



# Género y Etnicidad:

**de las maquilas de confección  
a los call center en Guatemala**

**Un estudio crítico**

**Coordinador: Sergio Guillermo Palencia Frener  
Investigadora: Mónica Lisseth Mendizabal Juárez  
Investigador: Manuel de Jesús Poroj Abac**



**Proyecto FOCINEG  
Fortalecimiento de las Capacidades Institucionales  
para aplicar el Enfoque de Etnicidad y de Género  
en la Investigación de Desarrollo Humano/  
PNUD-IUMUSAC-IDEI**

# **Género y etnicidad:**

## **De las maquilas de confección a los *call centers* en Guatemala**

**Un estudio crítico**

Sergio Guillermo Palencia Frener  
Mónica Liseth Mendizábal Juárez  
Manuel de Jesús Poroj Abac

© Instituto Universitario de la Mujer de la Universidad de San Carlos de Guatemala  
Instituto de Estudios Interétnicos de la Universidad de San Carlos de Guatemala

Género y Etnicidad: De las maquilas de confección a los call centers en Guatemala  
ISBN: 978-9929-561-40-3

Proyecto Etnicidad, Género y Desarrollo Humano –FOCINEG–  
–IDEI-IUMUSAC–  
Teléfono (502) 22384288  
email: af.idei.iumusac@gmail.com



Canadian International  
Development Agency

Agence canadienne de  
développement international

Canada



Guatemala

*Esta publicación fue posible gracias al apoyo administrativo del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, –PNUD– y financiero de la Agence Canadienne de Développement International –ACDI–.*

Imagen de portada: [ideago.freedigitalphotos.net](http://ideago.freedigitalphotos.net)

“Los criterios expresados en esta publicación son responsabilidad exclusiva de sus autores y no necesariamente coinciden con los de las instituciones que apoyan y/o financian el proyecto FOCINEG y de los cuales se incluyen sus logos en esta publicación”

#### Directorio

Lic. Carlos Estuardo Gálvez Barrios  
Rector

Msc. Eduardo Enrique Sacayón Manzo  
Director IDEI

Licda. Miriam Ileana Maldonado Batres  
Directora IUMUSAC

Mrta. Walda Elena Barrios--Klee  
Coordinadora general FOCINEG

Equipo de Investigación:  
María Patricia González Chávez  
Paola Beatriz González Rosales  
Edwin Omar García Ruíz  
Sergio Guillermo Palencia Frener  
Mónica Lisseth Mendizabal Juárez  
Manuel de Jesús Poroj Abac  
Elvia Elizabeth Chuy Tuyuc  
María del Rosario Toj Zacarías  
Jorge Diego Vásquez Monterroso

Administración y Finanzas:  
Mónica María Terreaux Franco



Diseño y edición: Magna Terra editores  
5a. avenida 4-75, zona 2, ciudad de Guatemala  
(502) 2238-0175, 2251-4298, 2251-4048  
[www.magnaterraeditores.com](http://www.magnaterraeditores.com)

# Índice

Siglas y Acrónimos	7
Prólogo	11
Agradecimientos	15
Introducción general	17
Metodología	23
<b>Capítulo I</b>	
<b>Del keynesianismo al neoliberalismo: Crisis y transformaciones de la apropiación capitalista en el mundo</b>	<b>29</b>
Introducción	29
<b>Keynesianismo</b>	<b>30</b>
1. Reconfiguración de las relaciones capitalistas en la posguerra	30
2. Transformaciones sociales del capitalismo keynesiano	32
3. Crisis del modelo keynesiano de apropiación capitalista	34
<b>Neoliberalismo</b>	<b>36</b>
1. Reconfiguración de las relaciones capitalistas en el neoliberalismo	37
2. Transformaciones sociales del capitalismo neoliberal	38
3. Crisis del modelo neoliberal de apropiación capitalista	41
Reflexión del capítulo	43
Bibliografía	45
<b>Capítulo II</b>	
<b>Conformación histórica del capitalismo en Guatemala (1944-1983). Finca agroexportadora, represión social y maquila</b>	<b>47</b>
Introducción	47
<b>Revolución de Octubre y modernización económica (1944-1954)</b>	<b>48</b>
1. Trabajo forzado en la época liberal y los cambios de la Revolución de 1944	49
2. Revolucionando la <i>forma relacional</i> : de la Reforma Agraria al anticomunismo	52
<b>Anticomunismo, Mercado Común Centroamericano y modelo agroexportador (1954-1979)</b>	<b>55</b>
1. <i>Desarrollo Nacional</i> desde la dictadura militar, la represión agraria y el anticomunismo	55
<b>Exterminio contrainsurgente y restablecimiento de las bases para la acumulación capitalista (1980-1983)</b>	<b>60</b>
1. Crisis económica y social: Del estallido revolucionario al del orden del capital mediante el exterminio	61

2.La especificidad de la maquila en la lógica del capital transnacional y nacional	66
Reflexión del capítulo	68
Bibliografía	70
<b>Capítulo III</b>	
<b>Conformación contemporánea del capitalismo en Guatemala (1983-2010). 73</b>	
Introducción	73
<b>Época de ajustes: de la democracia civil a la liberalización económica</b>	<b>75</b>
<b>La reforma financiera y bancaria: nuevas bases de acumulación</b>	<b>78</b>
<b>Haciendo negocios en los noventas: Los Acuerdos de Paz como preámbulo al capitalismo neoliberal en Guatemala</b>	<b>81</b>
<b>Los <i>call centers</i> como modelo de la “terciarización” de la economía en Guatemala</b>	<b>85</b>
Reflexión del capítulo	90
Bibliografía	93
<b>Capítulo IV</b>	
<b>La reconfiguración del capitalismo en Guatemala Breve historia de la maquila de confección y de los <i>call centers</i></b>	<b>97</b>
Introducción	97
<b>La maquila de confección o la industria volátil del neoliberalismo</b>	<b>99</b>
1. Tipos de maquila y sus connotaciones	99
2. Movilidad del capital en la industria manufacturera	100
3. Marco legal de la industria manufacturera y zonas francas en Guatemala	106
4. Aproximación de la situación de la maquila de confección en Guatemala	108
5. Organización de la maquila y perfil de personal contratado	114
<b>Los <i>call centers</i> o el auge de la tercerización de la economía</b>	<b>120</b>
1. Definiciones técnicas y sociales de los <i>call centers</i>	120
2. Instalándose en el mercado laboral	122
3. Marco legal que ampara a los <i>call centers</i> en Guatemala	127
4. Inicio de actividades de <i>call center</i> en Guatemala	131
5. Estructura organizacional de los <i>call centers</i>	133
Reflexionando sobre las maquilas de confección y los <i>call centers</i>	139
Bibliografía	141

<b>Capítulo V</b>	
<b>Mujeres en maquilas de confección y <i>call centers</i>: Articulación y negación de la particularidad social en el capitalismo y el patriarcado</b>	<b>145</b>
Introducción	145
<b>Feminización y uso de los tiempos de las mujeres</b>	<b>146</b>
1. La feminización de las tareas	146
2. Análisis comparativo de la división del tiempo de las mujeres	148
<b>La articulación capitalismo-patriarcado frente al empoderamiento de las mujeres</b>	<b>152</b>
1. Las mujeres para el capital y el patriarcado	152
2. Las mujeres como productividad eficiente	155
3. Las mujeres como figura disciplinada	159
4. Fuentes del empoderamiento de las mujeres	161
<b>El nuevo empresariado guatemalteco: Análisis del discurso de entrevista a gerente de Transactel y las opiniones suscitadas</b>	<b>163</b>
1. La personalidad del nuevo empresariado guatemalteco	164
2. Análisis de las opiniones que suscitó la entrevista con Guillermo Montano	167
<b>Percepciones del <i>call center</i> desde las trabajadoras y los trabajadores</b>	<b>177</b>
1. Aclaraciones pertinentes	177
2. Resultados generales de la encuesta	178
3. Pertenencia e identidad étnica	183
4. Deportados	186
5. Producción del servicio en los <i>call centers</i>	187
Reflexión del capítulo	194
Bibliografía	196
Anexo	205
1. Datos generales	205
2. Datos sobre maquilas	219
3. Datos sobre <i>call centers</i>	225



## Siglas y Acrónimos

AGEXPORT	Asociación Guatemalteca de Exportadores
ALTEX	Programa de Empresas Altamente Exportadoras
AMCHAM	Cámara de Comercio Guatemalteco – Americana
ASIES	Asociación de Investigación y Estudios Sociales
ATA	<i>American Teleservices Association</i>
ATRAHDOM	Asociación de Trabajadoras del Hogar, a Domicilio y de Maquila
BM	Banco Mundial
CALDH	Centro de Acción Legal en los Derechos Humanos
CACIF	Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas, Comerciales, Industriales y Financieras
CEH	Comisión para el Esclarecimiento Histórico
CENDOCE	Centro de Documentación de la Facultad de Ciencias Económicas (USAC)
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CEUR	Centro de Estudios Urbanos y Regionales (USAC)
CIAV	Centro de Instrucción Audio Visual
CIEN	Centro de Investigaciones Económicas Nacionales
CUC	Comité de Unidad Campesina
ECP	Escuela de Ciencia Política (USAC)
FLACSO	Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Fortalecimiento de las Capacidades Institucionales para
FOCINEG	Aplicar el Enfoque de Etnicidad y Género
FMLN	Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional
FMI	Fondo Monetario Internacional
FUNEBIR	Fundación Universitaria Iberoamericana
IDEI	Instituto de Estudios Interétnicos (USAC)
IDIES	Instituto de Investigaciones Económicas Sociales
IIES	Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales (USAC)

IGSS	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
INE	Instituto Nacional de Estadística
ISR	Impuesto sobre la Renta
IUMUSAC	Instituto Universitario de la Mujer de la Universidad de San Carlos
EE.UU.	Estados Unidos de América
EGP	Ejército Guerrillero de los Pobres
GUATEXPRO	Consejo Nacional de Promoción de Exportaciones
ICC	Iniciativa de la Cuenca del Caribe
IGA	Instituto Guatemalteco Americano
INE	Instituto Nacional de Estadística
MCCA	Mercado Común Centroamericano
MINECO	Ministerio de Economía
MINTRAB	Ministerio de Trabajo
MLN	Movimiento de Liberación Nacional
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMC	Organización Mundial del Comercio
OPEP	Organización de Países Exportadores de Petróleo
PAE	Programa de Ajuste Estructural
PIB	Producto Interno Bruto
PIM	Producto Interno Manufacturero
PITEX	Programa de Importación Temporal para producir artículos de Exportación
PUA	Partido de Unificación Anticomunista
SEGEPLAN	Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia
UE	Unión Europea
UFCO	United Fruit Company
UFM	Universidad Francisco Marroquín
UMG	Universidad Mariano Gálvez
URL	Universidad Rafael Landívar

URNG	Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca
URSS	Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas
USAC	Universidad de San Carlos de Guatemala
UVG	Universidad del Valle de Guatemala
VESTEX	Comisión del Vestuario de la Agexport



# Prólogo

## Trabajo femenino y crisis económica

Para introducir la investigación realizada por Sergio Palencia, Mónica Mendizábal y Manuel Poroj, evoqué el título de una investigación que realicé en Chiapas, junto a Leticia Pons Bonals hace muchos años (1993). Siguiendo la tradición marxista en ella sosteníamos la tesis que las mujeres somos el ejército industrial de reserva. Y que en los momentos de crisis económica las mujeres nos constituimos en la mano de obra emergente que permite al sistema sobrevivir y recomponerse.

Ya sea en trabajos asalariados o entrando a la economía informal que ha sido uno de los espacios en que las mujeres nos desempeñamos, debido a que no tenemos las calificaciones que demanda el mercado de trabajo. En consecuencia, no aparecemos registradas en las estadísticas de empleo, ni formando parte de la población económicamente activa (PEA).

En el presente texto Palencia, Mendizábal y Poroj nos presentan la forma en que el capitalismo en su fase actual utiliza la fuerza laboral de mujeres jóvenes en un estadio de recomposición del mismo.

Se crean nuevos espacios laborales que permitan utilizar la fuerza de trabajo emergente y de esta manera garantizar la sempiterna extracción de plusvalía que ha permitido al capitalismo funcionar desde su fase de acumulación originaria hasta nuestros días, superando de esta manera las crisis cíclicas.

En el texto nos presentan cómo las maquilas se convirtieron en el espacio laboral para mujeres jóvenes indígenas que dejaron el empleo en actividades domésticas para engrosar las filas del proletariado industrial.

Y la emergencia de un nuevo nicho laboral, los llamados *call centers* que requieren el dominio de otros idiomas, preferentemente el inglés y quienes trabajan en ellos se encuentran estudiando en alguna de las universidades del país.

La investigación describe la forma en que Guatemala ha entrado en la fase de terciarización de la economía y las formas en que se presenta la flexibilización del mercado laboral. Devela la relación capitalismo / patriarcado, y cómo las mujeres se insertan en el sistema productivo desde una figura disciplinada. Los dos ámbitos laborales, maquila y *call center* se basan en la rutinización excesiva de las tareas a través de las líneas de producción y secuencias.

Para obtener la información sobre maquilas Palencia, Mendizábal y Poroj realizaron grupos focales con ex trabajadoras fuertemente organizadas, sensibilizadas y concientizadas con relación a sus derechos laborales. Observaron que se concentran mucho en sus situaciones particulares, sin tener una perspectiva más amplia del movimiento de mujeres y de la reivindicación del derecho al trabajo digno.

Las trabajadoras de *call center*, tienen un perfil diferente. Son jóvenes estudiantes universitarias, que no han reflexionado sobre el tema del empoderamiento a pesar que muchas de ellas estudian carreras de ciencias sociales.

En ambos espacios laborales se observa excesivo control del tiempo y el espacio de las mujeres, así como fuerte competencia entre las operarias debido al monitoreo por hora y por día. En las maquilas si la línea de producción no genera la meta diaria, se producen tensiones y rivalidad. En forma más tecnológica éstas discordias se repiten en los *call center*.

Los dos espacios laborales se basan en la robotización de la mano de obra y remuneración por productividad a partir del salario mínimo; con inversión restringida en capital humano, porque la capacitación se ofrece solamente para las funciones que se requiere que las personas desempeñen. Tanto en maquilas como en *call centers*, existe continua rotación de personal; hay mujeres que han pasado por tres o cuatro maquilas o tres cuatro *call center* en períodos de dos años.

La fuerza de trabajo femenina se ha incrementado por ser mano de obra barata, joven y sin experiencia. No obstante se continúan manteniendo los prejuicios tradicionales establecidos por el patriarcado en relación al trabajo que desempeñamos las mujeres, este siempre es menos valorado, se naturalizan las tareas asignadas y se nos sigue ubicando en las tareas de cuidado.

A pesar del agobio de estar encerradas y el trabajo repetitivo, las mujeres han conseguido procesos de empoderamiento originados en la autonomía económica, pues tienen la oportunidad de percibir un salario. Realizan negociaciones familiares, toman decisiones personales, construyen redes sociales y vínculos que las fortalecen. Las trabajadoras de *call center* se encuentran motivadas para continuar estudiando.

Se observan mayores niveles de organización entre las trabajadoras de maquila, especialmente al ser despedidas y ninguno en los *call center*.

Como motivación para la lectura de la presente investigación, referiré algunos de los datos obtenidos en la encuesta realizada a personas trabajando en *calls centers*: la edad promedio es de 20 años en mujeres y 23 en hombres. Las mujeres son secretarias bilingües, los hombres bachilleres. Las mujeres se encuentran cursando los primeros semestres de la carrera y tienden a ya no estar presentes cuando arriban a los últimos semestres, en tanto los hombres permanecen desde el inicio hasta el final de la carrera. La mayoría al referirse a su pertenencia étnica se adscriben como ladinos/as. Los *call centers* son espacios laborales transitorios mientras se adquiere la profesionalización.

Resulta interesante la comparación que se realiza entre ambos espacios laborales: maquila y *call centers*, porque permite visibilizar la diversidad del país y las segregaciones por clase, etnia y género en el mercado laboral, en un mundo globalizado, en dónde la explotación de la fuerza de trabajo continúa siendo la base de la acumulación capitalista, bajo nuevas modalidades como la flexibilización del mundo del trabajo.

Cada vez las prestaciones son menos y la posibilidad de alcanzar una jubilación un auténtico privilegio.

**Mtra. Walda Barrios-Klee**  
**Coordinadora Académica, Proyecto FOCINEG**

**Bibliografía referida:**

Barrios Ruiz, Walda & Pons Bonals, Leticia: Trabajo femenino y crisis económica. Impacto en la familia chiapaneca. Universidad Autónoma de Chiapas, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas México, junio 1993.

## Semblanzas

### equipo de investigación\*

#### **Walda Barrios-Klee**

Feminista, licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales por la USAC, Maestra en Sociología Rural y Doctora ex – tesis en Sociología. Ha coordinado la carrera de Antropología en la USAC y el Programa de Género en FLACSO.

#### **Mónica Lisseth Mendizabal Juárez**

Joven que está transitando por los caminos feministas. Posee estudios superiores en sociología por la USAC. Especialista en estudios de género por FLACSO-Guatemala, donde también ha realizado investigación en memoria histórica. Miembra activa de la AMEF.

#### **Sergio Guillermo Palencia Frener**

Sociólogo por la UVG. Ha sido docente en la URL y es autor de artículos en periódicos y revistas.

#### **Manuel de Jesus Poroj Abac**

Indígena k'iche' del municipio de Momostenango, Totonicapán. Ateo, joven músico de la marimba y materialista ecológico. Economista por la USAC. Se ha desempeñado como investigador en temas de cultura, etnicidad y derechos humanos en el Ministerio de Cultura y Deportes de Guatemala y en la PDH.

\* Significado de las siglas utilizadas: Asociación de Mujeres para Estudios Feministas (AMEF), Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), Procuraduría de Derechos Humanos de Guatemala (PDH), Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC), Universidad del Valle de Guatemala (UVG), Universidad Rafael Landívar (URL).



## Agradecimientos

Esta investigación no hubiese sido posible sin la colaboración y apoyo de hombres y mujeres que laboran tanto en las maquilas de confección como en los *call centers*. Nuestro sincero agradecimiento al tiempo brindado en los grupos focales trabajados con mujeres y hombres ex trabajadores de maquila de confección, así como en las entrevistas individuales y colectivas. También hacemos extensivo nuestro agradecimiento a las mujeres y hombres trabajadores de *call center* que estuvieron presentes en el grupo focal, entrevistas individuales y encuestas. Debido al riesgo que implica estar en contra de las políticas empresariales han querido estar en el anonimato.

Agradecemos a la Asociación de Trabajadoras del Hogar, a Domicilio y de Maquila (ATRAHDOM), por habernos brindado su sede para la realización de los grupos focales y el contacto con distintas organizaciones de mujeres que demandan solventar la situación laboral en las maquilas. En este sentido, agradecemos a las mujeres organizadas que estuvieron presentes en las actividades de la investigación, miembros de las siguientes instancias: Comité Cambridge, Consorcio de Organizaciones Sociales y Sindicales de Mujeres en la Economía (COSME), Mujeres Amatitlanecas Organizadas Rompiendo el Silencio (MAORS), Mujeres con Valor Construyendo un Futuro Mejor (MUVACOFUM) y Mujeres de Modas Primavera.

Agradecemos también a todas aquellas personas que nos aportaron conocimientos desde sus distintos espacios de trabajo y de lucha. También a las instituciones públicas y privadas que de una u otra forma nos enriquecieron con información para consolidar este documento. En especial a SEPREM, INE, SEGEPLAN, MINTRAB, MINECO e *Invest in Guatemala*. A las bibliotecas de FLACSO, IDIES/URL, UFM, ASIES, Fundación Guatemala y los centros de documentación de la USAC como los del IIES, IDEI, IUMUSAC, ECP, CEUR y CEDOCE, que nos donaron algunos de sus ejemplares que fueron muy importantes para el estudio.

Queremos hacer extensivos nuestros agradecimientos a las personas que de una u otra manera nos aportaron para la culminación de este estudio. Especial reconocimiento hacemos a Walda Barrios-Klee, la coordinadora general de FOCINEG, por haber confiado en una aproximación crítica a la economía y por haber apoyado nuestras iniciativas de investigación. Agradecemos también a Mónica Terreaux por todo el apoyo brindado sobre todo en lo administrativo y la logística de las actividades externas e internas que realizamos. Asimismo, a la coordinadora del Eje de Gobernabilidad Democrática, María Patricia González, así como al coordinador del Eje de Etnicidad, Diego Vásquez Monterroso, porque supimos crear compañerismo y responsabilidad académica central en nuestros procesos de investigación. También al investigador e investigadoras de los ejes, a María del Rosario Toj, Elvia Chuy, Edwin García y Paola González, a quien hacemos mención especial ya que nos compartió sus conocimientos metodológicos y de género para llevar a cabo actividades en los grupos de mujeres.



