de algo que se conoce mal, también como: juicio u opinión, generalmente negativo, que se forma sin motivo y sin el conocimiento necesario y por último como una actitud negativa y hostil hacia una persona que se identifica como perteneciente a un grupo, por el simple hecho de pertenecer a ese grupo.

Según Martínez (2008) el prejuicio no es solamente una declaración de opinión o de creencia, sino una actitud que incluye sentimientos tales como desprecio, disgusto o total repudio. El prejuicio puede poseer contenido positivo y negativo. Las personas con prejuicios tienden a reconocer, sólo en su grupo interno, cualidades positivas. No necesariamente se trata de aversión u odio a lo externo, sino de prejuicios sobre las características positivas del grupo interno. La tendencia de la gente a favorecer a su grupo interno es bien conocida y frecuentemente apoyada por grupos sociales diversos, llámense deportivos, culturales, raciales, entre otros.

Asimismo, Berges (2008) define prejuicio como una actitud negativa hacia un grupo social o hacia una persona percibida como miembro de ese grupo social, por lo tanto, se manifiesta en tres componentes independientes como: cognitivo el cual es representado por las creencias, afectivo brindado por las emociones y comportamental que se asigna debido a una conducta. Al igual que otras actitudes, el prejuicio organiza subjetivamente a los seres humanos brindando una orientación acerca del comportamiento esperado de las personas. Además, el prejuicio sirve a otras funciones psicológicas como son la mejora de la autoestima (Fein y Spencer, 1997)

El prejuicio ha sido típicamente conceptualizado como una actitud, constituida por un componente cognitivo (ej. creencias acerca de un grupo específico), un componente afectivo (ej. odio) y un componente conativo (ej. comportamientos predispuestos negativamente hacia un grupo) (Ungaretti, Etchezahar y Simkin, 2012).

Por otro lado, Allport (citado por Del Olmo, 2005) define el prejuicio como una actitud suspicaz u hostil hacia una persona que pertenece a un grupo, por el simple hecho de pertenecer a dicho grupo, y a la que, a partir de esta pertenencia, se le presumen las mismas cualidades negativas que se adscriben a todo el grupo. Dentro del mismo texto Del Olmo (2005) menciona no estar en total de acuerdo con lo que Allport mencionaba, ya que el resaltó los prejuicios negativos, sin embargo, el autor considera que también existen los prejuicios positivos o incluso los neutros.

Matás (2012) refiere que los psicólogos sociales comenzaron los estudios del prejuicio después de la II Guerra Mundial, lo observaban como una enfermedad mental. Ante los resultados de los estudios realizados se demostró que el prejuicio es una experiencia universal que afecta prácticamente a todos los seres humanos y cumple una serie de funciones, como:

- a. Psicológicamente: sirve para ocultar el miedo o la duda, también se utiliza para disfrazar la autoestima.
- b. Socialmente: algunos de los prejuicios se obtienen por la presión social que exista ya igualarse a los puntos de vista de los amigos, familiares y compañeros. Otros de ellos se adquieren por las noticias o la diferente publicidad.

- c. Económicamente: hace de forma oficial alguna clase de discriminación para que parezca legítima, justificando así, la dominación y/o estatus de puestos de trabajo, poder, recursos, entre otros.
- d. Culturalmente: en los conflictos o llamadas guerras, cada lado o bando considera que su causa es justa, por lo tanto, debe proteger su religión, país, gobierno, entre otros.

Allport (1954), menciona en su libro la naturaleza del prejuicio, que el hombre tiene una propensión al prejuicio, la cual radica en su tendencia normal y natural de formar conceptos, categorías o generalizaciones, cuyo contenido representa una simplificación de experiencias suscitadas. Por otro lado, Allport (1954) define el prejuicio como el pensar mal de otras personas sin motivo suficiente, asimismo, según el New English Dictionary citado por el mismo autor, menciona que es un sentimiento, favorable o desfavorable, con respecto a una persona o cosa, anterior a una experiencia real o no basada en ella.

Dentro de los principales referentes teóricos se encuentra Pettigrew y Meertens (1995), quienes fueron pioneros en diseñar un modelo útil para categorizar el prejuicio en dos formas más sencillas de expresión: el prejuicio manifiesto y el prejuicio sutil.

Según dichos autores el prejuicio sutil (frío, distante e indirecto) incluye tres subdivisiones:

- a. La defensa de los valores tradicionales, argumentos de acusación hacia el individuo de no respetar ni adaptarse a los valores de la sociedad.
- b. La exageración de las diferencias culturales, argumenta que las diferencias entre valores, creencias, hábitos de higiene o sexuales, lengua y religión son utilizados para justificar la inferioridad y subordinación del exogrupo en la jerarquía social.
- c. La menor expresión de sentimientos o emociones positivas hacia el individuo, se manifiestan emociones o sentimientos negativos hacia una persona o grupo predeterminado.

El prejuicio sutil, en definitiva, se relaciona al rechazo socialmente aceptable de las minorías ya que hace uso de argumentos o razones no prejuiciosos. Al incorporar las emociones dentro del prejuicio sutil, se determinó que destaca la ausencia de emociones positivas. Asimismo, Portillo (2015) menciona que el prejuicio sutil utiliza expresiones discriminatorias disfrazadas e indirectas.

Por su parte, el prejuicio manifiesto (tradicional, más directo, agresivo y evidente) está integrado por dos sub-divisiones:

- a. Percepción de amenaza y rechazo abierto hacia el individuo.
- b. Falta de contacto personal o íntimo con el individuo, incluyendo la evitación del contacto personal con el exogrupo (grupo que se percibe como diferente) que es considerado una amenaza para el ednogrupo (grupo al cual se pertenece, semejante, donde se manejan los mismos códigos y creencias).

Portillo (2015) indica que el prejuicio manifiesto es de siempre, evidente y descubierto que se caracteriza por expresiones de superioridad, odio, rechazo, hostilidad, desconfianza, trato desfavorable y el rechazo para establecer relación con un individuo o grupo determinado. Una de las características de los prejuicios es que puede ser positivo o negativos, en el caso de los prejuicios negativos están orientados a que la conducta se dirija y aplique a grupos sumisos. El prejuicio siempre va dirigido a un grupo, si afecta a un individuo, es porque es parte de un grupo determinado.

Los prejuicios tienen efecto tanto en la persona o grupo que lo emite como la persona o grupo quien lo recibe, en cuanto los prejuicios sean negativos estarán basados en lo conceptual o cognitivo que se conoce. Existen otros enfoques para describir el prejuicio según Malgesini y Giménez (2012) el prejuicio tiene tres dimensiones.

- a. Cognitivo: este indica que el prejuicio es basado en un estereotipo, una valoración de prejuicio sustentada en la imagen estereotipada del otro.
- b. Emocional: menciona que una actitud prejuiciosa tiene un aspecto afectivo o emocional.



- c. Conductual: su función es orientar a desempeñar un comportamiento, en esta dimensión el prejuicio se une a la discriminación. Mediante el comportamiento se puede determinar si se acepta o no.