## Introducción general

La cuestión sobre la situación económica de Guatemala y Centroamérica es primordial para comprender las relaciones sociales en general, así como los conflictos y las luchas. Pero más allá de una descripción del “estado de la economía” en la sociedad guatemalteca, lo importante es referir cómo se construyen las relaciones de coacción, de violencia, de necesidad impuesta, en general de poder, por medio de una teoría que no tome por dadas las categorías de un análisis económico objetivante. Partir de la crítica a las condiciones de pobreza, marginación y miseria es confrontar la normalidad del mercado, de la propiedad privada, de las relaciones de género y étnicas en su núcleo conflictivo impuesto, combatido, históricamente. Por eso es necesario realizar una crítica consecuente desde las condiciones de despojo histórico de las comunidades indígenas, de la relegación de las mujeres a formas objetivadas que las niegan, de las formas objetivas que el capital quiere imponer para la concreción y reproducción del valor. Si la teoría y la práctica, en su impulso emancipatorio, no tienen en cuenta la interrelación de las relaciones de poder en tanto que flujo de dominación, se puede caer en el error de realizar críticas unilaterales que critiquen una forma de poder pero no el proceso mismo del conflicto, en movimiento y estado, de la objetivación del poder.

Las mujeres organizadas en la Asociación de Mujeres Trabajadoras del Hogar, a Domicilio y de Maquila (ATRAHDOM) captan exactamente el núcleo de interrelación de las formas de poder cuando afirman que: «La violencia económica es parte del ciclo de violencia contra las mujeres.»<sup>1</sup> La situación misma de la violencia y el hambre no puede partir de respuestas unilaterales, sino más bien, de la comprensión del poder en su movimiento constitutivo. No obstante, mostrar dicho movimiento de imposición del poder puede resultar complejo debido a que se suelen tomar como normales y, hasta cierto grado, ontológicas, las mismas categorías, discursos y la “realidad” que se propugna desde los sectores empresariales o el Estado. En esta investigación partimos de la necesidad de comprender la dialéctica entre la forma sistémica general del poder y la forma sistémica particular del mismo, en tanto que en una se expresa la conformación histórica del capitalismo en Guatemala y la segunda muestra las experiencias concretas de los seres humanos desde la imposición de roles, controles, disciplina por la identidad que se les obliga a ocupar en la sociedad. Ambos momentos de la imposición del poder constituyen el movimiento general concretado en lo particular, así como lo particular en su experiencia contradictoria, como disciplina o lucha.

Para comprender esta dialéctica entre lo sistémico general y lo sistémico particular, hemos decidido analizar la reconfiguración del capitalismo en Guatemala a través de dos de sus formas: la maquila de confección y los centros de llamadas (*call centers*). Si bien las diferencias entre ambas formas del capital son drásticas, tanto en su época de inicio de labores, como en la organización, los sectores sociales que emplean, las tareas que desempeñan, los horarios y el énfasis del trabajo, ambas son cruciales para entender el cambio en el capitalismo en Guatemala. Usualmente se ha estudiado a profundidad la agroexportación, las fincas como centros neurálgicos de una lógica estatal, las relaciones de las comunidades

<sup>1</sup> Véase la denuncia en la Revista *Albedrío* del 30 de noviembre de 2010: <http://www.albedrio.org/htm/otrosdocs/comunicados/atrahdom-005.htm>

indígenas, la estructuración de la propiedad privada, la lógica de producción y asentamiento. Este énfasis en el estudio de las relaciones económicas basadas en la finca y la agroexportación constituyen, todavía ahora las bases certeras para profundizar en el entendimiento de las relaciones de poder en Guatemala. No obstante, nos enfocamos en dos formas del capital que representan una nueva síntesis del ordenamiento de las inversiones a partir de 1980 hasta el año 2010, treinta años en los cuales profundas reformas financieras, privatizaciones, apertura comercial, disminución de impuestos, énfasis en la explotación de recursos naturales y nuevas configuraciones en el agro, han sido llevadas a cabo.

Por su parte, la maquila de confección representa una primera síntesis de producción que, en su momento, se llamó una alternativa a la dependencia agroexportadora, un nuevo tipo de industrialización y de “fuente de empleo” para un enorme sector pobre y marginado de Ciudad de Guatemala. Más allá de basarnos en la perspectiva discursiva que procura darle el Estado y el sector privado a la maquila como “generador de desarrollo”, “fuente de empleos”, “redistribución salarial”, en este trabajo nos posicionamos críticamente frente a la visión de paliativo de la maquila y, más bien, la entendemos como parte de la lógica capitalista adecuada a una sociedad desangrada por la represión especialmente desde 1954, con la barbarie de las masacres de 1980 a 1983.

El caso de los *call centers*<sup>2</sup> es similar, en cuanto a lo paradigmático que representa en la reconfiguración contemporánea del capital en Guatemala. Hasta el momento no ha habido un estudio desde las ciencias sociales que se detenga en los *call centers*, más bien lo que conocemos del mismo, a nivel general, ha sido la propaganda del empresariado y el apoyo gubernamental, sea en reportajes de periódicos o comunicados oficiales del Estado. El *call center* se está constituyendo en un nuevo sector del capital, nacional e internacional, que agrupa características novedosas en lo que respecta la composición laboral de ciertos sectores sociales, un nuevo discurso del empresariado guatemalteco y una lógica distinta de las relaciones de género.

Esta investigación tiene como objetivo contribuir en el análisis crítico de la reconfiguración del capitalismo en Guatemala, pero entendiendo el proceso objetivante del mismo a través de la multiplicidad de las relaciones de poder expresadas, sobre todo, en la dominación de género y brevemente en el racismo. Pero la disyuntiva es la siguiente: ¿cómo comprender las transformaciones económicas de gran escala como correlato de las relaciones de poder en Guatemala? Esto se comprende a través de la historia de la configuración del capitalismo en Guatemala y Centroamérica, para luego ver qué nueva lógica se inserta bajo la especificidad de la forma que adquiere el capital en la maquila y los *call centers*. Ahora bien, el peligro de mostrar los grandes cambios en la configuración del capitalismo puede llevar como resultado reproducir el esquema de abstracción y objetivación de la economía política. En este sentido, la única manera de sortear la abstracción que se hace de las trabajadoras, los trabajadores, los hombres, las mujeres, la juventud concreta, etc., es, precisamente, “partir de su experiencia desde las relaciones de poder mismas”. De manera que para romper con la forma abstracta que construye la crítica al capitalismo es necesario, consideramos, comprender las particularidades concretas negadas y explotadas por las relaciones de po-

<sup>2</sup> A partir de acá utilizaremos *call centers*, para referirnos a los centros de llamadas, debido a su connotación globalizadora del tipo de servicio que prestan estas empresas.

der en general. Por este motivo, en la presente investigación se hace un énfasis especial en las vivencias concretas de las trabajadoras y trabajadores desde una perspectiva crítica de las teorías del género y la etnicidad. En esta perspectiva, se ha elaborado un análisis de las relaciones de poder configuradas en torno, principalmente, a la experiencia de las mujeres e indígenas en la forma que adquiere el capital en la maquila y los *call centers*, con las diferencias y similitudes de su proceso productivo.

Dicho proceso necesita la objetivación de los seres humanos para, así, insertar y comandar su fuerza de trabajo en la reproducción en escala aumentada. No obstante, la crítica al capital mismo en su conformación mercantil no puede explicar *por entero* la complejidad de otras configuraciones de poder, objetivación y sometimiento. Por eso se realiza una crítica a las relaciones propias de la forma sistémica del patriarcado, en tanto que negación, control y sujeción de las mujeres en el mismo proceso productivo, pero también en el ordenamiento y clasificación de su actividad en la vida cotidiana, más allá de la reproducción económica del capital. Esto se verá en las experiencias particulares que evidencian las mujeres trabajadoras de maquila y de *call center*. De manera que el objetivo de esta investigación “es mostrar los dos momentos constitutivos de la conformación del poder en la sociedad guatemalteca”. Esto corresponde a insertarse en la dialéctica entre la forma sistémica general de las relaciones sociales con la penetración del capitalismo, el patriarcado, y la forma particular que adquieren las relaciones sociales desde la experiencia específica de las trabajadoras y trabajadores, o dicho de manera general, de la negación a la humanidad a partir de su no-identidad castigada.

Para lograr estos objetivos la presente investigación está dividida de la siguiente manera. El primer capítulo elabora un análisis de las transformaciones del capitalismo a escala mundial, entretejiendo una crítica a las particularidades de dominación. Es así que veremos la configuración del capitalismo después de la Segunda Guerra Mundial, las formas relacionales específicas que tomó bajo el keynesianismo y, finalmente, cómo las necesidades de expansión del capital tendieron a crear las bases de lo que hoy se conoce como neoliberalismo. En el segundo capítulo se analiza, desde una teoría crítica de las relaciones de poder, la conformación del capitalismo en Guatemala, sobre todo en tres momentos: a) los cambios que implicó la Revolución de Octubre y los gobiernos Arévalo y Árbenz, b) la formación anticomunista y las medidas económicas tomadas entre 1954 y 1980 para, por último, c) interpretar la violencia contrainsurgente y la crisis económica de 1980 a 1983 en tanto que lucha social y la posterior reconfiguración del capitalismo, con énfasis en el análisis de lo que representó la maquila en Guatemala.

En el tercer capítulo se continúa el análisis de la época correspondiente a la inserción paulatina del capitalismo neoliberal en Guatemala, haciendo un análisis breve y general de los cambios en las finanzas, el Estado, la privatización, las nuevas formas de despojo y apropiación capitalista en el agro, en sistema financiero, en los megaproyectos. Cabe aclarar que estos primeros tres capítulos constituyen una reflexión general de más de setenta años en la historia nacional guatemalteca, periodo que está repleto de configuraciones, luchas, relaciones internacionales que, debido al propósito general de la investigación, no era su objetivo detenerse en momentos que podrán parecer al lector demasiado resumidos y generales. Estos tres primeros capítulos constituyen el momento de la investigación en que se reflexiona sobre la forma sistémica – general del capital de Guatemala en su conjunto, lo que, en los

capítulos cuarto y quinto, pasa a ser un análisis de las particularidades de las maquilas de confección y de los *call centers* propiamente dicho.

En el cuarto capítulo se estudian las especificidades de la forma de capital en las maquilas de confección y los *call centers*, el primero visto como la primera industria volátil del neoliberalismo y, el segundo, en tanto que modelo de tercerización de la economía en Guatemala. Se aborda el contexto de la implementación de cada uno de estos sectores, las leyes que adoptó el Estado para afirmar la inversión, la situación internacional de inversión, las relaciones laborales, tecnológicas y de capital-trabajo en cada forma específica del capital respectivamente.

Para esto es necesario enfocarnos en la reconfiguración del capitalismo durante y luego de la época más álgida de represión, secuestros, asesinatos y masacres del Estado, los empresarios y los cuerpos del ejército y la policía, oficiales o no oficiales. Dicha reconfiguración tiene su forma estatal particular en las campañas de contrainsurgencia, pero también en las políticas económicas que se implantaban durante la década de 1980, por ejemplo la forma keynesiana. Los cambios que provocaron el capitalismo neoliberal en Guatemala se pueden rastrear en los patrones de empleo, en el auspicio de inversión internacional de capital en formas como la maquila de confección, durante las décadas de 1980 hasta la actualidad, así como en los *call centers* a partir de finales de la década de 1990 y su auge en el presente (2011).

Finalmente en el quinto capítulo se estudia concretamente las experiencias de las trabajadoras de maquilas de confección y de *call centers*, sobre todo, a través del análisis del trabajo de campo<sup>3</sup>. Se localizan las nuevas lógicas de aproximación del capital en la relación con el trabajo a través de la crítica feminista al patriarcado, la teoría del género y otros postulados críticos. Se analiza la forma discursiva que ha adquirido la nueva figura del empresariado guatemalteco, con su conformación entre las raíces finqueras-anticomunistas de las elites nacionales y los cambios en el patrón de estudio, de horizonte de inversión, de apertura hacia el mundo globalizado en el capitalismo neoliberal. Por último, se presentan los resultados de las encuestas que respondieron trabajadores y trabajadoras de varios *call centers*, con un análisis de las estadísticas y las respuestas en temas de educación, etnicidad, género, y valoraciones generales de estos centros de trabajo.

Antes de concluir esta introducción general, es necesario situar al lector o lectora, en conocimiento de algunos puntos que consideramos importantes tener en cuenta. Este trabajo es parte de un proyecto institucional de apoyo a dos institutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, el Instituto de Estudios Interétnicos (IDEI) y el Instituto Universitario de la Mujer (IUMUSAC). El proyecto en mención se denominó Fortalecimiento de las capacidades institucionales para aplicar el enfoque de etnicidad y género (FOCINEG), inició en 2010. El equipo de investigación del Equipo del Eje de Economía estuvo conformado por Mónica Mendizabal y Manuel Poroj como investigadora e investigador, respectivamente; la coordinación estuvo a cargo de Sergio Palencia. El trabajo del Eje estuvo dividido en dos fases, en marzo se realizó el Estado de Arte de Economía, que culminó como Cuaderno de Reflexión sobre la Economía, que duró hasta junio. La segunda fase fue el proceso de in-

---

<sup>3</sup> Véase el apartado de Metodología.

investigación, trabajo de campo y recopilación bibliográfica, dio como resultado el informe de investigación, duró seis meses entre junio y noviembre de 2010. Conscientes de la premura del tiempo, nos enfocamos en ciertos puntos de investigación, tanto bibliográfica como de campo, que permitieran presentar los resultados a tiempo, así como los análisis y redacción de su versión final. Partimos, tanto de una línea general de investigación, como del aporte personal de cada una y uno dimos perspectivas importantes para la investigación en su totalidad, aprovechando las habilidades y conocimientos específicos que traíamos antes de ingresar a FOCINEG.

Pretendemos brindar conocimiento general sobre las relaciones capital-trabajo en Guatemala luego de la guerra contrainsurgente, de las transformaciones en las relaciones de género, de etnicidad y de la propia experiencia de las trabajadoras de maquila de confección y *call centers*. Se logró hacer un estudio crítico que tratara de aprehender el movimiento del capital y las relaciones de poder. Debido a la falta de acceso a las maquilas y, al corto tiempo de la investigación, dejamos espacios no investigados con el mismo rigor.<sup>4</sup> Por ejemplo, la problemática del racismo y de las relaciones étnicas, no pudieron ser abordadas con la misma rigurosidad, en comparación con la teoría feminista. De manera que es una tarea pendiente elaborar una teoría crítica del poder, partiendo de la especificidad del racismo y la interrelación con el flujo de dominación.

Esperamos que este trabajo pueda servir para comprender las raíces de la miseria y la injusticia en Guatemala y Centroamérica, para entender los cambios que suceden en nuestras sociedades y así tomar posición en pos de un cambio radical. En una de nuestras conversaciones con las mujeres organizadas de ATRAHDOM, nos preguntaba una de ellas qué se podría hacer para darle continuidad a las reflexiones, a las charlas, para profundizar la relación, otrora combativa y fuerte, de estudiantes con los y las trabajadoras. Esta pregunta fue muy difícil para el equipo de investigación, ya que ¿cuál es la responsabilidad que tomamos cuando escribimos y reflexionamos de las condiciones de explotación, miseria y hambre? ¿Acaso la misma injusticia del mundo en que nacemos no nos coloca en una división del trabajo y, al final de cuentas, el trabajo intelectual parece completamente divorciado de la realidad concreta de hombres, mujeres y niños que luchan desde las mismas condiciones de pobreza, exclusión, dificultad? Hasta el día de hoy no podemos dar respuesta que no pueda parecer una justificación o una excusa. En todo caso, la misma injusticia nos permitió estudiar y escribir, como romper la separación, parece imposible. Tal vez la única manera en que el pensamiento y la posición de quien escribe, estudia, es la de hacerse crítico constantemente, una crítica que esté dispuesta a todo y que se posicione en pos de la emancipación, desde las particularidades humanas, hasta un nuevo horizonte que no se ve en el presente pero que, junto a la experiencia de vida, de ánimo, de valentía y de presencia de las mujeres y hombres de ATRAHDOM, así como de tanta gente combativa, luchadora, soñadora, que busca algo distinto para este país nuestro y para el mundo, se pueda lograr. La teoría, si es verdaderamente crítica, deberá aprender sobre todo a ser humilde y a saber escuchar, a desafiarse en su supuesta seguridad científica y, en conjunto, aspirar a construir algo que, en estos momentos, tal vez ni siquiera podamos imaginar: una humanidad sin clases.

---

<sup>4</sup> Véase apartado de Metodología.



## Metodología

El plantear y concretizar un estudio económico delimitado en Guatemala y que vinculara el género y la etnicidad era un desafío. Para lograr la articulación de estas categorías analíticas tuvimos a bien la lectura de varios textos y consultas personales con expertas y expertos en materia de economía, género y etnicidad. Fuimos llegando a la conclusión de que era necesario hablar de la economía en Guatemala con una visión crítica y que se debía entrelazar distintas disciplinas para lograr hacer un estudio transdisciplinario, además era necesario visibilizar a aquellos sujetos y sujetas que hacen que la economía, a través de su trabajo, para que esa economía local y global se fortalezca y crezca.

En este sentido, hablar de los casos emblemáticos que proporcionan las maquilas era necesario, ya que tienen por lo menos tres décadas de existir en Guatemala, que se nutren del esfuerzo y trabajo de las mujeres, además nos daría pauta a hablar de los cambios entorno a la economía política a nivel mundial y nacional. Pese a que los casos de las maquilas han sido ampliamente estudiados bajo a las condiciones laborales o en su aporte a la economía, quisimos tomarlo como caso estudiado debido al número elevado de contratación de mujeres, tomamos en cuenta los procesos históricos que dieron paso a la instalación de las maquilas en el país, pero también es importante contextualizar la realidad actual de estos centros de trabajo.

Por otro lado, vimos que para actualizar y contextualizar que sucede en Guatemala (y en el mundo) creemos importante también hablar del *nuevo fenómeno de trabajo* que se ha globalizado, los llamados *call center*. Estos nuevos centros de trabajo tienen poco más de una década de estar funcionando en el país, y en los últimos años se ha visto un repunte de empresas que instalan sus operaciones en Guatemala, este sector está requiriendo mano de obra de jóvenes, hombres y mujeres.

Es por ello que nos planteamos dos aspectos fundamentales para el análisis de estos sectores de trabajo, las relaciones capitalistas y las relaciones de poder, enmarcado en un sistema capitalista y patriarcal. El tema que nos planteamos fue: Reconfiguración de las relaciones capitalistas en Guatemala, vistas en la especificidad del trabajo de mujeres e indígenas a través de la comparación de los tiempos, los ritmos de trabajo, la mediación de sus actividades particulares, en sectores económicos como maquilas de confección y *call centers*.

Objetivo general	Objetivos particulares
<p> Demostrar cómo la reconfiguración del capital transforma las relaciones sociales en Guatemala, a través de la especificidad de lo que significa ser mujer o indígena en nuestra sociedad, así como los procesos de resistencia.</p>	<p>1. Analizar cómo las transformaciones macroeconómicas inciden directamente en las relaciones sociales en Guatemala.</p>
	<p>2. Diferenciar la manera cómo el capital subsume el trabajo en su diferencia específica en mujeres e indígenas.</p>
	<p>3. Entender cómo la forma relacional del capital reconfigura las relaciones de poder en Guatemala.</p>
	<p>4. Apoyar las subjetividades en resistencia través del análisis concreto de la configuración del capital en maquilas de confección y <i>call center</i>.</p>

El protocolo de investigación fue presentado en julio 2010 a los equipos de investigación del Proyecto FOCINEG, al Instituto de Estudios Interétnicos y al Instituto Universitario de la Mujer, ambos de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Nos trazamos un recorrido metodológico, que parte inicialmente de una epistemología transdisciplinaria, como principio feminista, creemos en la importancia de vincular disciplinas de una manera holística y que no se vean como áreas de estudio de manera separada, es por ello que debimos apoyarnos en las ciencias sociales desde la sociología, antropología, economía, historia y política.

En el trayecto de la investigación fuimos modificando la metodología planteada, ya que el acceso y las condiciones de búsqueda de información hacían que generáramos nuevas estrategias de recopilación, adecuadas al contexto encontrado.

Cabe resaltar que la presente investigación es de carácter exploratoria debido a su corto alcance en términos temporales, para la realización de esta investigación tuvimos únicamente seis meses efectivos de preparación de protocolo de investigación, búsqueda de información, establecer contactos relacionados con los trabajos en maquila y *call center*, recopilación de información por medio de entrevistas, grupos focales de discusión, encuestas, búsqueda de bibliografía especializada, revisión hemerográfica, vaciado de la información, análisis y reflexión de la información y la redacción.

A continuación presentamos un esbozo de las fases que realizamos para el proyecto de investigación, así también identificamos las principales actividades para lograr con los objetivos del estudio, y mostramos los vínculos que establecimos (o intentamos establecer) con instancias, privadas y públicas.

## Esquema metodológico utilizado

Fases	Actividades concretas	Instancias / personas involucradas
<b>Exploratoria inicial</b>	Revisión bibliográfica	Bibliotecas Centros de documentación Medios electrónicos de búsqueda
	Consulta personalizada	Personas que hayan estudiado los temas vinculados a la investigación.
	Establecer contacto con personas vinculadas a los trabajos en maquila de confección y <i>call center</i>	Instituciones gubernamentales Instancias privadas Organizaciones de mujeres (maquilas) Mujeres trabajadoras ( <i>call center</i> )
<b>Recopilación de información</b>	Preparación de instrumentos para recopilación de información	Consultas internas en el eje de Economía.  Consultas y validación de instrumentos con coordinadores de ejes de investigación FOCINEG.
	Consultas directas a personas encargadas de la generación de empleo	Instancias privadas como Agexport (Vestex y Comisión de <i>Contact Center</i> ).  Instancias gubernamentales (Ministerio de Trabajo y Ministerio de Economía)
	Consultas directas a instituciones del Estado para tratar temas económicos y sociales	Ministerio de Economía Ministerio de Trabajo Secretaría Presidencial de la Mujer Instituto Nacional de Estadística Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia
	Consultas directas con mujeres trabajadoras de maquila y <i>call center</i> . (entrevistas y grupos focales)	Asociación de trabajadoras del hogar, a domicilio y de maquila.  Contactos directos con jóvenes trabajadoras de <i>call center</i> .
	Contacto con <i>call center</i> y solicitud de entrevistas con supervisores, gerentes generales, solicitud de encuestar a trabajadoras y trabajadores	Cap Gemini Business Service Guatemala, S.A. / Grupo Transactel / Te Llamo / Guatecall / Guatemala Contact Service Company, S.A. / Saika, S.A. / RY6 Global Connection, S.A. / Atento / Allied Contact Center & BPO
	Revisión hemerográfica correspondiente a los años 2009 y 2010.	<i>Prensa Libre</i> <i>Siglo XXI</i> <i>el Periódico</i>
	Revisión bibliográfica especializada	Consulta a centros de documentación, bibliotecas abiertas y personales.
	Contacto con trabajadores y trabajadoras de <i>call center</i> para llenar encuesta de opinión.	Contactos directos con jóvenes trabajadoras de <i>call center</i> .

<b>Vaciado de la información</b>	Preparación de instrumentos para vaciar información recopilada	Consultas internas en el Eje de Economía y con la Coordinadora General.
	Transcripciones directas, toma de notas en cada sesión de consulta	Entrevistas Grupos focales
	Elaboración de bases de datos, cuadros y gráficas	Instancias que proporcionaron información (públicas y privadas)
<b>Análisis y sistematización de hallazgos</b>	Reflexión de los datos obtenidos en trabajo de campo	Entrevistas Grupos focales Investigadores e investigadora Eje de Economía
	Lectura constante de postulados teóricos	Investigadores e investigadora Eje de Economía
	Articulación de datos estadísticos con realidad encontrada	Investigadores e investigadora Eje de Economía
	Formulación de propuesta de capitulado	Consultas internas en el Eje de Economía y con la Coordinadora General.
	Redacción de borradores de capítulos	Investigadores e investigadora Eje de Economía
	Presentación de borrador final de la investigación	Investigadores e investigadora Eje de Economía

Fuente: Focineg, elaborado por Mónica Mendizabal.

Nos encontramos con ciertas situaciones positivas y negativas en los sectores de maquilas de confección y *call centers*. Cabe mencionar que para el caso de las maquilas de confección encontramos una amalgama extensa de temas tratados por expertos y expertas que hablaban de la situación de la maquila y sus trabajadoras, estos estudios y reflexiones tuvieron un principal auge en los años noventa y con menor aparición en esta última década. Caso contrario sucede con la información de los *call centers*, debido a que es un fenómeno reciente ha habido poco interés desde las ciencias sociales en Guatemala abordar estas nuevas situaciones y condiciones laborales. Encontramos, vale decir, interés en estudiantes universitarios y universitarias que presentaron su tesis de grado en relación con estos centros de trabajo, sin embargo, los temas estaban enfocados en la eficacia de la productividad o en aumentar la calidad del servicio del *call center*.

Queremos visibilizar aspectos positivos como lo fue la apertura de conversación que las mujeres ex trabajadoras de maquila de distintas organizaciones de mujeres aglutinadas en la ATRAHDOM tuvieron con nosotros y que estuvieron dispuestas a compartir sus experiencias en grupos focales y entrevistas semi estructuradas. También contamos con la anuencia de mujeres y hombres trabajadores de *call center* que aceptaron cuestionarse sobre el trabajo que realizan, para ello realizamos distintas actividades, tales como grupos focales, entrevistas semi estructuradas y encuestas de opinión. Otro escenario positivo fue ver la reacción de personas ajenas a esta investigación, cuando se les comentaba los casos estudiados, ya que como se mencionó, no ha habido interés en el abordaje del tema de *call center*, mostrándolo de manera breve con el trabajo que realizan las maquilas.

Por último, es necesario aclarar que debido a la poca información encontrada sobre las trabajadoras y trabajadores de los *call centers*, decidimos realizar una encuesta de opinión, con los siguientes objetivos:

- Conocer quiénes son las personas que laboran en estos centros de trabajo;
- Conocer los beneficios que les proporciona trabajar allí;
- Conocer qué actividades realizan; y
- Conocer las percepciones que tienen frente a su salario y las normativas que los rigen.

En cuanto a las dificultades nos encontramos con un sin fin de situaciones negativas que dan cuenta de la poca importancia que se le dan a los estudios críticos de ciencias sociales. Empezaremos por decir que, el mismo Estado no genera información estadística actualizada de la situación social y económica de Guatemala, por lo que hay una fuerte debilidad en la generación de datos estadísticos que no permiten dar un panorama real y actual. Segundo, la renuencia de otorgar información por parte del empresariado guatemalteco y extranjero de los sectores de maquila y de *call center*.

En este sentido, pese a que establecimos contactos con representantes de la Asociación Guatemalteca de Exportadores (AGEXPORT), con dos áreas la Comisión del Vestuario (VESTEX) y la Comisión de *Contact Center*, no fue posible conseguir más allá de una entrevista muy general de la situación de ambos sectores. Posteriormente, establecimos otra ruta para llegar a los *call centers*, la consistió en contactar directamente a las empresas a través de sus gerentes generales y/o gerentes de recursos humanos, en este sentido se visitaron alrededor de diez *call centers*, en donde se presentó una carta oficial del Proyecto FOCINEG, en donde se solicitaba lo siguiente: autorización para visita de instalaciones de la empresa, entrevista a gerente general o de recursos humanos, entrevista a supervisores/supervisoras y encuesta a trabajadores y trabajadoras, con posibilidades de entrevista. En esta estrategia, tampoco contamos con respuestas positivas a nuestras solicitudes, algunas ni siquiera contestaron y otras estuvimos en espera de su respuesta por más de dos meses, hasta que nos informaron que no sería posible darle trámite a tales solicitudes.<sup>5</sup>

Sin embargo, estas situaciones negativas no hicieron que frenáramos la búsqueda de información, es así como hicimos contacto directo con trabajadoras y trabajadores de *call center* y de maquila. Como parte de la investigación socio-cualitativa, utilizamos técnicas como grupos focales y entrevistas semi estructuradas. Constituímos grupos homogéneos de participantes, para el caso de maquila, el perfil iba referido a que las mujeres eran ex trabajadoras de maquila y estaban organizadas en alguna asociación, en este caso realizamos dos grupos focales. En el caso del *call center*, únicamente se realizó un grupo focal con mujeres jóvenes trabajadoras de *call center*, estudiantes universitarias. Los grupos focales fueron de carácter exploratorio, basados en guías temáticas donde el moderador o moderadora generaba discusión y de manera libre las participantes respondían.

Se hace necesario aclarar, que debido al temor de perder su puesto de trabajo, las mujeres trabajadoras, tanto de maquila como de *call center*, nos han solicitado permanecer en el

<sup>5</sup> Los nombres de las empresas se encuentran detallados en el cuadro esquema metodológico Utilizado.

anonimato por medidas de seguridad, en principio, y también por no generar ningún tipo de conflicto con los contratantes de las empresas. Es por ello, que en el texto de la investigación cuando citamos lo conversado en los grupos focales, únicamente colocamos el tipo de actividad que realizamos, a qué sector pertenecen y en qué fecha se realizó.

Finalmente, queremos resaltar que en los siguientes capítulos encontrarán análisis y reflexiones generales y particulares, entrelazados para evidenciar la relación que existe cuando hay políticas económicas extranjeras y cómo estas se vinculan con las sujetas de investigación, las mujeres trabajadoras de maquila y *call center*.

# Capítulo I

## Del keynesianismo al neoliberalismo: Crisis y transformaciones de la apropiación capitalista en el mundo

### Introducción

En los últimos setenta años el capitalismo ha reconfigurado sus relaciones con el trabajo en los dos grandes modelos: el keynesianismo y el neoliberalismo. La influencia del keynesianismo en la época de la posguerra (1945-1973) y el surgimiento del neoliberalismo a partir de las crisis económicas y energéticas de 1973.<sup>6</sup> Si bien estas son periodizaciones de historia económica y tienden a dejar de lado importantes consideraciones sobre la configuración del capital en su relación con el trabajo, pero pueden ayudar a entender las diversas reconfiguraciones del capitalismo. No obstante, los estudios sobre este periodo histórico dejan de lado las transformaciones sociales que se dieron en la época, si no es para tocarlas en puntos que obviamente se reflejan en los datos duros de la economía (inclusión de mujeres al empleo, crisis del sindicalismo).

Además, se relacionan los grandes cambios económicos del keynesianismo y el neoliberalismo con las transformaciones sociales, las contradicciones y las crisis que se manifestaron en este periodo histórico. Para esto nos enfocaremos en las transformaciones del keynesianismo especialmente de capitalismo avanzado como en los Estados Unidos de América (EE. UU.) y Europa occidental. El neoliberalismo se analizó desde las transformaciones en dichas sociedades pero con la especial implicación que conlleva la expansión del capital transnacional (productivo y financiero) al resto del mundo y América Latina. Así también, basaremos nuestro estudio y análisis de las relaciones entre políticas macro y relaciones capitalistas *in situ* (en el sitio mismo) a través del concepto de “forma relacional”. Brevemente, el concepto de forma relacional implica comprender el capitalismo como relaciones conflictivas de imposición que se enfrenta y conforman orden, así como atiende lógicas específicas de relaciones de poder. De manera que la relación capitalista es una imposición del capital que conforma, crea y produce trabajo para la valorización de la mercancía.

<sup>6</sup> Cabe destacar que estas periodizaciones son problemáticas ya que se basan muchas veces en decisiones de reformas político-económicas y no tanto en el proceso de influencia y lucha de cada una de ellas como formas de concebir el capitalismo. Podríamos afirmar, por ejemplo, que la disputa del keynesianismo contra los economistas de la “vieja guardia” comenzó en la década de 1919, fue estimulada por las políticas estadounidenses luego de la crisis de 1929 y el New Deal de Roosevelt. Asimismo las críticas a la injerencia estatal en la economía fueron planteadas en semejante periodo de tiempo ya por von Mises, posturas que serían retomadas con fuerza a finales de la década de 1960.

El objetivo de este capítulo es dar un panorama general de las relaciones capitalistas en el mundo donde presentamos las condiciones de dicha conflictividad como proceso de rompimiento de la objetividad del capitalismo y la lucha por la emergencia de la subjetividad humana. Sin embargo, al elucidar las transformaciones económicas a través de su forma keynesiana o neoliberal, no se evidencia dicho proceso de emergencia subjetiva.

## Keynesianismo

Propiamente el keynesianismo es considerado como una serie de postulados político-económicos realizados por Lord John Maynard Keynes entre 1919 y 1945. En contraposición a los modelos económicos de libre mercado basados en el patrón-oro internacional, herencia del capitalismo del siglo XIX y del predominio de Inglaterra en dicho momento, el keynesianismo buscó consolidarse críticamente frente a los problemas y conflictos de un capitalismo sin control nacional. Para esto Keynes proponía un ordenamiento del capitalismo en los países donde más se había desarrollado, tratando de integrar a su lógica de producción a las clases trabajadoras y empobrecidas como una medida de mitigar el ambiente revolucionario que recorrió “como un fantasma” desde la Comuna de París en 1871, hasta la Revolución bolchevique de 1917.

Analizamos la teorización y ordenamiento del capital expresado en los razonamientos y planteamientos singulares de Keynes. En este sentido, comprender la reconfiguración del capital tras las guerras mundiales y las revoluciones nos llama a desentrañar la lógica relacional que fue impuesta y hegemonizada por el capital desde su momento político en el Estado, así como en las relaciones que estableció con el trabajo y su lucha institucionalizada en la forma sindical. Para esto nos enfocaremos en tres momentos de análisis: 1) la manera como las relaciones capitalistas se reconfiguraron en general en el período de la posguerra entre 1945 y 1973; 2) nos detendremos en cómo dichas reconfiguraciones del capital como relación social violenta y contradictoria, se configuraron frente a las nuevas condiciones sociales impuestas y cómo se planteó frente a nuevas reivindicaciones surgidas de un contexto social amplio. 3) Finalmente veremos cómo el capitalismo keynesiano llevaba latentes las contradicciones que propiciaron su crisis frente a necesidades reconfiguradas del capital a nivel internacional como un obstáculo mismo para el capital en expansión.

### **1. Reconfiguración de las relaciones capitalistas en la posguerra**

Muchas veces cuando se elabora historia económica contemporánea se parte de la organización industrial, de los cambios en el presupuesto estatal o de los debates financieros característicos del momento. Para nosotros, en este breve análisis, nos es imposible separar las catástrofes y las guerras en el mundo (1914-1945) de la reconfiguración económico-social del keynesianismo. Quien toma como punto de partida el keynesianismo como tal y no los conflictos sociales que le precedieron, no hace más que reducir la violenta y sanguinaria mitad del siglo del mundo a una simple enumeración de cambios políticos.

Desde un punto de vista *rousseauiano* se ha considerado el keynesianismo como un nuevo “contrato social” entre el Estado, la clase empresarial y la clase trabajadora. Se tendió a ponderar que estas tres posiciones establecían en conjunto una coalición que daba como resultado la organización de una sociedad entendida todavía como Estado-nacional. Sin embargo, dichas posiciones correspondían al modelo económico de diferenciación de los diversos factores de producción, el Estado como ente regulador, la clase empresarial como estímulo al crecimiento económico y la clase trabajadora (ahora reuniendo diversas áreas) como la población beneficiada del “progreso social” de la nación.

Estos tres “factores” del discurso económico encubrían una serie de conflictos que hicieron oscilar a Europa y EE.UU. entre la crisis económica, la guerra y la revolución. Es necesario quitarle el tono de neutralidad económica a las luchas y opresiones del siglo XX, situando el keynesianismo en lo que cimentó como normalidad económica y entender la conflictividad entre capital y trabajo a través de sus diversas expresiones. El keynesianismo y los cambios que produjo se muestran como un proceso de reconfiguración del capital frente a los peligros que llevaba en sí su lógica de explotación del trabajo y la competencia internacional desde el siglo XIX. Así también el keynesianismo fue una medida de precaución momentánea ante el peligro comunista representado por la URSS y los diversos movimientos obreros luego de la Segunda Guerra Mundial.

Como todo proceso crítico del propio capital, las ideas de Keynes comenzaron a gestarse contra las políticas de libre mercado del siglo XIX y que querían reestructurarse tras la Primera Guerra Mundial. El joven Keynes, indignado ante los Tratados de Versailles de 1919, veía en la “vieja guardia” de economistas un peligro que enfrentaba el capital si no insertaba a la clase trabajadora en los beneficios de la sociedad burguesa. No estaba para nada equivocado Keynes cuando presentía que, de seguir las contradicciones del capital de libre mercado y su patrón-oro, los peligros de la “democracia europea” se debatían entre los movimientos revolucionarios y los totalitarismos guerreristas como Hitler. En todo caso las críticas de Keynes al capitalismo de libre mercado no correspondían a un interés filantrópico por la clase trabajadora, sino más bien sus ideas y propuestas políticas perseguían salvar al capitalismo como sistema socio-económico en general.

Keynes propuso entonces reformar el sistema financiero mundial, la injerencia del Estado en el estímulo capitalista y el control de la inflación. Algunas de estas medidas ya las había propuesto Keynes desde las décadas de 1920 y 1930, sin embargo, fue hasta el periodo inmediato de la posguerra cuando los gobiernos de EE.UU. y varios países de Europa occidental tomaron en cuenta algunos de sus planteamientos. En EE.UU. y Europa la guerra había enseñado a las clases dirigentes que el aparato estatal podía asumir el control de ciertos sectores de la economía, enfrentarse a una tasa inflación elevada, apaciguar con reformas sociales el descontento de los desempleados e, incluso, fortalecer la posición internacional de los capitales nacionales. Muchas de las reformas políticas de la posguerra fueron claves para transformar el antiguo régimen internacional de libre comercio basado en el patrón-oro, así como las relaciones laborales que habían llegado a crear alta conflictividad entre capital y trabajo. La serie de acuerdos de Bretton Woods (1945), dominados por la perspectiva de la potencia estadounidense, crearon un patrón financiero basado en la hegemonía del dólar en cambio oro (*Gold-Exchange standard*), respaldado, además, con el Plan Marshall del que tanta necesidad tenía la Europa devastada.

Así pues los grandes cambios en la organización monetaria de la época, la dirección de sectores clave de las economías nacionales, el deseado control sobre la inflación y el desempleo, así como el mantenimiento del presupuesto nacional a través del endeudamiento, fueron todas características del nuevo orden del capitalismo de posguerra. Los aparatos estatales habían pasado a jugar un rol central en la economía, incluso con la nacionalización de sectores importantes de la industria como la energética y la automovilística. La teoría de la demanda agregada, es decir, el aparato estatal como inversor de capital en la infraestructura de su propio país, así como el incremento del gasto social en instituciones como la salud y la educación, formarían lo que más adelante sería el Estado de Bienestar (*Welfare State, État-Providence*).

De esta manera el keynesianismo sería el modelo político y económico de muchos países de capitalismo avanzado en el mundo. Muchos de sus supuestos parecen haberse consolidado tanto en el imaginario político que incluso hoy en día existe una fuerte defensa de, por ejemplo, el control estatal de la inflación y el desempleo, del deber del Estado como protector social. Lo que se olvida muchas veces es que la forma estatal capitalista basada en el Estado de bienestar también ha sido una forma del capitalismo para enfrentar momentos de crisis y fortalecerse en los llamados ciclos depresivos (Kondratieff). A su vez, la función del Estado respecto a la demanda agregada y la inversión de capital, tendría como objetivo la generación de empleo que parte del consenso logrado en países de capitalismo avanzado como EE.UU. y Europa occidental, con fuerte industria y apoyo a las ciencias para el desarrollo tecnológico.

Esta reestructuración del capitalismo tuvo impactos fuertes en las condiciones de vida de la clase trabajadora. El objetivo del pleno empleo de los Estados permitió un fuerte estímulo a la economía nacional al insertar a grandes sectores de la población en el trabajo asalariado, así como en brindarles servicios de responsabilidad estatal en salud, educación y el sistema de retiros. Las empresas aceptaron –con distintas posiciones– el pago de beneficios laborales al sector trabajador y supieron aprovechar lo que ya Henry Ford había previsto a inicios del siglo XX: vale más un trabajador con poder adquisitivo que puede consumir la mercancía que un obrero en la miseria potencialmente revoltoso. Así la sociedad capitalista de la posguerra tuvo como pilares el equilibrio de la inflación y el desempleo, la política del pleno empleo, la seguridad social y el consumo generalizado de un sistema que había encontrado en el trabajador el mejor aliado al crecimiento de las tasas de ganancia.