Tomando en cuenta estas tres dimensiones, el prejuicio forma un proceso que comienza desde la imagen o elemento conceptual, hasta involucrar lo emocional y comportarse de determinada manera.

## **1.2 EL ORIGEN DEL PREJUICIO**

Según Casaús y Hurtado (2006) el concepto originario del prejuicio ha modificado y/o desarrollado otros como, el prejuicio social o prejuicio étnico, que son en su mayoría negativos y van en dirección hacia grupos sociales y étnicos en específico.

El primero en aportar un cambio significativo en la manera de concebir el prejuicio fue Gordon Allport (citado por González, 2005) el cual paso de un enfoque totalmente centrado en variables individuales a uno centrado en las grupales. Tajfel y Turner (citados por González, 2005) y su categorización, potencializa los procesos de comparación social de auto evaluación, convirtiéndose así, una herramienta cognitiva que ayuda a los seres humanos a categorizar, clasificar y organizar su mundo social inmediato.

Existen varias teorías que explican sobre la forma y la razón de que se produzcan los prejuicios, estos, se formulan a través de una serie de elementos como: aceptación, aprendizaje social, categorización, conflicto, identidad social, entre otros. Según Portillo (2015) se agrupan en las siguientes perspectivas:

### **Perspectiva individualista**

El presente enfoque propone que la estructura de la personalidad es un factor consistente para analizar las relaciones personales prejuiciosas y que nuestras estructuras mentales y forma de conocer, permiten explicar dichas conductas prejuiciosas de acuerdo a su origen. Desde esta perspectiva se agrupan tres modelos como el psicoanalista, cognitivo y el aprendizaje social.

## **Modelo psicoanalítico**

Este modelo muestra que los seres humanos aceptan y adoptan los prejuicios que se mueven dentro de la sociedad sin resistencia alguna, esto debido a que la persona no cuenta con una escala de valores definida. La forma de crianza guía el desarrollo de estructuras de la personalidad que predisponen al individuo al prejuicio.

## **Teoría del aprendizaje social**

Esta teoría nos enseña que los seres humanos desde pequeños aprenden al ensayo y error, observación y estímulos que recibe del ambiente, esto quiere decir que el aprendizaje de las conductas se basa en la socialización.

## **Teoría cognitiva**

Esta teoría fundamenta el hecho que las personas suelen dividir el mundo en clases de tipo social para así, facilitar el pensamiento. El categorizar permite la reducción de la complejidad del ambiente social e identificar con rapidez un objeto y la categoría a la que pertenece.

## **Perspectiva intergrupala**

La perspectiva intergrupala explica las relaciones funcionales existentes entre los grupos de competencia y colaboración.

## **Teoría del conflicto realista**

La presente teoría muestra la importancia de comprender las actitudes comportamentales entre los grupos y poder así, analizar las relaciones que se establecen entre ellos. Estas relaciones pueden ser de colaboración o competencia. Se refiere que en toda relación de competencia se manifiestan prejuicios, sin embargo, en las relaciones de colaboración se reduce el conflicto y se fortalecen la cooperación.

## **Teoría de la identidad social**

Desde el punto de vista de esta teoría los individuos buscan satisfacer la necesidad de identidad social positiva a través de la categorización, identificación y comparación. Esta abarca tres procesos psicosociales como: la comparación, la categorización social y la identificación; estas trabajan conjuntamente determinar cómo percibimos a los demás y a nosotros mismos.

## **Perspectiva sociocultural**

Esta perspectiva refiere que el prejuicio no parte del individuo como tal, sino que se origina en la sociedad, las personas a través del lenguaje reproducen lo que escuchan y esta actualizado en el medio en el que se desenvuelven. Por consiguiente el prejuicio es justificable al adquirirse por el lenguaje, el cual lo hace parecer natural y verdadero.

### **1.3 TIPOS DE PREJUICIO**

El prejuicio, es visto como carga afectiva negativa que puede ser dirigida directamente a un grupo como un todo o a un individuo por su pertenencia a ese grupo (Mazzara, 1999).

Según Garrido y Azpilicueta (2011), existen diferentes tipos de prejuicios, los cuales son descritos como:

#### **Físico**

Se produce cuando juzgamos o valoramos a alguien por su aspecto físico.

#### **Género**

Existen prejuicios de género cuando valoramos más a los hombres o las mujeres que el sexo opuesto. Se presenta a las mujeres y/o hombres como inferiores física e intelectualmente.

## **Edad**

Se produce cuando valoramos más a las personas jóvenes que a los ancianos o a los más mayores.

## **Cultura / Racial**

El prejuicio cultural o racial es patente cuando consideramos inferiores o superiores a algunas culturas o bien juzgamos que el aspecto racial (físico) de una persona determina su personalidad.

## **Preferencia Sexual**

Se da este tipo de prejuicio cuando se produce un rechazo a las personas por su condición sexual o afectiva.

## **Religión**

Se juzga y valora a las personas por sus creencias religiosas, identificando a los seguidores de una religión con los aspectos más negativos o más rechazables.

## **Nacionalidad / Región**

Se idéntica a las personas de una nacionalidad o una región con un supuesto carácter nacional, entendido como un conjunto de características negativas.

## **Discapacidad / Enfermedad**

Los prejuicios de este tipo se manifiestan en el rechazo hacia personas a causa de una enfermedad o algún tipo de discapacidad.

## **Ideológico**

Se juzga a las personas por sus ideas políticas.

## **Económico**

Se valora a las personas y a los grupos según la creencia de que la posición económica es fruto de la capacidad e inteligencia de las personas.

Usualmente los prejuicios guían las emociones de manera negativa e impiden reflexionar de forma neutra sobre las personas o grupos. Debido a estos tipos de prejuicios existentes en medio de la sociedad se refiere que con frecuencia el prejuicio, estereotipo y discriminación se presentan juntos, por lo tanto, es importante para esta investigación aclarar los diferentes términos.

## **2. ESTEREOTIPOS**

Mazzara (2008), define el termino “estereotipo” como reproducciones mentales de la realidad sobre las cuales se generaliza acerca de miembros u objetos de algún grupo.

Los estereotipos son los ejemplos más estudiados de la categorización social y pueden ser definidos como “una representación mental sobre la simpleza de alguna categoría de persona, institución o evento, la cual es compartida por un amplio número de personas” estos tienen un fundamento en la realidad y eso les otorga gran utilidad en términos de aproximación cognitiva a nuestro medio social (Martínez, 2008).

Los estereotipos y el prejuicio normalmente se basan en tres características principales que son la edad, el sexo y la raza. Pero no siempre las categorías sociales resultan tan fáciles de identificar.

Un estereotipo es una imagen mental muy simplificada y con pocos detalles acerca de un grupo de gente que comparte ciertas cualidades y/o características. Puede ser tanto positivo como negativo, aunque normalmente es negativo. También se refiere como un conjunto de creencias compartidas socialmente sobre las características de una persona que suelen exagerar un determinado rasgo que se cree que tiene un determinado grupo (Garrido y Azpilicueta, 2011).

Garrido y Azpilicueta (2011) también refiere como estereotipo a una representación simplificada de características atribuidas a una colectividad social como: nacional, religioso, cultural, entre otras. Suele ser abundante en los medios de comunicación, chistes, cómic, entre otros.

La relación entre el prejuicio y la discriminación resulta muy compleja de estudiar. Si bien es cierto que el prejuicio (la posesión de estereotipos o de emociones negativas) predispone a comportarse discriminatoriamente.

### **3. DISCRIMINACIÓN:**

Garrido y Azpilicueta (2011), se refiere al acto de hacer una distinción o segregación que atenta contra la igualdad de oportunidades. Normalmente se utiliza para referirse a la violación de la igualdad de derechos para los individuos por cuestión social, racial, religiosa, orientación sexual y/o género.

Berges (2008), por su parte asegura que la discriminación es el componente comportamental del prejuicio, por lo tanto, su manifestación externa. Los científicos sociales han conceptualizado la discriminación tradicional como el tratamiento desigual desfavorecedor a un sujeto o grupo, como consecuencia del prejuicio. En la expresión de la discriminación influyen gran cantidad de variables, de manera que según éstas el comportamiento discriminatorio se manifestará en mayor o menor grado. La discriminación se presenta de muy distintas maneras, y en ámbitos y niveles diferentes.

### **4. CALL CENTER**

Thirión (2007) menciona que un call center constituye un centro de producción de telemensajes y su estructura puede ser observada con las dimensiones típicas de un ensamble sociotécnico: proceso, organización y coordinación del trabajo. Asimismo, según Pacheco (2014) los call center, son utilizados por compañías de servicios, para dar asistencia al cliente según el tipo de producto, servicio o información él requiera.

Thirión llegó a la conclusión que existe desempleo estructural en el sector de jóvenes y entre estudiantes y egresados universitarios, por lo tanto, los call centers se presentan como la mejor y más cercana oportunidad de conseguir un empleo, ya que esta fuerza de trabajo tiene las características de flexibilidad contractual y competencias de trabajo idóneas.

Por su parte Guerrero (2015) hace referencia a que un call center es un área de atención telefónica el cual cuenta con personas capacitadas para gestionar las necesidades de los clientes de alguna compañía en específico. Asimismo, menciona que la dinámica dentro de un call center implica la atención constante y caracterizada de la información que se maneja, para así agilizar los requerimientos de los clientes. Los objetivos según Guerrero de toda organización que cuenta con un call center deben ser el de optimizar los recursos, brindar altos niveles de eficiencia y al mismo tiempo aumentar los ingresos.

En conclusión, los prejuicios son actitudes y pensamientos negativos hacia un individuo o grupo determinado, esta perspectiva se pudo confirmar con los estudios presentados anteriormente indicando que los prejuicios influyen en la forma de pensar y de actuar de la persona que emite y recibe algún tipo de prejuicio. Por otro lado, se observa que los prejuicios pueden influir en las emociones de cada ser humano, afectándolo de manera positiva o negativa, por lo tanto, se pregunta si existe o no prejuicios hacia un grupo de trabajadores de call center ubicado en la zona 10 de Guatemala y el impacto emocional que estos puedan tener en el individuo.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Guatemala siendo un país en vías de desarrollo, muestra niveles de desarrollo humano menores a los del resto de América Latina. En ese sentido, una de las grandes dificultades del país es la generación de empleo bien remunerado. Sin embargo, recientemente ha aumentado la generación de diferentes fuentes de trabajo para sus pobladores con el fin de obtener un salario competitivo y de obtener una mejor calidad de vida para el trabajador y para quienes dependan de él. Uno de los sectores que mayor crecimiento ha presentado recientemente, es el de los call center los cuales en su mayoría están enfocados hacia las personas jóvenes y con una buena fluidez en el idioma inglés, sin embargo, por el simple hecho de estar enfocada en jóvenes se tiende a cuestionar las decisiones y actos que las personas en esta etapa de desarrollo toman y hacen. Una de las características principales de dicho giro de negocio, es la apertura y pluralidad con la que se integran sus equipos; es decir dichas empresas suelen no hacer excepción de personas por su credo, apariencia, genero, edad, orientación sexual, entre otras. Esta situación en alguna medida ha provocado que se perciba por parte de la población prejuicios hacia la figura de los teléfono operadores. Debido a ello, se plantea la siguiente interrogante: ¿Existe la presencia de prejuicios hacia los trabajadores de un call center?

### 2.1 Objetivos

#### 2.1.1 Objetivo general:

Identificar si existe presencia de prejuicios hacia un grupo de trabajadores de un call center ubicado en la zona 10 de la Ciudad de Guatemala.

#### 2.1.2 Objetivos específicos:

- a. Identificar la percepción a nivel de prejuicio sutil (igualdad, valores y creencias) en un grupo de trabajadores de call center.



- b. Identificar percepción a nivel de prejuicio manifiesto (prioridad, desconfianza y trato desfavorable) en un grupo de trabajadores de call center.
- c. Basado en los resultados obtenidos se realizar un trifoliar sobre prejuicio.

## **2.2 Variable de estudio:**

Prejuicio.

## **2.3 Definición de variable:**

### **2.3.1 Definición conceptual de variable:**

Según Touson citado por (Frias, Monterde y Peris, 2009) menciona que por parte de la Psicología Social se comprende al prejuicio como una actitud negativa, por otro lado, Brown (citado por Del Olmo, 2005) establece que el prejuicio es una respuesta evolutiva hostil hacia los miembros de determinado grupo.

Asimismo, Kimble (2002) refiere al prejuicio como afecto negativo que se asocia a individuos y se basa en su pertenencia a un grupo o categoría. También Portillo (2012) define que el prejuicio va dirigido a los miembros de grupos, los cuales involucra sentimientos de odio injustificado, basado en los estereotipos que se relaciona al grupo que se dirige, asimismo, el prejuicio se compone de tres aspectos importantes: 1) cognoscitivo que son los estereotipos, 2) afectivo que son los sentimientos y 3) conductual que es la discriminación o lo que posibilita la acción.

### **2.3.2 Definición operacional de variable:**

Para fines de este estudio los resultados fueron obtenidos a través de una escala diseñada específicamente para esta investigación, la cual brindó la información necesaria para este estudio. Para la presente investigación se tomó en cuenta los siguientes indicadores.

- Prejuicio Sutil
  - Igualdad
  - Valores
  - Creencias
- Prejuicio Manifiesto
  - Prioridad
  - Desconfianza
  - Trato desfavorable

### **2.4 Alcances y límites:**

La presente investigación pretendió determinar la existencia de prejuicios en un grupo de trabajadores de call center. Con base en los resultados obtenidos mediante este estudio se realizó un trifoliar brindando información necesaria para acerca de los prejuicios. Por otro lado, basados en una encuesta se podrá conocer cuáles son las clases de prejuicios que se perciben.