## 2. Transformaciones sociales del capitalismo keynesiano

El capital no es un objeto externo a las relaciones sociales, más bien trata de relacionarlas y conformarlas, de medirlas y establecerlas según parámetros de intercambio valorizado. En este sentido, como lo descubrió Marx, el capital es antes que todo una relación social mistificada como relación entre objetos<sup>7</sup>. La separación entre capital y trabajo está relacionada por la propiedad; en el primero es la propiedad de los medios de producción y de la

<sup>7</sup> «El carácter misterioso de la forma mercancía estriba, por tanto, pura y simplemente, en que proyecta ante los hombres el carácter social del trabajo de éstos como si fuese un carácter material de los propios productos de su trabajo, un don natural social de estos objetos y como si, por tanto, la relación social que media entre los productores y el trabajo colectivo de la sociedad fuese una relación social establecida entre los mismos objetos, al margen de sus productores.» (Marx, 2001: 37)

mercancía como producto final del proceso de producción, en el segundo como propiedad de la fuerza de trabajo. El proceso capitalista busca en toda su extensión «valorizar el valor» (Marx, 1980a: 347) por medio de su relación con el trabajo, pero mientras para el capital esta relación se establece como un intercambio por una cantidad de dinero, para el trabajador y la trabajadora la relación se impone como cansancio, explotación y tedio. La contradicción radica en que se intercambian condiciones objetivas cualitativamente distintas, el capital paga al trabajador y trabajadora un salario que representa la equivalencia de una cantidad de trabajo pasado, el trabajador da al capital nada menos que la fuerza transformadora del trabajo humano aplicada a la valorización de la mercancía.

¿Por qué referimos a las contradicciones inherentes a la relación conflictiva entre capital y trabajo para un periodo de bonanza como se dio en el keynesianismo? Esta pregunta es clave para un periodo que había pretendido rebasar la conflictividad entre capital y trabajo, donde muchos apologistas acordaban que la lucha de clases había llegado a su fin. Y no era descabellada esta afirmación si se tenía en cuenta que nunca la economía había sido tan pujante como entre 1950 y 1970, los salarios reales se habían elevado durante la década de 1960 –e.i. Inglaterra– y las ganancias aumentaban para el capital. La época de las grandes manifestaciones obreras y las huelgas, la policía secreta y los guardias de las industrias parecía haberse esfumado entre los contratos colectivos sindicales y los beneficios sociales que proveía el Estado. Pero el conflicto se comenzaba a manifestar de diversas formas hasta ese entonces inusitadas. Esto lo podemos ver mediante de tres procesos interconectados de negatividad social, luchas que se fueron gestando desde la sociedad administrada (Horkheimer, 2007: 185-188).

En primer lugar veamos cómo se conformó la relación capital-trabajo a partir de la lógica keynesiana del Estado y la forma específica que adquirió dicho conflicto. Básicamente las reformas de posguerra habían coincidido en tres puntos: la aceptación del sindicato como forma política de organización representativa del sector trabajador, el respeto de condiciones contractuales y laborales por parte del sector capitalista, la mediación reconocida del Estado entre el sindicato y el capital. Esto provocó que el trabajo fuese asimismo reconocido como un “factor” clave en la economía nacional –capitalista– y se le tratara de incorporar a los beneficios sociales a través del gasto público y en su deber tributario. Esta incorporación del trabajo a la economía nacional le reportaría beneficios a la clase trabajadora empleada en la industria, en los servicios, a través del apoyo estatal a la educación (Francia) o la ayuda estipulada para los desempleados. Pero también dicha incorporación llevaba el problema de reducir a los seres humanos a la condición mecánica de empleados por el capital y remunerados de mejor manera para el estímulo del consumo en masa.

El hastío y la negatividad en general contra el sistema administrativo del capitalismo de posguerra se habrían de sentir en la generación nacida dentro del marco de los beneficios del Estado Bienestar. Las instituciones que habían dado sentido al proyecto de reactivación nacional de la economía en la posguerra comenzaron a ser cuestionadas desde sus raíces jerárquicas, gerontocráticas y discriminadoras. Mayo de 1968 marca un punto de crisis crucial en lo que se refiere a la manera como el Estado y el capital habían impuesto la economía de mercado, las políticas de control del pleno empleo y el consumismo en los países del capitalismo avanzado<sup>8</sup>. Esta fecha marca el inicio de la *différence* (diferencia),

<sup>8</sup> Cabe destacar que 1968 fue un período de revueltas estudiantiles y obreras no sólo en Europa occidental y EE.UU., sino

protagonizada por los estudiantes, las mujeres, los homosexuales, el quiebre del sujeto homogéneo de la revolución en la figura del proletariado y el rompimiento de la autoridad, la represión particularizada en lo sexual, lo racial, el género y los roles asignados en la sociedad.

El camino abierto hacia estas transformaciones y críticas se dio en un momento en que las luchas se plantearon directamente *en y desde* el contexto de la opresión y el sometimiento, dejando por momentos el objetivo tradicional de las luchas revolucionarias: la toma de aparato estatal. Así, por ejemplo, las guerras mundiales habían permitido la inserción masiva de las mujeres en la economía nacional, ocasión que había evidenciado el potencial productivo de la mano de obra de las mujeres para el capital. El Estado de Bienestar se cimentó sobre esta apertura del ámbito laboral de las mujeres mientras reforzaba el establecimiento del patrón patriarcal del hombre como proveedor por excelencia y la mujer como salario de ayuda familiar (Amorós, 2005: 315). Asimismo, el sistema educativo permitió que cada vez más mujeres tuvieran acceso a los estudios, proceso que aunado a las reivindicaciones del estudiantado en la década de 1960 propiciara el cuestionamiento de las relaciones de poder machistas y patriarcales. La rebelión de la *différence* no se limitó a la crítica tradicional del capitalismo en el Estado, sino que se contextualizó, se situó en las opresiones específicas en pos de una liberación activa y no mediada por formas como el Partido.

El “pacto” de la posguerra, enmarcado entre el keynesianismo y la protección social, había comenzado a entrar en cuestionamiento. Ese enorme proceso de transformación y crítica se estaba gestando en las propias contradicciones del capital de la posguerra, la negativa multitudinaria a los ritmos preestablecidos y de carácter alienante –lo que Holloway (2004) definiría: como crisis del trabajo abstracto–, una revuelta contra las normas tradicionales de lo que ha significado ser mujer, homosexual y negro. Este proceso de crisis no fue unilateral, sería un reduccionismo decir que estas revueltas particularizadas rompieron el pacto de la posguerra, así como también lo sería concluir que las tendencias del capital a romper con los obstáculos que le oponía el Estado keynesiano y los sindicatos, mermaron su forma relacional. Sin embargo, debemos separar lo que es la crisis del capital en las manifestaciones rebeldes de lo que fue la batalla por la imposición de nuevas políticas económicas que permitieran al capitalismo expandirse, romper con la forma organizada del trabajo en sindicatos y la posterior ola de liberalización financiera, del mercado de trabajo y de reducción de los beneficios del Estado de Bienestar. Por eso a continuación veremos este segundo punto, la manera cómo el keynesianismo entró en crisis con la forma específica que había adquirido el capital y los límites que le había impuesto el modelo.

### 3. Crisis del modelo keynesiano de apropiación capitalista

Es necesario no olvidar en ningún momento que el keynesianismo es una forma relacional, un modelo de apropiación capitalista con sus especificidades históricas. Si el keynesianismo y las medidas adoptadas por los estados en Europa occidental y en EE.UU. han perdido su

---

en regiones tan disímiles como Latinoamérica, países del bloque soviético, Medio Oriente y partes de África. Los contextos, sin embargo, variaban de gran manera: luchas contra dictaduras militares, anticolonialistas, por la independencia nacional, cada una de ellas de diversa índole.

connotación como sistema capitalista reconfigurado es porque se creía superado el carácter conflictivo de la relación con el trabajo. Aquí, por el contrario, estamos afirmando que la forma del Estado keynesiano conllevaba una lógica de imposición y conformación de relaciones de poder disciplinarias sostenidas en la institucionalidad del Estado de Bienestar, su relación con el sindicato como control del trabajo organizado, el consumismo como horizonte de sentido al hastío y las normas reguladoras entre los diversos “sectores” de la sociedad, formas de imposición sobre definiciones y roles de lo que es ser mujer, trabajador, indígena, negro, homosexual. A medida que se cuestionaba durante la década de 1960 la organización universitaria, la sociedad administrada por el capital y el Estado, las definiciones coercitivas de la *différence*, también se enfrentaba el paradigma keynesiano con las propias contradicciones que creaba y estimulaba su forma relacional de capitalismo.

A finales de la década de 1960 y principios de 1970 la forma hegemónica de la posguerra entre Estado, clase empresarial y clase trabajadora estaba agotándose. La armonía momentánea del capitalismo de posguerra había tenido sus bases en la reconstrucción de lo destruido entre 1939-1945, la implementación de tecnología militar a la producción, la organización social disciplinada, impuesta y aprovechada por un Estado inversor, un capital en expansión del mercado mundial y de una clase trabajadora parcialmente adaptada al sistema. Pero la base del pacto de los «años dorados» –como calificó Hobsbawm el período entre 1945 y 1973– estaba entrando en crisis: la tasa de beneficios disminuía cada año para el capital, la protección laboral se había convertido en obstáculo para los despidos, la competencia internacional se acrecentaba con la recuperación industrial alemana y japonesa, el sistema monetario de Bretton Woods había comenzado a colapsar en 1970. Los precios al consumidor habían comenzado a elevarse progresivamente desde inicios de la década de 1970 y, en general, la inflación europea comenzaba a temer su parecido con la experiencia latinoamericana de hiperinflaciones y graves convulsiones sociales. El pacto del empleo había iniciado su punto de no regreso a las sorprendentes cifras de mediados de la década de 1960, uno de los pilares del Estado de Bienestar se dirigía al precipicio: «En la Europa occidental el desempleo creció de un promedio de 1,5 por 100 en los sesenta hasta un 4,2 por 100 en los setenta (Van der Wee, 1987, p. 77). En el momento culminante de la expansión, a finales de los ochenta, era de un 9,2 por 100 en la Comunidad Europea y de un 11 por 100 en 1993.» (Hobsbawm, 2009: 406)

El viejo Keynes había planteado sus reformas económicas para un mundo de crisis del capitalismo y militancia obrera. Ante esa imagen las condiciones del capitalismo de mediados de la década de 1970 parecían completamente erráticas en su sistema. Así por ejemplo, el endeudamiento estatal para mantener los gastos sociales había aumentado drásticamente a inicios de 1970, de repente los sistemas de salud ya no eran considerados necesidades del ciudadano sino lujosos espacios subvencionados por los impuestos (al menos así lo consideraban los “libertarios”). Los viejos nostálgicos del Estado de Bienestar en su auge ya no contaban con la aprobación de los capitalistas contentos con las tasas de beneficio, tampoco con los reducidos niveles de desempleo y ni siquiera con la inflación controlada. Ahora se enfrentaban al aumento del petróleo y las exigencias de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP), la crisis monetaria internacional a partir de 1971, la militancia sindical defendiendo sus logros y toda una juventud que vacilaba entre el hedonismo *hippie*, la militancia situacionista y revolucionaria, el movimiento feminista en auge, las luchas ecologistas y antiguerreristas. El péndulo de la sociedad burguesa comenzaba a regresar al libre mercado, de repente los *Chicago boys* se habían convertido en

profetas de la dictadura chilena, consejeros de Margaret Thatcher o impulsores de lo que sería el Consenso de Washington. «La economía global no quebró, ni siquiera momentáneamente, aunque la edad de oro finalizase en 1973-1975 con algo muy parecido a la clásica depresión cíclica, que redujo en un 10 por 100 la producción industrial en las “economías desarrolladas de mercado”, y el comercio internacional en un 13 por 100 (Armstrong y Glyn, 1991, p. 225).» (Hobsbawm, 2009: 405)

Casualmente se inició un debate respecto a la necesidad de superar un sistema social que “mantenía holgazanes”, “premiaba a los mediocres” y no se guiaba por el espíritu de la libre empresa. El brazo protector del Estado ahora debería retirarse y dejar a las fuerzas del mercado ordenar el desorden de la inflación, disciplinar a los indisciplinados trabajadores, insertar en la necesidad del trabajo a la “pereza” de los desempleados. Los «años dorados» resultaron siendo, como atinadamente lo afirma Holloway (2004), una «peligrosa ilusión» donde el capitalismo pasaba a llamarse *economía* a secas; los capitalistas, empresarios; el trabajo combativo y organizado, sindicato; los mecanismos de control e inversión en demanda agregada, Estado de Bienestar. La separación entre Estado y capital, la neutralidad y dirección del primero sobre el impulso de expansión y subsunción del trabajo del segundo, terminó por un lado disolviéndose a medida que el Estado se liberalizaba a sí mismo y se mostraba cada vez más “económico”, por otro lado reafirmando a medida que “politizaba” y abría camino a los flujos de capitales, reformas financieras y privatizaciones. Los dos momentos de la enajenación social, lo político y lo económico, se estrechaban las manos estratégicamente a medida que expulsaban del empleo a millones de trabajadores y abrían pensiones de desempleo. En este sentido podemos decir que el debate sobre la globalización como reflexión de los cambios socio-económicos de finales del siglo XX había nacido.

## Neoliberalismo

El liberalismo puede entenderse de diversas maneras: sea en su forma original expresada por el ideal y ética ilustrada en Adam Smith, en las políticas inglesas de mediados del siglo XIX con la famosa Ley de granos, como en las políticas capitalistas del patrón oro en la Europa de finales del siglo XIX e inicios del XX. El liberalismo se fue consolidando de diversas maneras en defensa de la libertad del individuo, la igualdad de los hombres –blancos, propietarios– y significó un rompimiento con el orden naturalizado de las castas feudales.<sup>9</sup>

Ante los cambios económicos radicales que se hicieron entre 1971 y 1990, muchos analistas concordaron en que se estaban volviendo a instaurar los discursos del liberalismo, dando nacimiento al término “neo-liberalismo”. En cierto sentido no estuvieron equivocados dada la importancia que figuras “libertarias” como Hayek o Friedman daban al mercado, a la crítica del Estado “corporativista” y a la “libertad” del individuo. Las transformaciones y cambios impuestos desde mediados de la década de 1970 pueden ser comprendidos como rearticulación del capital por destruir los obstáculos puestos frente a su expansión y apropiación más allá de la forma keynesiana.

<sup>9</sup> Véase: Wallerstein, Immanuel (1999). *Después del liberalismo*. Mexico: Siglo Veintiuno Editores. Hobsbawm, Eric. (2007). *La era del imperio 1875-1914*. Buenos Aires: Crítica. 404 pp.

En este apartado seguiremos un ordenamiento similar al elaborado anteriormente con el keynesianismo. En un primer momento del análisis estudiaremos la especificidad de los cambios del capitalismo neoliberal frente a las formas que le obstruían su expansión. En segunda instancia, veremos cómo dichos cambios provocaron nuevas formas de apropiación y de conflicto, tanto en países de capitalismo avanzado como en otras regiones del mundo, con especial énfasis en Latinoamérica y en particular la Centroamérica. Por último, analizaremos cómo esta reconfiguración del capitalismo entraña nuevas contradicciones frente a sus propias políticas de estímulo del crédito y del consumo, como frente a las manifestaciones de rebeldía y resistencia en los sectores perjudicados por la explotación social y destrucción natural.

## 1. Reconfiguración de las relaciones capitalistas en el neoliberalismo

Así como en el keynesianismo el carácter capitalista del sistema se ocultó bajo su acepción de *economía*, de la misma manera la globalización se tendió a comprender como *la expansión de la economía mundial*. Parece una constante, sea en Keynes o en Samuelson, que el capitalismo es mejor recibido en tanto que es simple y llanamente el sistema económico, situación distinta a la conflictividad histórica que ha resultado del uso del primer concepto. En todo caso, la globalización se conceptualizó como la intensificación de las relaciones económicas, financieras, de comercio a nivel mundial desde mediados de la década de 1970, con su auge en 1990.

Así también se quiso plantear que la globalización no sólo era una expansión de la economía y la interdependencia financiera a nivel mundial, sino que estaba asociada a cambios culturales, de “hibridaciones” y de nuevos procesos políticos. Quienes sostenían que había que precisar el carácter capitalista de la globalización, decidieron utilizar el concepto de *neoliberalismo* en oposición al carácter mediado del mercado por el Estado, los sindicatos y el régimen tributario característico del modelo keynesiano. *El capitalismo neoliberal* sería la reconfiguración política y económica de los Estados y las instituciones gubernamentales para fortalecer la competitividad nacional en un mercado que cada vez más funcionaba por sobre las restricciones locales y nacionales. La batalla del capital por saltar los obstáculos del Estado en materia de mercado laboral, impuestos y apertura comercial, dio inicio con las críticas de finales de la década de 1960. Pero, ¿debido a qué situaciones en específico el capital se reconfiguró de manera tan radical en el periodo de 1975 a 1990? ¿Acaso estas transformaciones político-económicas suscitadas en los países de capitalismo avanzado terminarían afectando de manera más directa a los demás países del mundo, en nuestro caso a América Latina y Centroamérica?

Ciertamente, el gran avance de la productividad del trabajo en combinación con la tecnología –la cada vez mayor composición orgánica del capital según Marx– dio también pauta para un comercio internacional sin precedentes. Las comunicaciones, los medios de transporte aéreos y terrestres, la disminución de los costos de almacenamiento, todo esto permitió que el comercio internacional cada vez creciera más a partir de 1960 y sobre todo en 1970. Dicho comercio internacional creó las condiciones para una competitividad en países productores tan lejanos el uno del otro como Japón e Inglaterra –en el caso de la industria automovilística– y pusiera en tensión la lucha por obtener las ganancias del mercado.

El modelo keynesiano de capitalismo había comenzado a languidecer. A fin de cuentas no era solamente que la competitividad internacional del mercado se acrecentara, sino más bien que las condiciones locales de explotación capitalista empezaban a entrar en contradicción con la forma de apropiación del valor creado por el trabajo. Es normal leer en los periódicos de inicios de la década de 1970 en Inglaterra como el “sector empresarial” –el capital– acusaba a los sindicatos y al Estado inglés de promover la crisis económica y social, estimulando a los enemigos comerciales como Japón, Alemania o EE.UU. a tomar la delantera en el mercado mundial con las prácticas proteccionistas y contra la productividad “nacional” (Gamble & Walton, 1997). De la mano de esta mirada *internacional* del problema *local* se estaban creando las condiciones monetarias que mostraban la crisis del modelo financiero de Bretton Woods, siendo el fin de este tratado en 1971 bajo la administración Richard Nixon y en el contexto de las divisas petroleras de la OPEP.

Con el llamado neoliberalismo se comprobó que la única patria que acepta el capital como su dulce hogar es nada menos que sí mismo, las condiciones en las que el valor se autovaloriza para siempre a costa del trabajo subsumido en el proceso de producción. Así, el capital empezó a huir de las organizaciones sociales y laborales que le reportaran menos ganancia, menos tasa de explotación, abriéndose camino con sus medios de comunicación acuáticos, terrestres, aéreos, cibernéticos y virtuales hacia la mano de obra paupérrima de países como los de Latinoamérica. Este carácter «móvil» del capital (Holloway, 2005) promovió la desindustrialización de sectores textiles, automovilísticos y agrícolas de los países de altos costos de producción (incluida sobre todo la mano de obra) para trasladarse hacia México, Brasil, Guatemala, Nicaragua o República Dominicana.

«Las nuevas industrias del tercer mundo abastecían no sólo a unos mercados locales en expansión, sino también al mercado mundial, cosa que podían hacer tanto exportando artículos totalmente producidos por la industria local (como productos textiles, la mayoría de los cuales, ya en 1970, había emigrado de sus antiguos países a los países “en vías de desarrollo”) como formando parte del proceso de fabricación transnacional.» (Hobsbawn, 2009: 283)

Mientras que la Guerra Fría se hacía cada vez más fría con la caída de la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas (URSS) en 1989, la disciplina internacional del hambre y la lucha por el salario se implantaban globalmente. El Consenso de Washington sería el acto de coronación del capitalismo en expansión desde finales de la década de 1980.

## 2. Transformaciones sociales del capitalismo neoliberal

El capital se instaura a través de políticas que llevan por nombre la antítesis de lo que en realidad están provocando. Ejemplo de ello es el paradigma de la “liberalización” llevado a cabo desde mediados de la década de 1970 e intensificado a finales de la década de 1980. La “liberalización” de los capitales nacionales, del mercado laboral,<sup>10</sup> del comercio y circula-

<sup>10</sup> La liberalización del mercado laboral nos muestra en particular las contradicciones propias de las políticas “libertarias”: por un lado se liberalizan los contratos, se les parcializa en horas, se les recortan los gastos sociales; por el otro lado los países ricos obstaculizan la migración trabajadora, la persiguen o la expulsan. Tal ha sido el caso con la Ley de Arizona SB1070 en 2010 y las políticas antiinmigrantes de gobiernos europeos como el de Nicolás Sarkozy en Francia.

ción de “bienes y servicios” provocaron grandes transformaciones que repercutieron a partir de las especificidades histórico-sociales de cada región y país. América Latina fue terreno fértil para las políticas neoliberales, se establecieron como programas unificados con puntos en común promovidos por el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial (BM). En el contexto de la crisis del endeudamiento nacional de los países latinoamericanos, de los conflictos sociales expresados en huelgas, migraciones y guerrillas, el capitalismo en su forma neoliberal se presentó bajo discursos de “reconciliación” en Acuerdos de Paz, instaurados como políticas *necesarias y realistas* en un mundo *realista* que veía caer la ilusión y alternativa al capitalismo con el muro de Berlín y el derrumbamiento de la URSS.