Como limitante se tuvo la interrogante si dichos prejuicios tienen existencia en los trabajadores de call center. Por otro lado, otra limitante fue el nivel honestidad con el que respondan los participantes.

Finalmente, debe mencionarse que los resultados que aquí se presenten son representativos única y exclusivamente de la muestra de participantes

evaluada, esto quiere decir que los resultados podrán extrapolarse únicamente a muestras de participantes con características similares.

## **2.5 Aporte:**

Los resultados de este estudio brindaron información necesaria para la creación de nuevos estudios vinculados con la presencia o ausencia de prejuicios en el contexto evaluado.

Se busca desensibilizar a la población guatemalteca de los prejuicios hacia los trabajadores de call center. Esta información será brindada mediante la realización de un trifoliar.

### III. MÉTODO

#### 3.1 Sujetos

Para el desarrollo de este estudio se les aplicó un cuestionario a 162 personas entre las edades de 18 a 60 años de edad, no haciendo exclusión de género, orientación sexual, religión, etnia, procedencia, entre otros. Con la única consigna de trabajar dentro de un call center.

Para la selección de la muestra se trabajará con un muestreo de tipo no probabilístico, también llamado ocasionalmente como muestra dirigida. Este tipo supone un procedimiento de selección informal, la elección de los sujetos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2005).

#### 3.2 Instrumento

Para la realización de esta investigación se elaboró una escala tipo Likert, la cual sirvió como herramienta para la obtención de los datos relevantes que dio soporte a este estudio. Este instrumento se basó en los siguientes indicadores:

- Prejuicio Sutil
  - Igualdad
  - Valores
  - Creencias
- Prejuicio Manifiesto
  - Prioridad
  - Desconfianza
  - Trato desfavorable

### **3.3 Procedimiento**

- Se plantearon tres temas que estuvieran relacionados a la carrera de psicología clínica.
- Se definió el tema de investigación en conjunto con la pregunta de investigación y se presentó al Departamento de Psicología Clínica para su aprobación.
- Se delimitó la población con las características necesarias para la realización del presente estudio de grado.
- Se creó el instrumento para la investigación y se esperará aprobación del Departamento de Psicología Clínica.
- Se contactó a los sujetos para la aplicación de la encuesta.
- Se copiló los resultados de las escalas aplicadas
- Se analizó los resultados y se procedió a la discusión de los resultados.
- En base a la discusión realizada, se realizó las conclusiones y recomendaciones.
- Se elaboró el informe final de investigación.

### **3.4 Tipo de estudio, diseño y metodología estadística**

Esta investigación es de enfoque cuantitativo no experimental, de diseño transversal y alcance descriptivo. La investigación cuantitativa ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, de replicarlos y compararlos entre estudios similares. Por su parte, la investigación no experimental se refiere a estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Mientras diseños transversales indagan la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población o muestra en un momento específico. (Hernández, Fernández y Baptista, 2015).

Finalmente, para el análisis de resultados se hará uso de estadística descriptiva (media, moda y mediana) y porcentajes.

## IV. RESULTADOS

El principal objetivo de esta investigación fue identificar la existencia de prejuicios hacia los trabajadores de Call Center de la ciudad de Guatemala, para la cual se contó con una muestra de 162 sujetos de ambos sexos, comprendidos entre las edades de 18 a 60 años.

A continuación, se presenta los resultados encontrados mediante la aplicación del instrumento elaborado específicamente para esta investigación el cual mide el prejuicio a nivel sutil y manifiesto.

**Tabla No. 1 Existencia de Prejuicio.**

Existencia de Prejuicio	
Media	58.5136
Mediana	54.1667
Moda	52.08
Desviación Estándar	10.64977

Fuente: elaboración propia (2017).

En la Tabla No. 1 se puede observar el valor total de la media sobre las puntuaciones obtenidas, la media se encuentra en 58.5136, indicando que, desde su punto de vista, más de la mitad de los trabajadores de call center evaluados perciben la existencia de prejuicios hacia ellos proveniente de la población guatemalteca.

**Tabla No. 2 Prejuicio a Nivel Manifiesto y Sutil.**

	Prejuicio Manifiesto	Prejuicio Sutil
Media	55.6257	57.265
Mediana	52.2727	55.7692
Moda	45.45	55.77
Desviación Estándar	13.48067	10.45652

Fuente: elaboración propia (2017).

La Tabla No. 2 indica la percepción de prejuicio en los trabajadores de call center dividido en los dos grandes indicadores, prejuicio manifiesto y prejuicio sutil. Se puede

observar que los sujetos entrevistados perciben un prejuicio sutil por parte de su entorno con una media de 57.265, mientras tanto el prejuicio manifiesto mostró una media de 55.6257.

**Tabla No. 3 Prejuicio Según Indicadores.**

	Prejuicio Manifiesto			Prejuicio Sutil		
	Trato Desfavorable	Desconfianza	Prioridad	Igualdad	Valores	Creencias
Media	55.787	52.0062	64.3519	48.3951	50.0772	75.5401
Mediana	56.25	50	62.5	45	50	75
Moda	56.25	50	100	40	43.75	81.25
Desviación Estándar	15.6627	14.47272	25.69765	14.62422	14.03584	15.99743

Fuente: elaboración propia (2017).

Como se mencionó con anterioridad los dos grandes indicadores son el prejuicio manifiesto y prejuicio sutil, sin embargo, cada uno de estos se divide en tres. Por lo tanto, en la Tabla No. 3 se puede observar los resultados en media y otros para los indicadores específicos.

Cabe mencionar que los trabajadores de call center en su mayoría perciben prejuicio con una media de 75.5401 basado en el indicador de creencia, el cual nos indica las ideas creadas basadas circunstancialmente sobre el grupo estudiado. Asimismo, se puede observar en un segundo lugar la percepción del prejuicio basado en el nivel específico prioridad con una puntuación por arriba de la mitad, con una media de 64.3519. Este último indica las prioridades que los trabajadores deberían de tener.

**Tabla No. 4 Percepción de Prejuicio Según Sexo.**

Sexo	Media	Desviación Estándar
Hombre	56.9923	10.81588
Mujer	55.9583	10.49878
Total	56.5136	10.64977

Fuente: elaboración propia (2017).



En la anterior tabla se puede identificar la percepción de prejuicio según sexo, de esa manera, se observa que los hombres perciben un mayor prejuicio que las mujeres, con una media de 56.9923.

**Tabla No. 5 Percepción de Prejuicio Según Estado Civil.**

Estado Civil	Media	Desviación Estándar
Soltero	57.3003	10.77969
Casado	56.1508	9.74337
Divorciado	51.9345	12.19875
Unión libre	52.2727	10.04351
Otros	52.0833	7.3657
Total	56.5136	10.64977

Fuente: elaboración propia (2017).

La Tabla No. 5 presenta la percepción de prejuicio según el estado civil de los 162 sujetos entrevistados. Se puede observar que las personas solteras perciben un mayor prejuicio por arriba de la mitad, con una media de 57.3003. En un segundo plano las personas que reportaron ser casadas perciben prejuicio con una media de 56.1508.

**Tabla No. 6 Percepción de Prejuicio Según Religión.**

Religión	Media	Desviación Estándar
Católico	55.0717	9.31593
Evangélico	56.9525	11.00454
Adventista	47.9167	.
Mormón	54.2969	8.34147
Ateo	64.7436	11.07998
Otro	56.1921	11.80074
Total	56.5136	10.64977

Fuente: elaboración propia (2017).

De acuerdo con la Tabla No. 6 los ateos que formaron parte de la muestra, identifican una mayor percepción de prejuicio por encima de quienes practican alguna religión, con una media de 64.7436, en segundo lugar, se ubican los participantes de religión evangélica con una media de 56.9525.

**Tabla No. 7 Percepción de Prejuicio Según Nivel Educativo.**

Nivel Educativo	Media	Desviación Estándar
Diversificado	53.811	9.44881
1-2 años universitarios	55.6439	11.04343
3 años universitarios	56.8452	9.91634
4-5 años universitarios	57.9023	9.23556
Licenciatura	68.6343	12.93141
Total	56.5136	10.64977

Fuente: elaboración propia (2017).

En la Tabla No. 7 se puede observar el nivel de prejuicio percibido segmentado según el nivel educativo de los participantes de la muestra. Se puede identificar una secuencia en el aumento de la percepción de prejuicio y el grado académico poseído. De esa manera, una media de 68.63343 indica que la población que percibe más prejuicio son las personas graduadas a nivel de licenciatura y las que menos perciben prejuicio son los graduados a nivel diversificado.

**Tabla No. 8 Percepción de Prejuicio Según Tiempo de Laborar en un Call Center.**

Tiempo laborando en un Call Center	Media	Desviación Estándar
Menos de un año	55.0481	11.27194
Un año	55.9476	13.28331
Dos años	53.6265	10.45813
tres años	58.9962	9.34536
4 años o mas	57.662	9.04337
Total	56.5136	10.64977

Fuente: elaboración propia (2017).

La Tabla No. 9 indica el prejuicio percibido según el tiempo de los sujetos trabajando para un Call Center, por lo cual, la población con mayor percepción de prejuicios son los que han trabajado hasta 3 años dentro de un call center con una media de 58.9962. Además, en el segundo lugar se encuentran los que han trabajado en un call center por 4 años o más con una puntuación por encima de la mitad, representado en una media de 57.662.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación buscó identificar la probable presencia de prejuicios hacia los trabajadores de call center de la ciudad de Guatemala, se encuestó a 162 sujetos, de los cuales 87 son de sexo masculino y 75 de sexo femenino. Buscó También identificar el prejuicio en sus dos categorías de expresión, tales como: prejuicio sutil y manifiesto según lo expuesto por Pettigrew y Meertens (1995). Desde esa perspectiva, se observó la necesidad de este estudio debido a la apertura y diversidad que caracteriza a la industria de los call center, debido a que la inclusión en su población, suele generar comentarios negativos hacia muchos de sus colaboradores.

En la actualidad, se da mucha importancia a lo que la sociedad piensa o tenga que decir sobre cada grupo o individuo, por lo tanto, basada en la imagen se facilita la elaboración de comentarios positivos o negativos. Esta imagen personal es influenciada por el entorno y/o ambiente en el que cada grupo o individuo se desenvuelve, siendo la imagen que se brinda a los demás, una de las más importantes.

Es ampliamente conocido que cada persona es diferente, posee distintas cualidades las cuales están sujetas a prejuicios. De esa manera se puede definir prejuicio como el conjunto de pensamientos, creencias, acciones o comentarios negativos hacia una persona o grupo determinado, acompañada de una aversión severa hacia dicho grupo o persona.

Por lo tanto, la importancia de la presente investigación fue determinar la existencia de prejuicios hacia un grupo de trabajadores de call center en la ciudad de Guatemala. Estos prejuicios medidos en las dos categorías de expresión, manifiesto, el cual tiende a ser directo, agresivo y evidente; y sutil, la cual tiende a ser indirecto y distante.

Al haber conocido los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento realizado especialmente para esta investigación, se pudo determinar que la media obtenida de 58.51 indica que los trabajadores de call center perciben prejuicio hacia ellos.

Según los datos obtenidos en la presente investigación se pudo identificar que el sexo masculino a diferencia del femenino es el que más prejuicio percibe de la población. Se infiere mediante el análisis de los resultados proporcionados por el estudio que los hombres perciben un mayor prejuicio que las mujeres con una diferencia en las medias de 1.02 siendo este dato de suma importancia para determinar el prejuicio en los trabajadores de call center. Desde esta perspectiva, Monroy (2012) realizó un estudio experimental sobre la diferencia en el nivel de rechazo a personas con diferente preferencia sexual entre grupos de hombres y mujeres, los resultados obtenidos mediante este estudio, demostraron una diferencia estadísticamente significativa del 0.005 en el rechazo hacia personas con diferente preferencia sexual, siendo las del sexo femenino las que presentan un nivel de rechazo mayor. Por lo tanto, ambos estudios coinciden en la existencia de prejuicios hacia un grupo específico o determinado, haciendo diferencia entre el emisor y/o receptor del mismo. Asimismo, la relación encontrada por parte de ambos estudios es que, el sexo femenino en su mayoría es el que emite el prejuicio y el sexo masculino el receptor de éste.

Asimismo, se pudo identificar mediante los resultados conseguidos por la población de sujetos encuestados, que en su mayoría el prejuicio sutil es el más notorio con una media de 57.26; como ya se ha mencionado el prejuicio sutil se relaciona al rechazo socialmente aceptado. De la misma manera, el prejuicio manifiesto es evidente en la población por encima de la media, siendo esta de 55.62. Mientras tanto, Pérez (2014) realizó un estudio cualitativo sobre la percepción de aceptación familiar hacia personas con orientación sexual homosexual, dando como resultado dos tipos de respuestas percibidas, primero, comentarios en relación a enfermedad y/o pecado, y segundo, reacciones de apoyo y empatía. Puede observarse que ambos estudios coinciden en que los prejuicios suelen ser expresados en dos vías, los argumentos o

pensamientos que son socialmente aceptadas y los argumentos y pensamientos que son aún más discriminatorios; al final ambos provocando una sesgo o división cultural.