Las repercusiones de la transformación internacional del capitalismo fueron enormes. Las protecciones laborales y los beneficios sociales del Estado fueron considerados trabas y obstáculos frente a la inversión de capital, tanto en los países de capitalismo avanzado como en el resto del mundo. Por ende, fueron combatidas las disposiciones legales que no permitieran la flexibilización laboral, cuestionadas las obligaciones del capital hacia la seguridad social, reelaborados los términos contractuales frente al trabajo.

Los sindicatos centrales, tan duramente reprimidos en el contexto de la Guerra Fría, no pudieron en su mayoría posicionarse frente a las políticas del Estado y las medidas de los capitales particulares para subordinar las protestas y las huelgas. Se llegó a plantear que la única manera de luchar contra el desempleo era precisamente liberalizar los escasos empleos, reducir salarios, eliminar prestaciones “ociosas” en pos de hacer atractiva la inversión internacional y elevar el binomio *productividad – eficiencia* en las economías del continente. En México, República Dominicana y la mayor parte de Centroamérica, la liberalización del trabajo a mediados de la década de 1980 se combinó y se articuló con la represión social contra la insubordinación social, fuese el sindicato, las organizaciones estudiantiles o las guerrillas. La liberalización del trabajo fue una medida adoptada dentro del contexto de convulsión social, grandes migraciones del campo a la ciudad y escasez de empleo frente a la doble crisis de la agroexportación y del endeble modelo de industrialización centroamericano.

Es así como la migración ya no sólo figuró como necesidad de sobrevivencia para poblaciones acosadas por el hambre, la guerra y la falta de empleo. EE.UU. se constituyó como el mayor receptor de mano de obra migrante,<sup>11</sup> una de las “exportaciones” más centrales de la lógica económica y social que habían conformado los procesos represivos en Centroamérica, a excepción de Costa Rica. Así pues la región se constituyó en un mercado de mano de obra barata, tanto en su exportación a través de la migración a EE.UU. como en la “ventaja comparativa y competitiva” para la atracción de capitales explotadores como ha sido el caso de la maquila de confección en los países del istmo. Maquila–Migración–Militares, una tríada fundamental para comprender la conformación específica del poder y del hambre en Centroamérica, así como la reconfiguración regional del capital en lo que se ha dado por llamar el neoliberalismo. Asimismo, esta tríada local se configuró en torno a lo que más arriba exponíamos como la lógica de reconciliación forzada a nivel internacional, el olvido de la represión mediante amnistías y los Acuerdos de Paz (Nicaragua en 1990, El Salvador en 1992, Guatemala en 1996).

<sup>11</sup> En el caso de Guatemala, El Salvador y Nicaragua, la migración rural-urbana e internacional respondió tanto al contexto de la crisis de modelos de agroexportación, en general falta de trabajo y de tierras de cultivo, como a la política de represión rural del ejército.

El Consenso de Washington se instituyó no sólo como necesidad del mercado, sino bajo el halito de un mesianismo milenarista posicionado sobre las ruinas del antiguo bloque soviético. Se creyó con ferviente deseo que la caída del bloque socialista había eliminado los conflictos mundiales y que la “economía” (el capitalismo) podría ampliarse a sus anchas bajo el régimen del mercado, es decir, la apertura comercial, la liberalización de los capitales y la privatización de los sectores productivos estatales. La forma mercancía se había instaurado en su instancia más nítida desde hacía más de cien años, incluso los bastiones del Estado de Bienestar (los países nórdicos) comenzaron a entrar en crisis frente a la expansión del capitalismo, si bien evitaron tocar ciertos privilegios sociales para evitar el malestar social.

Si la mercancía habría de volver a posicionarse a través de la apertura comercial y de los Tratados de Libre Comercio (TLC) –México en 1994, Centroamérica en 2003-2006–, se necesitaba a la vez un marco social de apertura reivindicativa que aceptara la diferencia dentro de un marco sistémico integrado. No es casualidad que las políticas del multiculturalismo y del *melting pot* (cambio de una sociedad heterogénea a una homogénea) estadounidense se establecieran como avances civilizatorios en el reconocimiento de la diferencia de género, étnica, de preferencia sexual e incluso de clases sociales. El multiculturalismo se fue afianzando en los discursos estatales como nueva forma de reconciliar el presente desde un plano que no atentara contra lo que en el pasado mismo (el contexto histórico conflictivo) se mostrara cuestionado.

En el caso de Guatemala, el mismo Estado que se encaminaba a la firma del TLC con EE.UU., privatizaba ciertos sectores estatales, era el mismo que en conversación con la “sociedad civil” establecía el carácter nacional de lo multiétnico, plurilingüe y multicultural.<sup>12</sup> En realidad, el multiculturalismo tomó auge con la forma de lidiar el conflicto y la diferencia por parte de los Estados y del capital en expansión neoliberal, siendo sus principales características la valoración de la diferencia media vez no pusiera en cuestionamiento la conformación social de las jerarquías, la propiedad privada y las reformas económicas. La inclusión de las diversas políticas étnicas, de género y ambientales tenía como requisito la formulación del discurso de lo diverso como fortaleza de un sistema social y político único, nunca como división del mismo si no era a través del aprovechamiento de las autonomías entendidas como desvinculación del gasto estatal en las localidades.

El capital y la reconfiguración de su momento político bajo el Estado neoliberal tendrían durante los noventa una reconciliación discursiva y productiva sin precedentes, sin embargo, ya los conflictos en la explotación de las mujeres y los hombres (maquilas de confección) y la naturaleza (minería a cielo abierto) estaban creando sus fisuras. El marco de acumulación se enfrentaría esta vez frente a luchas que partían de momentos de intensidad en contextos distintos a los que había enfrentado en el siglo XX. La crisis del capital mostraría no sólo sus contradicciones internas como forma de apropiación privada de valor por el valor propiamente dicho (trabajo humano), si no precisamente en los seres humanos que negaba lo “objetivo” en el mundo capitalista es la subjetividad negada que puede, en un momento dado, hacer estallar dicha objetividad aparente. El sujeto puede hacer estallar su objetivación, ése es el temor de capital desde hace más de 200 años.

---

<sup>12</sup> La construcción del multiculturalismo en el Estado guatemalteco es mucho más compleja, aquí sólo intentamos relacionar ciertos cabos sueltos.

### 3. Crisis del modelo neoliberal de apropiación capitalista

Para entender la crisis del neoliberalismo es necesario penetrar en las contradicciones del capitalismo en general. Ya en el estudio sobre la circulación del capital,<sup>13</sup> Marx nos presenta el capitalismo como un proceso de producción y circulación que se subdivide consecuentemente dependiendo de sus variados momentos (dinero –mercancía– proceso de trabajo –mercancía valorizada– intercambio valorizado). El capital parte del intercambio del salario contra la fuerza de trabajo valorizadora, fuerza que actuará y será productora a través del uso del capital constante. El intercambio inicial del capital variable (salario) y constante (maquinaria, materias primas) deberá transformar las materias primas con el uso de la maquinaria por la fuerza de trabajo, para dar como resultado una nueva mercancía valorizada por la cooperación del trabajo y su coordinación en la producción. Cuando se completa la etapa del capital dinero inicial (D) al capital dinero valorizado (D'), se puede afirmar que el ciclo del capital se ha reproducido a escala ampliada, es decir, el valor inicial ha sido incrementado en un nuevo valor aumentado.<sup>14</sup>

El problema surge si el ciclo no se completa, dicho de otra manera, si el valor inicial del capital no puede reproducirse mínimamente en su estado original o si se generan pérdidas. Usualmente el capital dispone de varias maneras de llenar este “vacío” entre el proceso de producción y la valorización necesaria para la reproducción en escala aumentada. Una de ellas es el crédito que funciona de manera tal que permite al capital seguir operando a pesar de dificultades tan variadas como falta de inversión inicial, problemas con los pagos en capital variable o fijo. El crédito corre de la mano con la deuda para el capital, siendo ambos parte del proceso del capital por mantenerse o ampliarse en ciertos momentos específicos. La ruptura comienza a darse cuando la deuda no puede ser pagada por el capital particular, afectando no solamente su proceso particular, sino generando una reacción en cadena respecto a los acreedores. Si a esto aunamos la tendencia del capital a querer acumularse a pesar de que no logra conseguir una tasa de valorización mínima, la crisis surge como separación entre acumulación real y ficticia entre capital productivo y capital monetario.

Esto mismo lo trata John Holloway en su ensayo «Zapata en *Wall Street*» (2004), donde explica cómo la comprensión de la separación entre capital productivo y capital financiero, en relación con la expansión o limitación del crédito, puede dar luces para comprender las transformaciones y crisis del capitalismo desde finales de 1960 hasta el 2000. Para el autor el keynesianismo abogó por contrarrestar los fuertes períodos de crisis del capital liberado en sus tendencias a la pauperización y el descontento social, así como a la peligrosa tendencia de acumulación ficticia por sobre la productiva. Para esto las medidas keynesianas enfocadas en expandir el crédito y controlar el desempleo, la inflación, se constituyeron como políticas económicas que pretendían evitar las grandes crisis como la de 1929.

Cuando la protección laboral se institucionalizó en los países del capitalismo avanzado, la deuda pública tendió a aumentar paulatinamente a medida que los servicios sociales del Estado debían ser financiados con impuestos que restaban competitividad a los capitales nacionales frente a los extranjeros en el mercado mundial. Es así que economistas neolibe-

<sup>13</sup> Marx, Karl. (2006) *El capital II. Crítica de la economía política*. México: FCE. 623 pp.

<sup>14</sup> Este ciclo también puede analizarse desde la valorización del capital mercancía (M – M').

rales como Milton Friedman abogaron por romper con el proteccionismo estatal y abrieron las puertas al mercado como organizador social. El monetarismo fue en realidad una crítica al modelo de control estatal de la economía, sobre todo en lo que concierne a la expansión del crédito y el consiguiente mantenimiento de relaciones sociales de producción no disciplinadas por la rigidez del mercado.

En ese momento histórico el monetarismo era una necesidad del capital para romper las trabas que le imponía el keynesianismo. Sin embargo, para 1982 la restricción del crédito había provocado grandes conflictos a nivel internacional, siendo uno de ellos la crisis de la deuda en Latinoamérica cuando Argentina, Brasil y México se vieron en la imposibilidad de pagar los intereses acumulados de los préstamos. Asimismo, las tasas de interés se elevaron en EE.UU. como medida para restringir los créditos, perjudicando a capitales que necesitaban la inyección monetaria en dicho momento. Con esta experiencia, se pretendió renovar el ciclo del aumento del crédito mientras, al mismo tiempo, se hacían más rigurosas las medidas estatales por implementar la disciplina del trabajo. Estas medidas propias de la década de 1980 fueron llamadas la “economía de la oferta” (Holloway, 2004: 133).

La expansión del crédito y la disminución de las tasas de interés fueron clave para estimular el capitalismo a inicios de la década de 1990, siendo importante recalcar que muchos de esos préstamos fueron invertidos en “países emergentes” donde se podían sacar grandes ganancias de las pésimas condiciones laborales. Pero esto fue creando el efecto separador entre capital productivo y capital financiero, generando el efecto burbuja e inflando economías regionales hasta niveles que no podían sostenerse más. Así dadas las condiciones, en 1994 estalló en México la crisis de devaluación del peso, en 1997 recorrió gran parte de Asia la crisis financiera, al igual que en 1998-1999 las economías de Rusia y Brasil sufrieron crisis sin precedentes.

El neoliberalismo, a pesar del estímulo desenfrenado del crédito mostró lo que analistas de la globalización habían olvidado, simple y sencillamente que era una forma reconfigurada del capitalismo. El hecho de que EE.UU. haya pasado durante los últimos treinta años de ser el acreedor del mundo a su mayor deudor, de que China haya pasado del socialismo de Estado a la economía de mercado centralizada y a una especie de social democracia nos posiciona ante un capitalismo en constante lucha por sobrevivir e imponer su lógica. El capital tiende a romper sus propias ataduras, como bien lo afirmaba Marx en sus *Grundrisse* de 1857, más su aparente paso unilateral y sus crisis puede que no sean simples ciclos *Kondratieff* y que la rebelión humana esté desgastando su “eterno progreso”.

## Reflexión del capítulo

Cuando la burbuja inmobiliaria estadounidense estalló en 2007, muchos economistas vieron confirmados sus proyecciones respecto con lo que se estaba fomentando desde finales de la década de 1990. En el caso particular del mercado inmobiliario estadounidense, las deudas contraídas por los compradores podían ser utilizadas por las entidades que administraban el crédito para otras transacciones económicas que debían estar respaldadas por el pago continuo de los deudores. Pero a medida que los deudores se veían imposibilitados para pagar sus deudas, las entidades emisoras del crédito ya habían expandido el efecto de mora a otras áreas de inversión. De manera que el mercado particular inmobiliario “contagió” a otros sectores de la economía, estallando así una crisis entre lo que se había fomentado como un capital basado en la inversión de capital ficticio y especulativo separado de la acumulación concreta de capital.

El papel de los Estados ante la crisis financiera de 2008 y 2009 fue sin precedentes, el gobierno de EE.UU. y las principales economías europeas fueron al rescate del sector financiero para así evitar una caída en cadena de la producción capitalista, del empleo y del malestar social manifestado desde el comienzo del nuevo milenio. Para Jalife-Rahne estos rescates marcan el fin del neoliberalismo y una nueva etapa de *neoproteccionismo* estatal en la economía nacional e internacional.

Si el Estado ha vuelto a intervenir en los bancos y en las industrias (e.i. automovilística) a pesar y en contra de la teoría recalitrante del *neoliberalismo*, ¿estaremos acaso ingresando en un nuevo ciclo de “neo-keynesianismo” o “posneoliberalismo” (Figuroa, 2010)? Los prefijos, en este sentido, no sirven más que para indicar un cambio en las políticas económicas y las aproximaciones del Estado al capital privado nacional e internacional. Los “neo” y “pos” keynesianismos y liberalismos pueden ser mejor comprendidos si se analizan en las relaciones económicas y conflictivas del capital frente al trabajo, tanto en sus expresiones de políticas nacionales como en las expresiones particulares de intentos de subsunción capitalista de la naturaleza y los seres humanos en su diversidad (de género, de sexo, de etnia, de cultura) a la forma mercancía. El proceso de subsunción y homogenización de lo diverso, así como la intensificación de la explotación, puede verse como reestructuración de las relaciones de poder.

Como lo explicaría Marx, el valor estableciéndose a partir de la subsunción del valor de uso y su transformación en equivalente en tanto que valor de cambio. Lo específico del momento histórico que vivimos desde mediados de la década de 1980 es precisamente la intensificación de la tendencia capitalista a apropiarse y subsumir bajo su forma propia de valor todo aquello que hasta el momento no era una simple mercancía. Sea la intensificación de las condiciones de apropiación de plusvalía relativa (aumento de ritmo de trabajo o mayor productividad del trabajo dentro de un lapso de la jornada de trabajo), la destrucción de los bosques y mantos acuíferos en nuevos sectores mineros, la privatización de la naturaleza en tanto que mercantilización del agua, los bosques, el uso de la ciencia en la transformación mercantil de semillas transgénicas o la privatización del uso nativo de plantas medicinales bajo su forma de medicamento. Si se pierde de vista este proceso paulatino y amenazante

de la vida sobre el planeta y se termina ignorándolo, puede que se corra el riesgo de encontrar en los grandes escenarios políticos y reformas económicas tan solo el reflejo mismo de la *fetichización* de las relaciones capitalistas como simples relaciones “económicas”.

En el caso de las sociedades latinoamericanas y, entre ellas, Guatemala como país centroamericano, veremos que el proceso capitalista se objetiva sobre y desde relaciones de poder en proceso de configuración conflictiva con el trabajo y el hábitat de las comunidades. Comprender cómo el capitalismo se ha articulado a través de relaciones de dominación históricas en Guatemala, como sociedad particular en Latinoamérica, puede ayudarnos a desvelar la aparente falta de conexión entre la apropiación capitalista y el papel central del Estado en el mantenimiento de un *statu quo* favorable a la explotación humana y de la naturaleza.

Para eso en el siguiente capítulo analizaremos brevemente cómo el capitalismo se inserta a través de relaciones de poder y dominación, tales como los planes de modernización de los gobiernos revolucionarios-nacionalistas (1944-1954), así como del régimen contrarrevolucionario con su visión de desarrollo nacional desde la dictadura militar. A la vez, analizaremos cómo dicha lógica de represión y modelo unidireccional de desarrollo desembocó en un descontento popular, sólo controlado por medio de la persecución y el exterminio en la década de 1980. Por último, indicaremos la importancia de penetrar en algunas conformaciones capitalistas particulares que representan una síntesis de su momento histórico, como la maquila de confección y los *call center*.

## Bibliografía

- Beck, Ulrich. (1998). *¿Qué es la globalización?* Barcelona: Paidós.
- Amorós, Celia. (2005). «Globalización y orden de Género.» (301-332), en: Amorós, Celia y De Miguel, Ana (eds.) *Teoría feminista de la Ilustración a la Globalización*. Madrid: Minerva ediciones.
- Cobo, Rosa. (2005). «Globalización y nuevas servidumbres de las mujeres.» (265-300) en: Amorós, Celia y De Miguel, Ana (eds.) *Teoría feminista de la Ilustración a la Globalización*. Madrid: Minerva ediciones.
- Evans, Trevor. (1998). *Liberalización financiera y capital bancario en América central*. Nicaragua: CRIES. 136 pp.
- Gamble, Andrew y Walton, Paul. (1976) *El capitalismo en crisis. La inflación y el Estado*. México: Siglo Veintiuno Editores, 8ª Ed., en español, 1997. 301 pp.
- Hobsbawn, Eric. (2007). *La era del imperio 1875-1914*. Buenos Aires: Crítica. 404 p.
- Holloway, John. (2004) *Keynesianismo una peligrosa ilusión. Un aporte al debate de la teoría del cambio social*. Buenos Aires: Ediciones Herramienta. 158 pp.
- Horkheimer, Max. (2007). *Anhelos de justicia*. Madrid: Editorial Trotta.
- Jalife-Rahme, Alfredo. (2007). «Turbulencias de la globalización.» (95 – 141). En: *El fin de una era. Turbulencias en la globalización*. Buenos Aires: Libros del Zorzal. 144 pp.
- Kung, Hans. (2002). *Una ética mundial para la economía y la política*. México: Fondo de cultura económica.
- Marcuse, Herbert. (1985). *El hombre unidimensional: ensayo sobre la ideología de la sociedad industrial avanzada*. Barcelona: Planeta – Agostini. 286 pp.
- Marx, Karl. (1980a). *Grundrisse. Manuscritos de 1857-1858. Tome I*. Paris: Éditions Sociales.
- \_\_\_\_\_. (1980b). *Grundrisse. Manuscritos de 1857-1858. Tome II*. Paris: Éditions Sociales.
- \_\_\_\_\_. (2001) *El capital I. Crítica de la economía política*. México: FCE. 849 pp.
- \_\_\_\_\_. (2006) *El capital II. Crítica de la economía política*. México: FCE. 623 pp.
- Wallerstein, Immanuel. (1999). *Después del liberalismo*. México: Siglo Veintiuno Editores.



## Capítulo II

# Conformación histórica del capitalismo en Guatemala (1944-1983). Finca agroexportadora, represión social y maquila

## Introducción

La conformación de las relaciones de poder dentro y a través de una sociedad no sigue la misma temporalidad que los llamados cambios de gobierno. Si bien las decisiones políticas pueden imponer nuevas condiciones en las relaciones de poder, importantes en la constitución de lógicas de dominación, las relaciones sociales pueden mantenerse o reconfigurarse de acuerdo a la conformación de un orden de aprovechamiento del trabajo social. Así, por ejemplo, en sociedades basadas en la producción de valores de uso la constitución del flujo de dominación se articula a través de relaciones de poder directas (Marx, 1980a; Holloway, 2004). En cambio, cuando las sociedades se organizan para la producción de valores de cambio y a través de la configuración del trabajo como mercancía, las formas de poder se articulan primordialmente a través de relaciones de poder indirectas (*Ibid.*). El capitalismo es, en este sentido, la configuración de la sociedad en torno al valor de cambio, la apropiación del valor producido por el trabajo de otro como mercancía. Sin embargo, esto no quiere decir que en las sociedades productoras de valores de cambio se haya eliminado por completo la producción de valor de uso y, tan importante como esto, tampoco que las relaciones directas de poder sean completamente reemplazadas por las relaciones indirectas. En realidad, el flujo de dominación en el capitalismo se articula de acuerdo con la primacía del valor de cambio, pero esto no quiere decir que las relaciones de poder directas hayan desaparecido, al contrario, se localizan a través de «redes de poder» (Foucault, 1975) y crean nuevas formas disciplinarias que pretenden transformar la psiquis y materialidad del poder en voluntad propia del individuo y grupo social.

De la misma manera, cuando analizamos las relaciones de mediación de actividad humana constituidas en Guatemala, es necesario discernir y diferenciar entre *cambios políticos* y cambios en las relaciones de poder *dentro del cuerpo social*. Si bien, como dijimos, uno puede conformar al otro y viceversa, es central diferenciar sus momentos para no caer en la unilateralidad de concebir una personificación en el poder como responsable unilateral de la conformación de poder. El cambio de las relaciones de poder entre la conformación liberal de 1871

y la Revolución de Octubre de 1944 es sustancial. Como proceso revolucionario y de transformación de la hegemonía, los gobiernos revolucionarios de Juan José Arévalo (1945-1951) y Jacobo Árbenz Guzmán (1951-1954) representan un punto de inflexión entre las relaciones sociales de origen colonial, reconfiguradas en su forma liberal, y otras que, en primera instancia, pretendían cambiar dichos patrones hacia la modernización capitalista e independencia nacional.

En el siguiente capítulo analizaremos cómo los proyectos de modernización económica de los Gobiernos Revolucionarios (1944-1954) marcaron un antes y un después de una forma de dominación, proyecto que se vio frustrado por el contexto internacional propio de la Guerra Fría a nivel mundial y el conservadurismo provincial en la conformación de un Estado anticomunista. Veremos cómo las transformaciones iniciadas por los Gobiernos Revolucionarios –especialmente en Árbenz–, basados en la construcción de un Estado-nación en vías de independencia económica y política, pretendían movilizar las fuerzas sociales de cambio en pos de una transformación sustancial del régimen de propiedad, de la autonomía de las comunicaciones y la energía, así como fomentar las bases productivas y de circulación que dieran origen a una sociedad distinta. Para esto nos enfocaremos en los cambios que se buscaban generar con el fomento de la industria nacional, la apertura del mercado interno y la reforma agraria en las relaciones sociales heredadas de la Colonia y del Régimen Liberal de 1871.

Luego, estudiaremos la manera cómo se configuró la actividad económica en Guatemala desde la contrarrevolución. Veremos hasta qué punto el anticomunismo terrateniente, industrial y militar, moldeó lo que serían las políticas de desarrollo nacional, con su comprensión particular de lo que es la industrialización, la “transformación agraria” y colonización de tierras baldías, así como los límites del ciudadano o ciudadana en las Constituciones de 1956 y 1965. Dicho análisis nos servirá para comprender cómo la fuerza del levantamiento social entre 1978 y 1982 puso en jaque al Estado surgido de la contrarrevolución, por lo que éste último lanzó una ofensiva de exterminio para imponer el orden social, específicamente ante el miedo del levantamiento popular e indígena. Demostraremos cómo el exterminio fue una medida del Estado militar y oligarca de la época para reimponer la estabilidad necesaria para el capital en Guatemala. Por último, nos detendremos en cómo, dentro del contexto contrainsurgente y de la crisis económica-social de inicios de la década de 1980, la transnacionalización del capital llega a Guatemala inicialmente con el estímulo a los productos no tradicionales y, posteriormente, en el establecimiento del modelo de maquila de confección bajo el discurso del “desarrollo nacional”.

## Revolución de Octubre y modernización económica (1944-1954)

La Revolución de Octubre de 1944 marca en Guatemala un punto de inflexión entre la forma estatal de corte liberal y el surgimiento, en conflicto con la primera, de una conformación de Estado-nación modernizadora de las relaciones sociales. Dicha modernización estaría ba-

sada en el cambio radical en las relaciones laborales que se fundamentaban en la finca y la mano de obra indígena. El impulso que motivaba la Revolución de Octubre era romper con patrones de dominación personales, arraigados desde la Colonia, donde el propietario de la tierra podría disponer por disposición oficial de campesinos indígenas para la producción. Dicho rompimiento pretendería crear una ciudadanía emancipada de los lazos personales a través del impulso de la Reforma Agraria –Decreto 900– y la autonomía estatal respecto la dominación patriarcal-finquera.

En el siguiente apartado veremos cómo los Gobiernos Revolucionarios (1944-1954) buscaron crear las condiciones de un Estado-nación moderno, a través de la ruptura de las relaciones personales de dominación representadas en la figura del señor finquero. Para esto proyectaron el espacio nacional como uno de autonomía e independencia que partiría de la disolución de los monopolios extranjeros en la electricidad, las carreteras y los puertos. Además las leyes de apoyo a la industrialización crearían las bases de un desarrollo de capitalismo autónomo, no dependiente de la agroexportación y de las relaciones sociales que históricamente conllevaban. Una vez impulsado el proceso educativo, de diversificación productiva, industrialización y reforma agraria, el trabajo forzado sería económicamente disuelto a través de la creación del ciudadano como propietario beneficiado de los logros modernizadores del gobierno revolucionario.

Nos interesa establecer en qué puntos el plan de gobierno de Jacobo Árbenz Guzmán entraron en serio conflicto con los grandes terratenientes nacionales, internacionales, en consonancia con sectores conservadores del país. Esto nos servirá para entender la especificidad de capitalismo que se pretendía establecer con los Gobiernos Revolucionarios, así como para ver las características del modelo económico impuesto por los gobiernos anti-comunistas. Veremos cómo la transformación de las relaciones sociales basadas en la finca agroexportadora, con la figura del trabajo forzado y servil, no pudo llevarse a cabo debido a la Contrarrevolución. De esto surgiría toda una nueva concepción del Desarrollo Nacional basada en la lucha anticomunista, la dictadura militar y la hegemonía estadounidense. Para entender este contexto analizaremos brevemente la conformación del trabajo forzado en la época liberal, así como los cambios introducidos por la Revolución. Luego pasaremos a ver los planes de independencia económica y modernización, basados en la industrialización, la Reforma Agraria, la soberanía nacional y la disposición de las vías de comunicación. A través del análisis de esta situación podremos ver en qué puntos los proyectos revolucionarios nacionalistas entraron en conflicto con las fuerzas nacionales e internacionales de la contrarrevolución.

## **1. Trabajo forzado en la época liberal y los cambios de la Revolución de 1944**

El Régimen Liberal (1871-1944) se articuló a través de tres formas relacionales: a) la finca cafetalera-agroexportadora como forma central y el Estado finquero como su impulso y resguardo (Tischler, 2001), b) la relación laboral focalizada en el mozo colono y el trabajador migrante, y c) la clasificación y ordenamiento de las obligaciones laborales a través de la diferenciación racial entre indígenas y ladinos (Taracena, 2002). En este sentido podemos ver una contradicción fundamental en la instauración del Régimen liberal, por un lado se intenta

superar la estructura colonial (Iglesia, educación, tenencia de la tierra) pero, por otro lado, dicho Régimen se asienta sobre las relaciones históricas de subordinación del indígena, la radicalización de la gran propiedad territorial, la segregación pigmentocrática y racial de la sociedad guatemalteca. De manera que las contradicciones entre el discurso de modernización y la resignificación de relaciones de origen colonial –no coloniales– muestran cómo el énfasis en la triada *Tierra-Indígenas como mano de obra-Agroexportación* se fundamenta en las necesidades históricas de un capitalismo internacional que exigía a cada región el abastecimiento de ciertas mercancías. González Ponciano (2006), estudiando este periodo desde las contradicciones discursivas / legales y las relaciones de poder, llama a este periodo «modernidad regresiva». Martínez Peláez (2003), a su vez, afirma en qué medida la Colonia se mantiene presente en las relaciones históricas y de producción de su tiempo. Taracena (ibíd.) muestra cómo el régimen liberal se basó en un proyecto de nación elaborado en la «segregación» de los indígenas por los ladinos y criollos a través de una «ciudadanía diferenciada».

Durante el Régimen Liberal (1871-1944) se abrieron las inversiones nacionales y extranjeras, se estimuló el crédito para la implementación del sistema de ferrocarriles, medios de comunicación como el telégrafo, se invirtió en maquinaria para el proceso de producción cafetalera. Además, se impulsó el mercado de tierras (además de la conversión de tierras comunales en titulaciones individuales). Estos cambios introducidos por el Régimen Liberal han sido interpretados como los inicios del capitalismo en Guatemala, interpretación que parte de la teoría marxiana de la acumulación primitiva del capital.<sup>15</sup> Se consideró que la apertura crediticia, el gran movimiento de apropiación finquera y las relaciones comerciales con Inglaterra-Alemania – EE.UU., habían montado las bases del capitalismo en Guatemala, creándose una supuesta burguesía terrateniente y un proletariado rural. Sin embargo, este movimiento de impulso al capitalismo mercantil no estuvo sustentado por relaciones capitalistas en la producción. De hecho las relaciones establecidas por la forma finquera del Estado (Tischler, 2001) se configuraron en torno al *ethos* (personalidad, inclinación) señorial del finquero y la imposición de la relación servil, relación directa de poder, localizada en torno a la finca como expresión de la obligatoriedad del mozo e indígena de trabajar para el finquero. La relación finquero y mozo colono se conformó en su expresión coercitiva con formas paramilitares de reclusión laboral como los Mandamientos y Habilitaciones, así como del peonaje por deuda.

«Además de la tierra, el liberalismo abordó el tema de la mano de obra forzosa. En 1877 se promulgó el Reglamento de Jornaleros y en 1878 la Ley contra la Vagancia, que obligaba a los indígenas a trabajar de 100 a 150 días al año en las fincas cafetaleras. Como consecuencia, la mano de obra era muy barata; los hombres ganaban un real por día y las mujeres medio real. Unos 100,000 indígenas bajaban cada año del altiplano a la bocacosta para trabajar en las cosechas.» (ODHAG, 1998: 2)

Esta configuración social entre finquero como *señor* y mozos colonos o migratorios como *siervos* ha sido interpretada como una reestructuración feudal o como articulación de distintos modos de producción (Velásquez, 1989: 50). No entraremos a este debate en este apartado, pero si conviene saber que las relaciones de poder directas, personales, entre la figura

<sup>15</sup> Para un breve recorrido histórico de las interpretaciones sobre el desarrollo del capitalismo en Guatemala, véase el capítulo I de: Velásquez, Eduardo. (1989). *Desarrollo capitalista, crecimiento urbano y urbanización en Guatemala, 1940-1984*. Guatemala: USAC / Municipalidad de Guatemala. 344 pp.

del finquero y del mozo, no estaban establecidas por libre contrato y por el desarrollo de un mercado de trabajo avanzado, siendo requisito que la fuerza de trabajo pasase a constituirse en mercancía para posteriormente ser comprada y utilizada en el proceso de trabajo. La relación finquero–mozo estaba basada en relaciones directas de coerción y sustentadas por el Estado Liberal, una legislación y un cuerpo de imposición (ejército / policía) destinado a evitar los levantamientos, reunir trabajadores de las aldeas lejanas, obligar a laborar dentro de este sistema finquero con la figura de los líderes locales municipales y de cuadrillas, generalmente ladinos, encargados de entregar al finquero una provisión de trabajadores.

La Revolución de Octubre tuvo la intención de romper con esta configuración social basada en el Estado y la finca como centros de coacción extra-económica al trabajo rural. El gobierno de Juan José Arévalo llevó a cabo importantes transformaciones en el marco legal laboral, siendo las más importantes la anulación del trabajo forzado en las fincas (1945), así como la creación del Código de Trabajo (1947). La problemática finquera como propiedad latifundista de la tierra era una situación sensible incluso con el clima de cambios que trajo la Revolución, es por eso que Arévalo no tomó como posición prioritaria la transformación agraria sino se limitó a decretar el arrendamiento forzado. Estas medidas pretendían iniciar el camino hacia la pretendida modernización económica de Guatemala, la creación de instituciones de bienestar y protección social (IGSS) y el Instituto de Fomento de la Producción (1948).<sup>16</sup> De hecho también en 1947 se decreta la Ley de Fomento Industrial que tendría como objetivo estimular la inversión de capital en nuevos sectores productivos, tratando de crear las condiciones para un empleo asalariado con mejores opciones adquisitivas. La Ley de Fomento Industrial:

«[...] ofrecía atractivos incentivos a los inversionistas, los cuales, sumados a tarifas proteccionistas seleccionadas, proporcionaron un medio en el que podían echar raíces las nuevas industrias y florecer las ya existentes. No obstante las reformas sociales de los gobiernos revolucionarios, como el Código de Trabajo de 1947, inquietaron y distanciaron al sector privado. Las políticas de Arévalo y Árbenz promovieron una industrialización dirigida a sustituir las importaciones, pero a la vez atacaron los intereses de prominentes industriales. Como resultado, la producción industrial creció significativamente durante el período de 1945 a 1949, pero luego decayó de 1950 a 1954.» (Dosal, 1997: 413)

A pesar de dicho crecimiento industrial se estaban creando las condiciones de enfrentamiento contra grupos de empresarios y terratenientes debido a que, aducían, las reformas estaban siendo dirigidas en contra suya y a favor de los sindicatos como obreros en general. En el ambiente generado por las transformaciones políticas y sociales llevadas a cabo a partir de la Constitución de 1945, el apoyo gubernamental al sindicalismo fue tomado como una estrategia comunista para mermar la iniciativa privada, todo esto a pesar de los planes de Arévalo y luego de Árbenz en el fomento industrial, así como de *independencia económica nacional*. La transformación de la forma finquera del Estado (Tischler, 2001) a los planes nacionalistas de fomento económico implicaban un cambio radical en las relaciones sociales

<sup>16</sup> «En 1948, el gobierno creó la primera institución estatal destinada, en parte, a canalizar el capital de inversión hacia el sector industrial. El 29 de julio de 1948, el gobierno estableció el Instituto de Fomento de la Producción (INFOP), para aumentar, diversificar y racionalizar la producción económica en Guatemala.» (Dosal, 1997: 414)

establecidas a partir de 1871. La idea del indígena como mozo colono seguía siendo asociada a la finca como heredad y derecho casi nobiliario, es decir, la propiedad privada latifundista y la agroexportación como modelos centrales de lo nacional en Guatemala. Revolucionar estas dos *formas relacionales* de la conformación de las relaciones de poder sería uno de los más grandes retos de la Revolución, sobre todo en el gobierno de Árbenz. La negación local a estas fuertes transformaciones se basaba en el conservadurismo recalcitrante, mostrado en la relación finquero –tierra– mozo, su articulación discriminatoria, racista y machista se articularía con el discurso internacional del anticomunismo, temor del capital por ser arrancado de su forma particular a la centralizada en el Estado de corte soviético. El anticomunismo, más que una mera ideología como sistema de ideas, encarnaba un carácter específico de los sectores dominantes en Guatemala con su consecuente articulación internacional de la posguerra, sobre todo si se piensa en Estados Unidos como estandarte del eje basado en la democracia.

## **2. Revolucionando la *forma relacional*: de la Reforma Agraria al anticomunismo**

El Gobierno de Jacobo Árbenz pretendió llevar las vías políticas de la Revolución a su contenido social expresado en la propiedad latifundista de la tierra. El Decreto 900 o Ley de Reforma Agraria tendría como objetivo romper con la estructura de la propiedad de la tierra y reconfigurada en su forma más reciente con los cambios impuestos por la Revolución Liberal de 1871. Mas la Reforma Agraria no era un fin en sí misma, en realidad era un elemento –central– en la modernización de la economía guatemalteca, junto con la apertura de las vías de comunicación monopolizadas por capital estadounidense, la generación de energía eléctrica autónoma nacional a través de la hidroeléctrica Jurún Marinalá y el estímulo a la industria nacional. Las reformas del Gobierno Arbenzista tenían contemplado romper la dependencia del modelo agroexportador identificado con la finca cafetalera y los latifundios bananeros, así como impulsar la apertura del mercado interno mediante la creación de nuevos propietarios con un poder adquisitivo mayor. La idea de estimular el mercado interno, la mejora salarial, las transformaciones productivas vía incentivo rural e industrial, las reflejaba claramente Árbenz en su plan de gobierno:

«La reforma agraria en la forma como la concebimos tiende a conseguir un aumento sensible en la capacidad de compra de centenares de miles de familias, lo que redundará en beneficio directo de los negocios de los comerciantes, al mismo tiempo que crea las bases para que se inviertan capitales en la industria a efecto de producir artículos que puedan ser adquiridos por la población, en tal volumen que haga productiva la industria.» (Dosal, 1997: 417)

El Censo Agropecuario de 1950 mostraba que el 99.1% de las fincas eran minifundios que representaban el 14% de las tierras, situación opuesta a la tendencia latifundista que mostraba que el 0.1% de las fincas ocupaba el 41% de las tierras en el censo. Asimismo, «[...] el 40% de las fincas eran propiedad de 23 familias, 54 fincas disponían del 19% de la tierra y cerca de 250,000 campesinos carecían de ella.» (ODHAG, 1998: 7). Esta situación nos indica hasta qué punto la vasta propiedad de la tierra había marcado las relaciones de subordinación en la Guatemala de aquella época donde la población ascendía a 2,968,976, siendo

el porcentaje de población rural el 73.5% y el urbano representando el 26.5%.<sup>17</sup> Es lógico pensar que si la población guatemalteca era eminentemente rural a su vez la Población Económicamente Activa (PEA) estaría dedicada en un 68.5% al sector primario (agricultura), mientras que el 14.5% estaría en el sector secundario (industria) y el 17.0% al sector terciario (servicios). La herencia de la Colonia y su reconfiguración durante los Gobiernos Liberales (1871-1944) habían hecho de Guatemala una sociedad eminentemente rural, basada por un lado, en el proceso paulatino de despojo de las mejores tierras para la agroexportación –especialmente con el café y el banano–, así como la expropiación de las tierras comunales en titulaciones privadas individuales– no colectivas.

La Reforma Agraria rompería el círculo de dependencia entre el *señor particular* representado por el finquero y los trabajadores, tanto estacionales como colonos, en tanto que dependientes del uso de la tierra latifundista, como en el caso de los arrendamientos. Al proporcionar tierras en propiedad y fomentar el acceso al crédito rural, se estaría abriendo la posibilidad de romper con esta dependencia de la tierra a través de la mediación con el señor particular representada en la figura del finquero. Sin embargo, lejos de los alegatos finqueros como empresariales, la propiedad como tal no sería transformada en estatal sino redistribuida, expropiada pero a su vez pagada por el Estado. La tierra dejaría de ser la mediación del poder una vez disuelto el vínculo de dependencia personal con la figura del señor finquero. Esto estimularía un mercado de tierras abierto, no solamente al finquero, sino el Estado rompería la mediación de éste último y se colocaría frente a los pequeños propietarios y asociados como portador de crédito para el estímulo productivo del agro dando confianza al sector empresarial. No obstante esta confianza, en un país de pensamiento estamental y colonial tan conservador, no se daría, menos en el contexto del anticomunismo promovido tanto localmente por las elites nacionales como por la cruzada estadounidense una vez ganada la Segunda Guerra Mundial:

«Los industriales tenían los efectos del Código de Trabajo y la Reforma Agraria y por ello se abstuvieron de realizar inversiones. *Consideraron algunas de las reformas sociales legítimas como equivalentes al comunismo.* Su posición de línea dura impidió su colaboración con un movimiento reformista que era igualmente reacio a transar. *Muchos capitalistas contribuyeron al movimiento contrarrevolucionario, e hicieron de la pobre actuación de la industria una profecía que tenía visos de cumplirse, ya que muy pocos capitalistas cooperarían con un gobierno a cuyo derrocamiento ellos mismo estaban contribuyendo.*» (Dosal, 1997: 418, 419; cursiva propia)

De esta manera podemos ver cómo el proceso de revolución social que pretendía modernizar la economía nacional, mediante la Reforma Agraria, la autonomía de comunicaciones y energía, así como la industrialización, fueron en realidad tomados como medidas a favor de los trabajadores o sea, de gobiernos comunistas. El anticomunismo se configuró alrededor de toda *actividad de reacción al cambio fuera del marco de relaciones sociales tradicionales de dominación*, fuese terrateniente o industrial. Árbenz vio venir la complicación de su

<sup>17</sup> Cifras tomadas del estudio de J. Daniel Contreras en su ensayo titulado «Demografía» (193-212), título que forma parte de *Historia General de Guatemala. Tomo VI Época Contemporánea de 1945 a la Actualidad*. Guatemala: Asociación de Amigos del País. 762 pp. A partir de ahora los datos demográficos serán tomados de este ensayo y citados como (Contreras, 1997).

programa revolucionario cuando comprendió que la radicalización de su gobierno se veía condicionada precisamente por las exigencias del sector empresarial/terrateniente local e internacional.<sup>18</sup> La confianza de finqueros y capitalistas guatemaltecos, respaldados por los intereses estadounidenses de la United Fruit Company (UFCO), se perdía a medida que las reformas para la modernización capitalista guatemalteca en tanto que proyecto de Estado inversor autónomo se hacían realidad. La calidad de autonomía e independencia del Gobierno Arbenista era el dedo en la llaga para EE.UU. que realizaba reformas agrarias e invertía en la industrialización en países como Taiwán, Corea del Sur y Japón –si bien éste último país ya había experimentado la Revolución Meiji (1868-1912) con una transformación del régimen de propiedad.– La práctica y discurso anticomunista tendría sus raíces en el temor de que un país considerado subalterno para EE.UU. tuviera prácticas de transformación capitalista de manera autónoma, de ahí el hecho de que fuera designado como un gobierno comunista.