Otro dato relevante del presente estudio es el nivel de prejuicio percibido por los trabajadores de call center a nivel de grado académico, se muestra interesante conocer que, entre más alto el grado académico que el individuo posea, será más perceptible a reconocer o percibir el prejuicio por parte de los demás, este medido mediante los indicadores creencia y prioridad. Según los datos obtenidos se muestra que los individuos que han culminado los estudios a nivel licenciatura perciben un mayor prejuicio con una media de 68.63 a diferencia de los individuos que han completado sus estudios a nivel diversificado, los cuales perciben menor cantidad de prejuicio con una media de 53.81. En ese orden de ideas Peña (2016) realizó un estudio acerca de la evaluación del prejuicio racial implícito en República Dominicana, de la cual se obtuvo como resultado que no existe dicha democracia racial, por lo tanto, se presenta prejuicio implícito a favor de los negros y en contra de los blancos; también, se pudo identificar que las personas suelen percibir su color de piel más claro de cómo es observado por otras personas. Estos dos estudios se relacionan más allá de los prejuicios existentes en los dos grupos estudiados; son relacionados y basados en los grupos minoritarios, mientras unos evitan ser objeto de juicio formando o deseando ser parte de la mayoría otros son sujetos a juicio por la minoría en la que se encuentran actualmente. De esa manera se puede diferenciar la época y sesgo cultural que pueda existir en la actualidad, se infiere mediante los resultados, que la minoría teniendo una mejor preparación académica más preparada académicamente son aún más susceptibles a los prejuicios elaborados al grupo en general.

Asimismo, se puede observar según los resultados obtenidos del presente estudio, que mientras mayor sea el tiempo laborando en un call center mayor es el nivel de prejuicio que se percibe en los trabajadores. Por esto, los sujetos con el menor tiempo de trabajar en la industria de call center perciben el prejuicio con una media de 55.04 y por otro lado las personas que poseen más de tres años trabajando para la industria de call center nos proporcionan una media de 57.66 acerca del prejuicio percibido. Desde esta perspectiva, Vescance (2015) realizó un estudio sobre la relación de movilidad y

prejuicio moderno de españoles hacia un colectivo inmigrante en España, como resultado se encontró que existe efectos diferenciados con respecto a la movilidad internacional, asimismo, se pudo determinar que las personas nacionales y extranjeras comparten actividades en común y que entre menos movilización exista más apego puede existir. Al comparar ambas investigaciones, se infiere que la permanencia de la industria de call center a lo largo de los años en Guatemala ha ayudado a la disminución de prejuicio hacia sus trabajadores. Por esto, las personas con más años laborando en un call center perciben en mayor cantidad el prejuicio que los de menor tiempo ya que esta industria ahora, es más aceptada socialmente.

Además, cabe resaltar que la percepción de prejuicio en relación a las diferentes religiones dentro del país de Guatemala, indica que los ateos son más susceptibles a los comentarios prejuiciosos con una media por encima de la mitad de 64.74. Por otro lado, los cristianos evangélicos perciben prejuicio de la población que les rodea con una media arriba de la mitad de 56.9525 y los cristianos católicos con una media por arriba de la mitad de 55.07.

Willis, Ruiz-Romero y Moya (2014) con base en el resultado de su investigación, presentó la necesidad de la realización de intervenciones para la disminuir los prejuicios hacia los grupos minoritarios, lo cual coincide con la necesidad hallada en la presente investigación.

En Guatemala se puede observar los diferentes grupos y estructuras sociales históricas y que permanecen en la actualidad, por lo tanto, es necesario implementar actividades que ayuden a construir y crear consciencia respecto de una realidad que tiene un potencial impacto psicológico, emocional y social.

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación la cual tuvo como objetivo determinar la existencia o no de prejuicios hacia los trabajadores pertenecientes a Call Centers en la Ciudad de Guatemala, se concluye que:

1. Existe prejuicio por encima de la media en un 58.51 hacia los trabajadores de Call Center provenientes de la sociedad guatemalteca.
2. La percepción de prejuicio existente en los sujetos es en su mayoría pronunciado con sutileza, haciendo parecer los comentarios negativos son socialmente aceptados.
3. Si bien el prejuicio en su mayoría es evidente sutilmente, también se tiene que tomar en consideración que el prejuicio manifiesto sobrepasa la media en 55.62 por lo tanto, existen comentarios severos directamente expresados.
4. El indicador más sobresaliente dentro del prejuicio fue el de creencias, el cual demuestra una imagen errónea de los trabajadores de call center en la ciudad de Guatemala.
5. En un segundo lugar el indicador prioridad fue uno de los más altos con una media de 64.35, el cual muestra que los trabajadores de call center preferirían laborar en otro lugar no relacionado a el trabajo de teleoperador.
6. El sexo masculino percibe el prejuicio en mayor medida que el sexo contrario.
7. Los trabajadores de call center con un grado académico de licenciatura perciben prejuicio por parte de su entorno por encima de la media de 68.63.

8. Los teleoperadores que poseen arriba de los 3 años de labor dentro de un call center perciben una mayor recepción de prejuicios.



## VII. RECOMENDACIONES

- A los Call Centers en Guatemala:
  1. Desarrollar la identidad dentro de sus trabajadores basados en los valores dentro de la compañía.
  2. Realizar campañas o actividades para mostrarle a la población los beneficios de trabajar dentro de un Call Center, asimismo, crear conciencia en los guatemaltecos de la exclusión social.
  
- A los trabajadores de Call Center:
  3. Asistir a talleres y/o grupos de apoyo para la obtención de herramientas necesarias para emisión y recepción de comentarios negativos prejuiciosos.
  4. Atención psicológica por potenciales daños en la autoestima y/o autoimagen de los trabajadores proveniente de los prejuicios existentes.
  
- A futuros investigadores:
  5. Estudiar los prejuicios en diferentes grupos sociales y los impactos generados por esta exclusión social y sesgo cultural existente en la actualidad.
  6. Realizar estudios acerca de la influencia de los prejuicios en las emociones y la autoestima del grupo.

## VIII. REFERENCIAS

- Alvarez, Parra y Valdez (2012). Discriminación y prejuicios de jóvenes sonorenses hacia el migrante indígena. *Estudios Sociales: Revista De Investigación Científica*, (2), 329-347.
- Allport, Malfé y Verón (1968). *La naturaleza del prejuicio* (Vol. 5). Eudeba.
- Álvarez, Corpas y Corpas (2016). El prejuicio de profesionales que trabajan con personas en exclusión social en Andalucía: un enfoque de proceso dual. *Intervención Psicosocial*, 25(3), 149-158
- Casaús y Hurtado (2006). Diagnóstico del racismo en Guatemala: investigación interdisciplinaria y participativa para una política integral por la convivencia y la eliminación del racismo. Guatemala: Vicepresidencia de la República de Guatemala. Volumen III.
- Chóliz, (2005). Psicología de la emoción: el proceso emocional. *Valencia: Departamento de Psicología Básica. Universidad de Valencia*.
- Cuadrado, López-Rodríguez y Navas (2016). La perspectiva de la minoría: estereotipos y emociones entre grupos inmigrantes. *Anales de Psicología*, 32(2), 535-544.
- Berges, (2008). Discriminación, prejuicio, estereotipos: conceptos fundamentales, historia de su estudio y el sexismo como nueva forma de prejuicio. *Iniciación a la Investigación*, (3).
- Del Olmo, M. (2005). Prejuicios y estereotipos: un replanteamiento de su uso y utilidad como mecanismos sociales. *En clave pedagógica*, 7(2).
- De León (2013) Juicios y estereotipos en las producciones guatemaltecas “Puro Mula” y “La Vaca” y su representación de la realidad guatemalteca. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Fein y Spencer (1997) Prejuicio como imagen de auto-mantenimiento: Afirmarse a sí mismo con la derogación de los demás. *Revista de Personalidad y Psicología Social*, 73(1), 31.
- Fernández-Abascal, Jiménez y Martín (Coord.). Emoción y Motivación: La adaptación humana I. (pp. 3-56). Madrid. Centro de Estudios Ramón Areces.

- Frias, Monterde y Peris (2009). La medida del prejuicio manifiesto y sutil. In *Comunicación presentada en el X Congreso Virtual de Psiquiatría Interpsiquis* (pp. 1-9).
- Garrido y Azpilicueta (2011). Conocemos los estereotipos y los prejuicios para evitar la discriminación. *Unidad Didáctica de Educación para la Ciudadanía*. Recuperado de <http://www.educatolerancia.com/pdf/Conocemos%20los%20prejuicios%20y%20estereotipos%20para%20evitar%20la%20discriminacion.pdf>.
- González (2005). Movilidad social: el rol del prejuicio y la discriminación. *foco, Expansiva*, 59, 1-23.
- González, Gallego y Mireya (2006). Educar las emociones. *Madrid: Dykinson SL*.
- Goleman (2002). *La Inteligencia Emocional* (3a. Edición) Buenos Aires, Argentina: Grupo Zeta.
- Gil y Martínez (2016). Emociones percibidas, por los alumnos y maestros, en educación física en 6to. curso de primaria. *Educación XX1*, 19(2), 170-204.
- Gerrero (2015). La influencia del estrés en la productividad del call Center de Pague Ya-Grupo Pichincha. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador.
- Grazioso (2012) *Emociones y cogniciones asociadas al rechazo del aborto en mujeres que asisten al Centro de Ayuda para la Mujer (CAM)*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Hernández, Fernández y Baptista (2003). Metodología de la investigación. *La Habana: Editorial Félix Varela*, 2.
- Izard (1991). *The psychology of emotions*. Springer Science & Business Media.
- Malgesini y Giménez (2000). Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad. España. Editorial La Catarata.
- Martínez (2008). Prejuicios, estereotipos y discriminación: reflexión ética y psicodinámica sobre la selección de sexo embrionario. *Acta bioethica*, 14(2), 148-156.
- Matás (2012) Desarrollo de los prejuicios sociales. Santolaya, F. (Presidencia) *Jornadas Nacionales de Psicología y Envejecimiento*. Mesa redonda llevada a cabo en Jornadas Nacionales de Psicología y Envejecimiento. realizada en Murcia, España.
- Monroy (2012) Diferencia en el nivel de rechazo hacia personas con diferente preferencia sexual entre un grupo de hombres y un grupo de mujeres, colaboradores de una empresa hotelera. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

- Mazzara (1999). *Estereotipos y prejuicios*. Acento.
- Lang (1968). La reducción del miedo y comportamiento del miedo: Problemas en el tratamiento de un constructo. En conferencia de psicoterapia, 3ra, Mayo-Junio, 1966, Chicago, Illinois, Estados Unidos. Asociación Americana de Psicología
- Peña (2016). Evaluación del Prejuicio Racial Implícito (IAT): Caso República Dominicana. *Ciencia y Sociedad*, 41(1), 77-111.
- Pérez (2014) Percepción de la aceptación en el ámbito familiar y social de personas homosexuales. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Pettigrew y Meertens (1995) Subtle and blatant prejudice in Western Europe. *European Journal of Social Psychology*, 25, 57-75.
- Pino y Fernández (2013) *La inteligencia emocional como una herramienta de la gestión educativa para el liderazgo estudiantil*. Cuadernos de Administración, 29(50), 132-141.
- Plutchik (1980) Una teoría psicoevolutiva general de la emoción. *Teorías de la emoción*, 1(3-31), 4.
- Portillo (2015) *Validación de una escala de prejuicio sutil y manifiesto en docentes del primer nivel de educación básica del distrito escolar de Tel. (Tesis de licenciatura Inédita)*. Universidad Pedagógica de Morazán, Honduras.
- Stangor y Schaller (2000). Estereotipos como representaciones individuales y colectivas. *Estereotipos y prejuicios: lecturas esenciales*, 64-82.
- Thirión, (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. *Confines de relaciones internacionales y ciencia política*, 3(5), 49-58.
- Vescance (2015). Relación entre movilidad internacional y prejuicio moderno de españoles hacia el colectivo inmigrante en España. *OASIS – Observatorio De Análisis De Los Sistemas Internacionales*, (22), 157-175.
- Ubiola, Willis, Ruiz-Romero y Moya (2014). El prejuicio hacia la población gitana en la vida real: Efectos de la vista a la exposición “Vidas Gitanas (Lungo Drom)”. *Psychosocial Intervention / Intervención Psicosocial*, 23(1), 11-16.
- Ungaretti, Etchezahar, Simkin (2012) El estudio del prejuicio desde una perspectiva psicológica: cuatro períodos históricos-conceptuales para la comprensión del fenómeno. *Calidad de Vida y Salud*, 4(8), 13-30.

## **ANEXOS**

## DATOS GENERALES:

### Sexo:

- Hombre
- Mujer

### Edad:

- 18 – 20
- 21 – 25
- 26 – 30
- 30 – 45
- 46 – 50
- 51 – 60

### Religión:

- Cristiano Católico
- Cristiano Protestante
- Adventista
- Mormón
- Ateo
- Otro

### Nivel de educación:

- Diversificado
- 0 – 3 Años de Universidad
- 4 – 5 Años de Universidad
- Maestría
- Doctorado

### Estado Civil:

- Soltero
- Casado
- Divorciado
- Viudo
- Unido

### Tiempo de laborar en el call center:

- 1 año
- 2 - 3 años
- 4 años en adelante

Cuántas personas viven en su casa: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** a continuación, se presenta una serie de afirmaciones marque con una X el enunciado que valore el grado de su opinión. Conteste a todas las preguntas sin excepción alguna. Los datos obtenidos serán analizados con estricta confidencialidad.

1. ¿Siente que le hacen de menos por no tener un título académico?

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada

2. ¿Los teleoperadores pueden salir adelante sin la necesidad de ayuda?

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada

3. ¿Si tiene o tuviese un hijo/a, le gustaría que trabajara en un call center?

- Mucho
- Bastante
- Poco
- Nada

4. ¿Considera que el trabajo de call center es desvalorizante?

- |                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mucho    | <input type="checkbox"/> Poco |
| <input type="checkbox"/> Bastante | <input type="checkbox"/> Nada |

5. ¿Alguna vez se le ha criticado por trabajar en un call center?