«Los representantes del sector empresarial y de los grupos anticomunistas no tardaron en unirse a la cruzada contra el gobierno. La Cámara de Comercio e Industria participó en una campaña internacional contra el régimen. En octubre se inició la Operación Éxito de la CIA; en noviembre el empresario José Luis Arenas se presentó a la embajada de los Estados Unidos ofreciendo al PUA como fuerza política para derrocar a Árbenz.» (ODHAG, 1998: 9)<sup>19</sup>

Es así como debido a la intervención norteamericana y su alianza con los sectores conservadores del país, el proceso de modernización económica se truncó en el momento en que se dio el Golpe de Estado al Gobierno de Jacobo Árbenz. Este punto es determinante en la historia de Guatemala debido a que instauró en el país el anticomunismo como bandera nacional. El anticomunismo ha sido una configuración polarizante entre una identidad de lo bueno necesario contra lo malo extirpable, se articuló con particularidades de dominación tales como el desprecio de clase, el racismo y el machismo es central para comprender la barbarie vivida en los cincuenta años que van desde la caída del Gobierno de Árbenz. En cierto sentido, podríamos decir que el anticomunismo en Guatemala es la conformación del poder y su expresión en la lucha de clases, tanto en la generalidad de la Guerra Fría a nivel internacional, como en su especificidad con la saña y violencia de su configuración local. Esto, como veremos, tuvo una inmensa repercusión en el establecimiento de las dictaduras militares anticomunistas, el conservadurismo recalcitrante del empresariado y el sector finquero, precisamente ahí donde la lógica de las medidas económicas –sea la “transformación agraria” o la industrialización del Mercado Común Centroamericano (MCCA) – correspondieron al horizonte del Anticomunismo como actividad / discurso de la violencia del Estado y el capital en Guatemala.

<sup>18</sup> De hecho Dosal nos muestra en su trabajo «Desarrollo Industrial» (1997) la manera como el crecimiento industrial comenzó a estancarse a medida que los programas revolucionarios del Gobierno de Árbenz se aplicaban entre 1951 y 1954.

<sup>19</sup> Cabe destacar que José Luis Arenas fue un prominente anticomunista guatemalteco, fundador del Partido de Unificación Anticomunista (PUA) durante el gobierno de Árbenz, ocupando más tarde cargos públicos con el gobierno liberacionista así como de Arana. Conocido por su brutalidad en sus fincas de Ixcán, sería ajusticiado por el Ejército Guerrillero de los Pobres (EGP) en junio de 1972.

Fuente: <http://shr.aaas.org/guatemala/ceh/mds/spanish/anexo1/vol2/no59.html>

# Anticomunismo, Mercado Común Centroamericano y modelo agroexportador (1954-1979)

El fin del Gobierno Revolucionario de Jacobo Árbenz Guzmán marca un choque en la conformación de las relaciones de poder en Guatemala. El Gobierno de Árbenz representaba la lucha y unión de diversos sectores, con diversos fines, que pretendían en conjunto construir una nación, un nuevo ordenamiento agrario y laboral del país. Así cuando se da el Golpe de Estado en 1954, estos mismos sectores se ven obligados a exiliarse, luchar o insertarse en el nuevo orden bajo la consigna unificadora del Partido de Unificación Anticomunista (PUA), más tarde Movimiento de Liberación Nacional (MLN). El Estado conformado a partir de 1954 tuvo como base de su actividad represora un nacionalismo anticomunista, respaldado por el catolicismo conservador en la figura de Mariano Rossell y Arellano. El Estado se configuró en torno a la represión del movimiento campesino representado en los Comités de Reforma Agraria diseminados en todo el país formado por grupos de terratenientes, militares y estudiantes. Así también la lucha anticomunista se configuró a través de la persecución de los líderes de los sindicatos y organizaciones campesinas organizadas durante la Revolución.

¿Cómo comprender la conformación de las relaciones de poder del Estado anticomunista? Esta pregunta es central para entender las continuidades y rupturas de los Gobiernos surgidos de la contrarrevolución, ya que *de lo que negaron y aceptaron* de los antiguos gobiernos surgió el orden social de la Guatemala contemporánea. Estudiaremos la lógica específica de los planes de desarrollo económico nacional, las políticas de industrialización, apertura del mercado nacional y regional (MCCA), todas ellas en contraste con las políticas de represión anticomunista, la contrarrevolución en el agro y la instauración de las dictaduras militares a partir de 1966. Veremos cómo el énfasis en la agroexportación, con las paulatinas transformaciones y luchas en las relaciones sociales en el área rural, fomentaron la militarización del país debido al levantamiento de sectores oprimidos, en consonancia con los sindicatos, comités campesinos o la guerrilla. La especificidad del desarrollo económico nacional, inserta desde las luchas sociales contra la represión, nos abrirán caminos en la comprensión de la historia de Guatemala. Finalmente, veremos cómo desde la lógica de industrialización anticomunista de aquella época se prefiguran los elementos de instauración del modelo económico contemporáneo, sobre todo en relación con el capital extranjero y su relación con el Estado (ejemplo: maquilas de confección).

## **1. Desarrollo Nacional desde la dictadura militar, la represión agraria y el anticomunismo**

Si bien cada Gobierno a partir de la Contrarrevolución en 1954 tuvo políticas económicas específicas, podemos afirmar dos características fundamentales preocuparon a los sucesivos gobernantes en el período comprendido entre 1955 y 1980. En primer lugar, se mantiene el énfasis gubernamental por el *statu quo* de raigambre agroexportador en Guatemala, es decir, las políticas económicas se centran en privilegiar los sectores de producción de café, azúcar, algodón y

cardamomo. En segundo lugar, dichos gobiernos afirman políticas de industrialización basadas en el *Desarrollismo*, además son proclives a estimular la producción y el comercio con los países vecinos a través del MCCA. Siendo EE.UU. el principal socio comercial en materia de exportación (de productos agrícolas en su mayoría) y de importación (de materias primas y bienes), el Estado de Guatemala consolidó políticas económicas de beneficio a la inversión del capital extranjero, asegurando la agroexportación a través de la protección del régimen latifundista e implantando, por medio del Ejército, medidas de compulsión extra-económica para soliviantar la necesidad de mano de obra del café, azúcar y algodón.

Es así como el énfasis en la economía mayoritariamente agrícola tendrá un carácter restrictivo sobre las políticas de industrialización y la continuidad de la “modernización económica”. Una de las demandas principales de los terratenientes y empresarios, tanto guatemaltecos como estadounidenses, fue la anulación de la Reforma Agraria, la devolución de las tierras expropiadas (Decreto 31 del Gobierno de Castillo Armas), así como una campaña de persecución contra los campesinos que se habían beneficiado de ella. Sin embargo, muchos empresarios también abogaron por la continuidad de las leyes de fomento industrial que sustancialmente les beneficiaban, esto a pesar de que se eliminaron las restricciones para la inversión del capital internacional y el interés en estimular que dichos capitales abrieran el mercado interno. En este sentido, vemos cómo los sucesivos gobiernos se mantienen en la disyuntiva entre propiciar reformas económicas y sociales que no afectaran el *statu quo* de los sectores agroexportadores e industriales tradicionales.

Las tendencias de crecimiento industrial se vieron condicionadas por el clima político de inversión de capital extranjero –aunque pocas veces se especifica qué tipo de capital– como se puede ver tras el derrocamiento de Árbenz y el estímulo estadounidense en las inversiones. Pero también es necesario relacionar el crecimiento general de la economía a nivel mundial, sobre todo en EE.UU. y Europa Occidental, con el llamado *boom* económico de la posguerra. El equivalente político del Estado de Bienestar implementado en países de capitalismo avanzado se constituyó en países de América Latina en políticas de Desarrollo, sustitución de importaciones, inversión de capital de origen agrícola a la industria nacional, etc. Tanto los postulados de la Alianza para el Progreso del Gobierno de Kennedy como las ideas de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) partían de postulados económicos semejantes como el comercio y la inversión de capital, aunque divergían en el énfasis crítico al papel estadounidense de las inversiones, la dependencia y la política imperialista.

En Guatemala, como el resto de Centroamérica, se consideró necesario abrir las fronteras a las mercancías producidas en sus territorios, impulsar un intercambio comercial con miras al proteccionismo de mercancías extranjeras y el desarrollo de la industria. Para esto en 1959 los Gobiernos de Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica emprendieron las negociaciones para crear un área común de comercio y estímulo intergubernamental para la diversificación productiva. Pero fue hasta los primeros años de la década de 1960 que se puso en marcha el MCCA que pretendía crear una zona de libre comercio, promulgar leyes de incentivo fiscal para el fomento industrial, mejorar las comunicaciones y las carreteras entre las distintas capitales del área. Según uno de sus principales historiadores, Alfredo Guerra Borges (2006), los planes del MCCA eran ambiciosos para la unificación centroamericana en materia económica, de comunicaciones y de fomento regional de los productos nacionales.

Sin embargo, las diferencias de intereses de los principales empresarios de cada país centroamericano, la renuencia de muchos de ellos a apoyar con tasas preferenciales la desventaja productiva de otros (el caso de las acusaciones de El Salvador contra Honduras), el clima de conflicto y rebelión principalmente en Guatemala, El Salvador y Nicaragua, evitaron, según Guerra Borges, la consolidación de un plan modelo pionero de unidad económica y política. Entre los principales problemas que enfrentó el MCCA fue la llamada: “Guerra del Fútbol” entre El Salvador y Honduras (1969), el cese del auge económico de la Posguerra y la Crisis del Petróleo (1973). Si bien se considera que el MCCA fue una medida auspiciada por EE.UU. para promover el desarrollo económico de la región y evitar el estallido de revoluciones como la cubana (1959), Guerra Borges considera que algunas políticas económicas tomadas por el marco del MCCA fueron opuestas a las consignas dirigidas por Washington. En el siguiente cuadro podemos observar algunos de los Convenios y Políticas Económicas llevadas a cabo en preparación y formación del MCCA.

<b>Año</b>	<b>Cronología de los Tratados del Mercado Común Centroamericano (MCCA)</b>
1958	Tratado Multilateral de Libre comercio e integración económica.
1960	Tratado de Asociación Económica y el Tratado General de Integración Económica Centroamericana. Artículo 27.
1963	Programa regional de carreteras. Cámara Centroamericana de Compensación.
1969 - 1971	Guerra entre El Salvador y Honduras. Comisión Normalizadora del Mercado Común, solucionar los problemas entre El Salvador y Honduras.
1974 - 1976	Creación de Comité de Alto Nivel: Proyecto de Comunidad Económica y Social de Centroamérica.
1976 - 1977	Comercio intrarregional superó los efectos de la recesión económica mundial debido a recuperación de precios de café, banano y carne.
1978 - 1979	Crisis por el shock petrolero y victoria de la Revolución Sandinista.

Fuente: Focineg elaborado por Sergio Palencia, basado en información de Alfredo Guerra Borges (2006: 142-148).

Específicamente en Guatemala el MCCA tuvo una primera etapa que estimuló el crecimiento industrial y la diversificación productiva.

«En los términos más sencillos, el establecimiento del MCCA redujo o eliminó las barreras arancelarias del mercado interno centroamericano y elevó una tarifa externa común para proteger a las empresas centroamericanas. Los industriales guatemaltecos habían alcanzado, al fin, la expansión del mercado que su crecimiento industrial requería. [...] Entre 1961 y 1969, el valor agregado por el sector industrial creció a una tasa promedio anual de 8.13%.» (Dosal, 1997: 420)

El MCCA fue un factor importante en dicho crecimiento industrial, así como, las inversiones de EE.UU. también fueron fundamentales en el crecimiento industrial, sobre todo por la perspectiva adoptada por Nixon de situar a Guatemala como ejemplo de un país liberado de las garras del comunismo internacional. Así pues la inversión estadounidense en Guatemala entre 1954 y 1961 fue de \$121.3 millones, «[...] en préstamos a bajos intereses y donaciones» (Dosal, 1997: 419), entre 1961 y 1965 el flujo de capital extranjero llegó a alcanzar la cifra de US\$225.1 millones, así como de 1967 a 1970 el Gobierno de EE.UU. contribuyó con US\$71.9 millones en ayuda económica. Si bien gran parte de estos préstamos, inversión y ayuda económica extranjera podían centrarse en el estímulo de la industria nacional, también es cierto que resultó beneficiando a regímenes corruptos, tanto los de máscara civil como de Méndez Montenegro, como de los Gobiernos militares que monopolizaron las instituciones del Estado entre 1966 y 1985.

Vemos varios límites infranqueables de la industrialización y la *modernización económica* en Guatemala bajo los regímenes anticomunistas. Primero, las leyes de fomento industrial perdieron el carácter y la visión holística de las necesarias transformaciones sociales, laborales y de régimen de propiedad que pretendía el Gobierno de Árbenz. Un claro ejemplo fue la promulgación del Decreto 1317 de 1959 donde se eliminaban las restricciones de inversión de capital extranjero que no estuviera en relación con el fomento de capacidades industriales de Guatemala y de la negativa a permitir que las empresas mandaran todas sus ganancias a bancos en el extranjero. Estas medidas permitieron al Estado liberalizar la inversión y romper con el plan de estímulo industrial donde el capital extranjero estaría supeditado, si le interesaba invertir en el país, al plan general de industrialización, apertura del mercado interno y elevación general de los salarios de los trabajadores. El capital extranjero en componenda con el capital nacional crearon las condiciones para un fomento restringido de la industria, en detrimento de la consolidación de un modelo nacional de industrialización, transformación de las exportaciones de productos meramente agrícolas y sustitución de las importaciones. De esta manera los fomentos industriales gubernamentales tenían como primer límite la propia legislación que permitía lo que Dosal cataloga como industrias de toque final.

«El Decreto 1317, promulgado el 22 de septiembre de 1959, eliminó virtualmente toda restricción a las inversiones extranjeras directas. La ley permitía propiedad extranjera en un 100%, en cualquier sector industrial. Más importante aún, permitía el establecimiento de las “industrias de toque final” [...] La nueva ley otorgaba incentivos a todas las empresas, aun a aquellas que importaban casi todos los componentes, y simplemente ensamblaban o empacaban en Guatemala. Estas industrias de escarapate tenían pocos nexos con la economía guatemalteca y contribuyeron solamente con unos pocos cientos de empleos en el sector.» (Dosal, 1997: 420)

Luego, pues, se comprueba que la tradición de industrias de toque final y de huida de las ganancias al extranjero no es un fenómeno que vino con la forma de industria maquilera. Mas bien, como lo demuestra el Decreto 1317, la industria que llamó la seguidilla de Gobiernos anticomunistas, militares o civiles, fue precisamente aquella que industrializara y generara empleos fuera del cuestionamiento de la conformación social y del *statu quo* prevaleciente en el régimen de propiedad, como de las relaciones sociales de dominación propias de la misma. De hecho la industrialización en Guatemala estuvo muy por debajo de transformar

el énfasis del trabajo en Guatemala, ni siquiera las poblaciones urbanas con capacidad para laborar en la industria pudieron ser absorbidas por las condiciones existentes.

«En 1962, sólo el 10% de la población económicamente activa se hallaba empleada en el sector industrial. En 1975, sólo el 11.5% tenía empleo en el mismo sector. En términos absolutos, por supuesto, más guatemaltecos estaban empleados en la industria, pero los aumentos proporcionales menores sugieren la dificultad de superar la tradicional dependencia de Guatemala respecto del sector agrícola.» (Dosal, 1997: 423)

Un segundo límite de la industrialización en Guatemala fue el énfasis estatal y empresarial a no cambiar el modelo agroexportador. Debido a que muchos de los reclamos campesinos y de las organizaciones revolucionarias eran la injusta distribución de la tierra, todo lo asociado a Reforma Agraria como expropiación estatal o del peligro revolucionario sería combatido desde el anticomunismo instaurado. Esto lo podemos ver en el acuerdo finquero-industrial-militar sobre la protección de dicho modelo y régimen de propiedad, colaboración que iba desde el papel del Ejército para obligar a los campesinos a trabajar en las fincas por medio del Decreto 30 de 1965<sup>20</sup> –recordando las cuadrillas instauradas por el Régimen Liberal–, como la creación de grupos paramilitares apoyados por industriales tales como: Mano Blanca, Ojo por Ojo, Comité de Padres de Familia Organizados, la Unidad Pro-Libertad Nacional contra la Agresión Comunista y los Oficiales Jóvenes. De hecho las peores campañas de desapariciones, secuestros y asesinatos de dirigentes sindicales y campesinos realizadas entre 1977 y 1981 fueron planificadas por los grupos paramilitares anticomunistas o bien en estrategia conjunta con la Policía Nacional y el Ejército. Esta ola de violencia organizada por los empresarios-finqueros y el Estado no es un simple altercado o disfunción de la economía en Guatemala, *más bien ha sido la pauta común a la historia de la implantación de las condiciones del capitalismo en la sociedad*. La historia del –superficial– desarrollo industrial en Guatemala así como las estadísticas anuales del Producto Interno Bruto (PIB), no pueden y no deben separarse de las condiciones asesinas, violentas de la acumulación capitalista bajo relaciones de dominación y sometimiento que se hunden en lo profundo de la psiquis social de sus perpetradores.

Es así como, en resumen, vemos que los programas de industrialización anticomunista se toparon con límites infranqueables como: a) la dependencia de importaciones de materia prima de EE.UU., b) la negativa a la transformación del régimen de propiedad latifundista-tradicional y c) el mantenimiento de la agroindustria como eje económico hasta 1980. Paul Dosal considera que el «modelo económico que se ha seguido desde 1954 permite un crecimiento significativo, pero sin desarrollo. *La industrialización apenas ha transformado las estructuras dependientes de la economía o aumentado el nivel de vida de la mayor parte de la población del país*. Guatemala sigue siendo un país agrícola, y las posibilidades de un futuro crecimiento industrial y de una diversificación son limitadas.» (Dosal, 1997: 429). Semejantes son las conclusiones de Alfredo Guerra Borges (2006: 154) cuando afirma que «es posible afirmar que Centroamérica

<sup>20</sup> «En 1965-66 el número aproximado de trabajadores agrícolas estacionales era de 200,000 a 250,000, lo cual significa que había casi un millón de personas dependientes de las actividades agroexportadoras. Esas cifras no incluían a los arrendatarios y aparceros que vivían en las plantaciones. El Consejo Nacional del Algodón estimaba que se requería de 300,000 a 400,000 trabajadores para la cosecha sólo de algodón, sin contar el café y otras actividades agrícolas. Ya que no siempre acudían suficientes trabajadores, *los finqueros recurrieron muchas veces al gobierno y solicitaron la ayuda del Ejército o de algún otro cuerpo de seguridad para encontrar la mano de obra necesaria.*» (ODHAG, 1998: 43; nota al pie de página No. 17; cursiva propia)

careció de una política industrial.» Esto no quiere decir que la industrialización anticomunista lleve en forma general la fórmula para el fracaso, al contrario, en contextos sumamente distintos y con la colaboración estadounidense de reconvertir las economías nacionales de Taiwán, Corea del Sur, Japón o Chile, dicha política económica puede propiciar las condiciones necesarias para un capitalismo fuerte con énfasis en la exportación y el comercio. Este no fue el caso de la Guatemala rural anticomunista, donde incluso la saña y violencia de la represión se muestran en la manera cómo el Estado y los grupos industriales enfrentaron la rebelión interna. Lo que afirmamos aquí es que Guatemala, con su especificidad histórica y el telón de fondo del derrocamiento del Gobierno de Árbenz, estaba profundizando su atraso económico y reforzando las relaciones directas de poder, tanto en el área rural como en la urbana. Dicho reforzamiento llegaría a culminar en el exterminio social llevado a cabo desde inicios de 1980 hasta 1983, momento en el cual nuevas formas de apropiación capitalista comenzarían a aprovechar las condiciones sociales de pobreza y emigración urbana.