- |                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mucho    | <input type="checkbox"/> Poco |
| <input type="checkbox"/> Bastante | <input type="checkbox"/> Nada |

6. ¿Se ha sentido menospreciado por trabajar en un call center?

- |                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mucho    | <input type="checkbox"/> Poco |
| <input type="checkbox"/> Bastante | <input type="checkbox"/> Nada |

7. ¿Considera que el trabajo de call center es denigrante?

- |                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mucho    | <input type="checkbox"/> Poco |
| <input type="checkbox"/> Bastante | <input type="checkbox"/> Nada |

8. ¿Los teleoperadores son conocidos por el consumo de drogas?

- |                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mucho    | <input type="checkbox"/> Poco |
| <input type="checkbox"/> Bastante | <input type="checkbox"/> Nada |

9. ¿Los call centers son conocidos por integrar a migrantes?

- |                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mucho    | <input type="checkbox"/> Poco |
| <input type="checkbox"/> Bastante | <input type="checkbox"/> Nada |

10. ¿Considera que el uso de tatuajes es común en los trabajadores de call center?

- |                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mucho    | <input type="checkbox"/> Poco |
| <input type="checkbox"/> Bastante | <input type="checkbox"/> Nada |

11. ¿Los call center aceptan a personas marginales?

- |                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mucho    | <input type="checkbox"/> Poco |
| <input type="checkbox"/> Bastante | <input type="checkbox"/> Nada |

12. ¿Preferiría estar trabajando en algún otro lugar, que no fuese un call center?

- |                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mucho    | <input type="checkbox"/> Poco |
| <input type="checkbox"/> Bastante | <input type="checkbox"/> Nada |

13. ¿Se puede confiar en un teleoperador?

- |                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mucho    | <input type="checkbox"/> Poco |
| <input type="checkbox"/> Bastante | <input type="checkbox"/> Nada |

14. ¿Preferiría dejar el call center por un trabajo de oficina?

- |                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mucho    | <input type="checkbox"/> Poco |
| <input type="checkbox"/> Bastante | <input type="checkbox"/> Nada |

15. ¿A su familia le gustaría que trabajara en otro lugar?

- |                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mucho    | <input type="checkbox"/> Poco |
| <input type="checkbox"/> Bastante | <input type="checkbox"/> Nada |

16. ¿Cree que existe el prejuicio de que los trabajadores de call center son ladrones?

- |                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mucho    | <input type="checkbox"/> Poco |
| <input type="checkbox"/> Bastante | <input type="checkbox"/> Nada |

17. ¿Considera que el hecho de trabajar en un call center es impedimento para establecer una relación sentimental seria?

- |                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mucho    | <input type="checkbox"/> Poco |
| <input type="checkbox"/> Bastante | <input type="checkbox"/> Nada |

18. ¿Te has sentido rechazado por trabajar en un call center?

- |                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mucho    | <input type="checkbox"/> Poco |
| <input type="checkbox"/> Bastante | <input type="checkbox"/> Nada |

19. ¿Le han discriminado por su forma de vestir?

- |                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mucho    | <input type="checkbox"/> Poco |
| <input type="checkbox"/> Bastante | <input type="checkbox"/> Nada |

20. ¿Se ha sentido criticado por su apariencia?

- |                                |                                   |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mucho | <input type="checkbox"/> Bastante |
|--------------------------------|-----------------------------------|



Poco

Nada

21. ¿En general crees que los guatemaltecos tienen prejuicios hacia los trabajadores de call center?

Mucho

Poco

Bastante

Nada

22. ¿Piensas que los trabajadores de call center son bien pagados?

Mucho

Poco

Bastante

Nada

23. ¿Los trabajadores de call center son explotados?

Mucho

Poco

Bastante

Nada

24. ¿El término teleoperador le parece ofensivo?

Mucho

Poco

Bastante

Nada

---

## Evidencia

Se realizó un estudio cuantitativo con el objetivo de determinar la existencia de prejuicios hacia un grupo de trabajadores de call center de la ciudad de Guatemala. Para él estudio se trabajó con 162 personas de ambos sexos entre las edades de 18 a 60 años de edad.

Los resultados de tal estudio, logró determinar la existencia de prejuicios percibidos por parte de los trabajadores de call center. Dando como resultado positivo a la cuestión planteada para esta investigación. Se identificó que el prejuicio, en su mayoría, es proveniente de manera sutil siendo indirecto y cubierto por otros comentarios, pero no ocultando su efecto.

Otro dato relevante a mencionar de dicha investigación es que, el sexo masculino percibe el prejuicio en mayor medida que el sexo contrario. Además, cabe señalar que la población guatemalteca presenta una idea errónea sobre los teléfono operadores.

Por lo tanto, se recomienda a talleres y/o grupos de apoyo para la obtención de herramientas necesarias para la emoción y recepción de comentarios negativos prejuiciosos.

---

Para más información y ayuda se puede abocar a el Centro Landivariano de Práctica y Servicios de Psicología.

### Ciudad de Guatemala

- Direcciónn: 14 calle 3-14, zona 1.
- Teléfonos: 2230-5339, 2230-5340, 2230-5341
- Fax: 2230-5337
- Correo electrónico: [centropsicologia@url.edu.gt](mailto:centropsicologia@url.edu.gt)

### Horario de atención

- lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas.
- sábado de 8:00 a 13:00 horas.

---

## *Prejuicios hacia los callcenteros.*

Callcenteros término utilizado dentro del medio, para referirse a los teléfono operadores y/o trabajadores de call center.



# ¿Porqué call centers?

Guatemala es un país en vías de desarrollo, muestra niveles de desarrollo humano menores a el resto de América Latina. En la misma línea, Guatemala ha permitido la inclusión de los call centers para generar un mayor número de empleos con el fin de obtener brindar un salario competitivo y una mejora en la calidad de vida. La población, en su mayoría, son jóvenes y jóvenes adultos con una educación mínima de diversificado. Esta comunidad influenciada por diferentes características como sexo, preferencia sexual, religión, etnia, procedencia, entre otros. Debido a estas características los trabajadores son sujetos a diferentes pensamientos erróneos o negativos.



## Prejuicio

Prejuicio es un conjunto de ideas, pensamientos, creencias u opinión negativa, desfavorable, de repudio o de disgusto hacia una persona o grupo en específico. El prejuicio se puede dar por diferentes características como edad, género, físico, cultura, religión, preferencia sexual, nacionalidad o procedencia, discapacidad o enfermedad, ideológico o económico.

Lo prejuicios se pueden ejecutar de diferentes maneras, sin embargo, la percepción del prejuicio se puede categorizar en dos grandes ramas la cuales según Pettigrew y Meertens (1995), las describen como Prejuicio Sutil y Prejuicio Manifiesto.

Prejuicio Sutil siendo frío, distante e indirecto y el Prejuicio Manifiesto siendo tradicional, más directo, agresivo y evidente.