## Exterminio contrainsurgente y restablecimiento de las bases para la acumulación capitalista (1980-1983)

A principios de 1980 Guatemala entraba en una fuerte convulsión social. Las huelgas de las trabajadoras y los trabajadores de las fincas de algodón, café y azúcar en la Costa Sur-Occidental, la organización indígena campesina en el Altiplano (Chimaltenango, Sololá, Quiché) bajo el Comité de Unidad Campesina (CUC), la movilización contra el aumento del pasaje en la capital, las organizaciones estudiantiles de nivel medio y universitario populares, los grupos de religiosos comprometidos e inspirados por la Teología de la Liberación. Asimismo, el movimiento guerrillero se motivaba con la Revolución Sandinista que había derrocado a la dictadura de Somoza en 1979. Mientras, los grupos guerrilleros en Guatemala iniciaban sus planes estratégicos de inserción en las comunidades del Altiplano, queriendo pasar de las escaramuzas a la ampliación de la ofensiva bajo la denominada «Guerra Popular Revolucionaria» (Payeras, 1991: 11-35). Cuando la huelga de trabajadoras y trabajadores de la Costa Sur inició, gran expectativa se creó en torno a lo que podría alcanzarse con el paulatino desenvolvimiento de las luchas sociales, sindicales, campesinas y guerrilleras tras el período de organización y preparación entre 1975 y 1979. Este ambiente de levantamiento fue provocando un rompimiento con el “estado normal de las cosas”: en las fincas algunos campesinos quemaban la zafra como medida de protesta y se organizaban para reclamar un aumento salarial, en las fábricas de la capital los trabajadores y trabajadoras manifestaban a pesar del clima de represión de finales de la década de 1970 e inicios de 1980. Podemos decir que, en general, Guatemala estaba entrando en un momento de movilización reivindicativa, incluso revolucionaria, donde la normalidad de la producción finquera y empresarial se veía cuestionada por los levantamientos de los sectores organizados.

La convulsión social en Guatemala estaba rompiendo y desafiando el orden, así como la temporalidad, la normalidad del trabajo para la acumulación capitalista. Podríamos decir, en cierto sentido, que un *levantamiento social* estaba tomando forma a través de muy diversas

luchas a inicios de 1980, más allá de su especificidad guerrillera. La crisis social tuvo su expresión como crisis económica, esto no es de extrañar si tomamos como punto de partida que el rompimiento de la normalidad en las condiciones de trabajo conlleva la crisis en la apropiación privada de plusvalía. La dificultad en el contexto de la crisis guatemalteca es que confluyen muchos factores que no necesariamente se ciñen a la rebeldía y la insubordinación contra la normalidad de las condiciones de apropiación capitalista. Es decir, la crisis social y económica en Guatemala es expresión del proceso de los múltiples levantamientos sociales, pero también del sometimiento, opresión, represión y exterminio contrainsurgente en el agro y la ciudad. A esto agreguemos el contexto latinoamericano y mundial<sup>21</sup> de la crisis de inicios de la década de 1980. Esta triple crisis puede verse a su vez en múltiples cambios en la política mundial y económica –el ascenso de Reagan en EE.UU. (1981), el Consenso de Washington (1989) y las políticas neoliberales, la posterior caída del Bloque Soviético, la “vuelta” a la democracia y los gobiernos civiles en América Latina–, los cuales, cómo veremos, tienen especificidades que en este apartado no podremos tocar más que de manera general. En todo caso lo importante es distinguir esta época de transformaciones nacionales e internacionales de la política mundial y la reconfiguración del capitalismo. La especificidad de Guatemala para la década de 1980 nos remite a la síntesis de las políticas de Guerra Fría y anticomunismo, así como a la reconfiguración del capital en el retorno al modelo Democracia Civil y del *doing business* (haciendo negocios) de las transformaciones neoliberales.

## 1. Crisis económica y social: Del estallido revolucionario al restablecimiento del orden del capital mediante el exterminio

En primer lugar, veamos brevemente cómo se hizo patente la crisis económica en Guatemala. En términos comparativos, durante la década de 1960 la tasa de crecimiento del PIB había llegado a 5.5, en la década de 1970 había crecido a 5.7, para caer de manera estrepitosa durante la década de 1980 a 0.9, lo cual representa casi un crecimiento cero<sup>22</sup>. Las tasas de la endeble industrialización también bajaron de manera fuerte durante los inicios de la década de 1980, así como el decrecimiento real de la actividad industrial. Para 1980 el porcentaje de aumento de crecimiento industrial había sido del 5.66% comparado con el año anterior, mientras que el crecimiento industrial en 1981 había sido del 3.11%, con un leve repunte en de 5.21% en 1982, posteriormente tuvo una caída en 1983 con 1.89% y, finalmente, en 1984 el punto mínimo de la década con apenas 0.49% (Dosal, 1997: 423). Asimismo, las principales mercancías agrícolas tradicionales sufrieron una baja enorme en la cantidad exportada como lo podemos ver a través del análisis desde diversas perspectivas. Así por ejemplo, para el período 1980-81 se habían exportado 2.505,549 de quintales café oro, no habiendo un nivel tan bajo en la exportación de dicha mercancía sino en el período de 1975-76 con 2.591,913 de quintales de café oro (Wagner, 2001). Según Ayau (1993: 22) las exportaciones de café « [...] descendieron sensiblemente de un máximo de 175 millones de dólares en 1977 a 100 millones en 1981, manteniéndose debajo de 140 millones hasta después de 1985.» Según la Comisión de Esclarecimiento Histórico (1997), «El conjunto de

<sup>22</sup> Véase Capítulo I para una explicación de la crisis de la década de 1980 a nivel mundial.

<sup>22</sup> CEPAL, *Serías macroeconómicas del Istmo Centroamericano, 1950-1996* en: Guatemala: Memoria del Silencio. Capítulo III Efectos y consecuencias del conflicto armado. Sitio web: <http://shr.aas.org/guatemala/ceh/mds/spanish/cap3/cost.html>

la actividad cafetalera tendió a estancarse durante toda la década de los ochenta, sin que pueda distinguirse nítidamente entre los efectos de la crisis externa y los de la crisis bélica.» Así también el azúcar se encontró en crisis desde mediados de la década de 1970, cuando especialmente en el período de 1977 a 1979 hubo una abrupta caída de su precio internacional, los azucareros guatemaltecos afirman que tuvieron que dedicarse al “mantenimiento de la empresa”<sup>23</sup>, no siendo para nada casualidad que se considerara dicha época como una “economía de guerra”<sup>24</sup> (Wagner, 2007:197). El clima generalizado de la crisis social se correspondió con la crisis económica para el caso de Guatemala:

« [...] en la década de 1980, llegaron los años de la crisis y el desarrollo industrial se paralizó, si es que no sufrió involuciones. Probablemente la industria fue el sector económico más afectado por la crisis de esos años, pero para entonces ya se habían sentado las bases del desarrollo manufacturero y se contaba con empresarios que tenían mayor experiencia.» (Guerra Borges, 2006: 149)

Pero no existe una economía guatemalteca aislada. La especificidad de la crisis guatemalteca tiene que compararse con el ambiente general de crisis internacional y, en especial, latinoamericana. El colapso del Estado keynesiano y del modelo fordista de producción repercutieron de manera fuerte en la transformación de la lógica de apropiación capitalista.

El capitalismo en su forma keynesiana había ayudado a consolidar la producción y la circulación a nivel mundial con base en el Estado-nación pero, a su vez, había establecido trabas y políticas que terminaban perjudicando la propia tendencia del capital a obtener la mayor tasa de plusvalía de su proceso de producción dada la incrementada competencia internacional, las reivindicaciones sindicales, los términos de comercio internacionales y las políticas del Estado de Bienestar. El hecho de que el *boom* económico de la Posguerra hubiese terminado para los países de capitalismo avanzado, significó que el modelo económico latinoamericano también entraba en crisis. Asimismo, la crisis del petróleo desatada en 1973 había provocado también en Latinoamérica fuertes ciclos inflacionarios. Debido a estas altas y bajas las políticas estatales y de los bancos nacionales en Latinoamérica provocaron también una inseguridad en el ambiente de los préstamos gubernamentales. Mientras para la década de 1970 todavía fue propicia para que los Estados Latinoamericanos pidieran préstamos y financiamientos internacionales a entidades como el BM, las nuevas políticas monetarias habían restringido la expansión del crédito, dejando a países como México en una verdadera situación de insolvencia para pagar siquiera los intereses acumulados de los préstamos de años anteriores.

*«Para 1982 casi todos los países latinoamericanos y caribeños habían sido afectados por la más profunda y prolongada recesión económica de los últimos 50 años. Aunque*

<sup>23</sup> Si bien Wagner nos habla de la caída de los precios internacionales del azúcar, referidos al aumento arancelario de EE.UU durante la década de 1970, en ningún momento se mencionan las huelgas y protestas de los trabajadores de zafra, así como la Gran Huelga de los trabajadores de las fincas de la Costa sur a inicios de 1980.

<sup>24</sup> Porque si bien en la *Historia del Azúcar* (2007), dirigida por Regina Wagner y encargada por la Asociación de Azucareros de Guatemala, no se mencionan los conflictos laborales ni los mecanismos de control paramilitar de los finqueros –como era de esperarse en este ejercicio apologético del “desarrollo nacional”–, la realidad es que más allá del cierre de oportunidades comerciales con EE.UU., el conflicto con los trabajadores y los planes de contención del levantamiento tienen que contarse dentro del *mantenimiento de la empresa y la economía de guerra* que implantaron para sostener su tasa de plusvalía. Invertir tanto en maquinaria para mejorar la productividad, como en grupos paramilitares de terror, ambos, son parte de los costos de producción en el mantenimiento de las condiciones de apropiación capitalista.

fuerzas externas fueron determinantes en el agravamiento de la crisis, otros factores no menos importantes actuaron, como por ejemplo la inconsistencia en el manejo de políticas económicas, especialmente en cuanto a la adopción de medidas que favorecieron, sin previsión, *altos niveles de endeudamiento externo; la desorbitada expansión del gasto doméstico* en varios casos, y las políticas de estabilización de precios basadas en el manejo casi único de las tasas de cambio. A esos aspectos deben agregarse los correspondientes a los métodos de liberalización financiera, los cuales mantuvieron las tasas de interés muy altas durante prolongados períodos de tiempo, afectando de esta manera la formación de capital de inversión directa en los países». (Zona Económica; cursiva propia.)

Esta crisis repercutió en que entre 1982 y 1984 el PIB de la región se estancó, « [...] la inversión fija se redujo en cerca de 5 por ciento de la producción anual latinoamericana y el déficit regional de la cuenta corriente pasó de 3.7 por ciento del PIB en 1978-1981, a 2.1 por ciento.» (Ibíd.) Sin embargo, para el caso de Guatemala el problema de la Deuda Externa no era tan fuerte como para México o Costa Rica. Debido a los múltiples levantamientos y potenciales brotes revolucionarios, el Estado guatemalteco decidió impulsar un masivo apoyo al Ejército a través de un gran incremento de la parte correspondiente asignada a dicha institución en el presupuesto nacional, descuidando sectores como la educación o la salud para enfocarse en la contrainsurgencia. Mientras en 1981 la parte asignada al Ejército correspondía al 9% del presupuesto, para 1985 vemos que llegó a establecerse un 17% del total del presupuesto nacional. El paulatino incremento en financiamiento estatal para llevar a cabo los planes de contrainsurgencia fue asimismo apoyado por la renovación de la ayuda militar oficial de EE.UU., suspendida por el gobierno de Carter y su política de no dar ayuda a países que mostraban violaciones a los Derechos Humanos.<sup>25</sup> Fue con la llegada a la Casa Blanca de Ronald Reagan que en Guatemala el gobierno establecido a partir del Golpe de Estado del 23 de marzo de 1982 pudo renovar la ayuda militar, apoyados por empresarios guatemaltecos que habían colaborado en la campaña de Reagan, tal como Manuel Ayau. Ante todo esto podemos establecer que la crisis mundial, en efecto, tuvo repercusiones fuertes en la crisis guatemalteca, por ejemplo en la caída de las exportaciones de las mercancías agrícolas tradicionales como el café o el algodón. No obstante esta fuerte influencia internacional, los años que transcurrieron entre 1980 y 1983 corresponden a la mayor ofensiva militar contra los levantamientos localizados, sobre todo, en la región del Altiplano indígena guatemalteco, especialmente Quiché, Sololá, Chimaltenango, las Verapaces y Huehuetenango. El anticomunismo de los liberacionistas de 1954 se terminaba de consolidar con las políticas contrainsurgentes de 1981-1982, la crisis de un modelo de Estado represivo estaba llegando a su fin. El levantamiento social y los esfuerzos por la Revolución que databan de su última fase desde 1972 a 1980, habían provocado un rompimiento con la normalidad agroexportadora. En este sentido, la crisis en Guatemala se entiende tanto por la influencia internacional como por el ambiente generalizado de insubordinación y su posterior exterminio mediante asesinatos selectivos, secuestros y los planes de “tierra arrasada”. Al respecto la Comisión para el Esclarecimiento Histórico (CEH) interpreta la crisis económica de la siguiente manera:

<sup>25</sup> La ayuda militar estadounidense había sido bloqueada por el Gobierno de Carter, sin embargo, esto no quiere decir que varios sectores de la Derecha estadounidense mantuvieran apoyo no oficial, o bien que se canalizara a través de terceros Estados, como en el caso de Israel. Véase: Grandin, 2007: 321; Vela: 2008: 145-153.

«Por un lado, la crisis de la economía guatemalteca se vio moderada por una deuda externa pequeña (cuyo valor en 1980 equivalía al 44.1% de las exportaciones totales de bienes y servicios, en contraste con 103.1% de Honduras y 150.4% de Costa Rica) que no hizo necesario un ajuste adicional para pagarla. Por otro lado, el conflicto agravó lo que hubiera podido ser una crisis comparativamente menor. Al desplazamiento de mano de obra, la destrucción de capital humano y social, el excesivo gasto militar, y el debilitamiento del Estado, se agregaron dos factores: a) desequilibrios macroeconómicos derivados de presiones sobre el gasto que no fueron compensados con el aumento de los ingresos, y b) la incertidumbre general que caracterizó al país en estos años. *Este contexto favoreció la fuga de capitales y propició una reducción continua, en términos reales, de la inversión privada desde 1980 hasta 1985, que comenzó a recuperarse en años posteriores, aunque sólo en 1992 llegara a superar los niveles alcanzados en 1980.*» (CEH, Capítulo III; cursiva propia)

En resumen, podemos afirmar que la crisis económica que dominó la primera mitad de la década de 1980 en Guatemala se configuró en el contexto internacional de la crisis latinoamericana. No obstante, ese marco internacional no fue tan determinante como lo fue en el levantamiento social de inicios de 1980 y la escalada de la represión contrarrevolucionaria, primero con el asesinato masivo del movimiento sindical, luego con la campaña de destrucción de las bases guerrilleras en la capital (1981) y por último, concretarse en la mayor campaña de exterminio que ha sufrido Guatemala con la Tierra Arrasada ejecutada por el Ejército. En este sentido, la crisis económica puede en parte entenderse como la expresión particular del rompimiento del orden normal de apropiación capitalista y su violento restablecimiento mediante el terror, las masacres y la disciplina. Esto se muestra a su vez en que Guatemala sufrió una abundante fuga de capitales entre 1980 y 1983, para luego comenzar a retornar en las vísperas de la Constitución de 1985 y el establecimiento de los regímenes democráticos en 1986. Para los “libertarios” como Manuel Ayau la crisis económica no se derivó de la violencia desatada entre 1981 y 1983, sino en las decisiones del gobierno de Lucas García de elevar el salario mínimo en el campo y en las políticas del Banco de Guatemala que querían mantener la paridad del quetzal con el dólar:

«Cuando en 1980 el Presidente Romeo Lucas García ordenó establecer el salario mínimo en el campo a Q3.20 por día, y sin tener la menor idea de lo que hacía, *desató la crisis*. En esos momentos se estaba pagando entre Q2.60 a Q2.90 por día como mínimo, y mucho más a destajo, especialmente en época de cosecha. El salario mínimo legal se había quedado en Q1.80 por día. Por ellos, había presión política para aumentarlo.» (Ayau, 1993: 39; cursiva propia)

Para Ayau, el hecho de que los policías y militares disparen contra los trabajadores que reclaman un salario más alto no se debe a la represión estatal o a la disciplina social del capitalismo, sino al Banco de Guatemala que reduce « [...] sus salarios por la vía de la depreciación monetaria» (Ibíd. 52). Si bien esto lo aplica para el caso de Brasil, es patológico en su libro *La crisis de los ochentas* el criticar la manera cómo el Estado y las políticas bancarias intervienen en la economía *distorsionándola* mientras, poco después, afirma que el mercado y sus leyes económicas son tan *naturales* como la gravedad. Bajo este razonamiento el Estado se concibe como manipulación ignorante de la pureza del mercado, distorsiones que inducen a los policías y militares a disparar contra los trabajadores. Esta lógica conlleva afirmar que el

exterminio social que llevó a cabo el Ejército contrainsurgente fue desatado por intervención económica *a-la-Lucas*, dejando la conformación histórica del capitalismo y la situación de necesidad a la que reduce a millones de seres humanos en un simple hecho de la naturaleza de la economía.

Es esta posición simplista la que se complementa en los análisis económicos del neoliberalismo guatemalteco, síntesis que comenzaría a tomar los rumbos del espíritu –coagulado– del tiempo con el Consenso de Washington. El mismo Ayau declara una de sus primeras victorias el haber promovido el rompimiento de la paridad del quetzal con el dólar en junio de 1986, abriendo las puertas al establecimiento paulatino de las “leyes” del mercado en las finanzas nacionales. Ayau considera que «[...] no se inició una recuperación hasta el momento preciso en que se ajustó la paridad del quetzal a un nivel realista (Unificación Cambiaria, junio de 1986), permitiendo así a los productores de divisas recobrar lo que la Ciencia Económica llama Ventaja Comparativa, con todo lo que ella implica.» (1993: 12). La recuperación de la “economía nacional” tuvo que esperar a que existiera el ambiente frío y seguro del exterminio de más de 200,000 seres humanos, el desplazamiento de 150,000 y las inhumanas oleadas de torturas, persecución desatadas por el Ejército y los Grupos Paramilitares finqueros e industriales de ultraderecha. Sin embargo este sufrimiento ni siquiera es tomado en cuenta donde no existió, ahí en el viaje del capital por los bancos internacionales antes de regresar a la fachada de la democracia guatemalteca con el gobierno de Vinicio Cerezo y la Democracia Cristiana: «En el caso de Guatemala, el descenso que se manifiesta en el PIB de 1981 continúa durante cinco años hasta que en 1986 se corrige la paridad. ¡A fines de 1988 nos encontramos igual que en 1979!» (Ayau, 1993: 53)

Tanto Manolo Vela como Greg Grandin, respectivamente, describen con acierto que la continuidad y profundización de la violencia tuvieron su punto central en el Golpe de Estado de 1982. Para Vela (2008) es la creación del nuevo «orden burgués» y para Grandin (2007) el anticomunismo se consolida en las prácticas genocidas de 1980 a 1983. Si bien el énfasis de Vela y Grandin recae sobre la manera como la violencia contrainsurgente se encamina a partir de 1982 a instaurar una legitimidad civil democrática, en este breve análisis nosotros solamente queremos relacionar que el exterminio contrainsurgente llevaba consigo la subordinación que necesita el capital para darle continuidad a las condiciones de apropiación capitalista. Si para el Che Guevara Cuba no sería otra Guatemala en 1962, para el Muso Ayau Guatemala no sería otra Nicaragua en 1982. El *doing business* (hacer negocios) en Guatemala se perfilaba como un buen mantra de inversiones: movimiento sindical casi destruido, grupos guerrilleros derrotados militarmente, población potencialmente revolucionaria arrasada de la tierra, cientos de migrantes recién llegados a la capital y sin empleo. O como diría Vela respecto a lo que representó 1982 para las elites y el Ejército:

«Es la celebración de la victoria. Los poderosos mirando entre sus dedos índice y pulgar a quienes osaron rebelarse en su contra. La revuelta ha sido aplastada. La copa en alto de los vencedores, asegurando que Guatemala no será ya un país comunista.» (Vela, 2008: 128)

Hemos llegado a un momento central en este apartado. El exterminio contrainsurgente no se puede entender sin el ansia del capital por la subordinación de los subordinados, cabe preguntarnos entonces ¿cómo se configuró este nuevo orden que se consolida con la con-

trainsurgencia militar de 1980 a 1984? ¿Qué novedad traería consigo la nueva configuración del capital en consonancia las transformaciones internacionales, precisamente ahí donde la deslocalización industrial se mudaba a sociedades arrasadas por la guerra y el hambre? Ahí donde el modelo de agroexportación todavía no se recuperaba ya estaba en germen la reconfiguración del capital en Guatemala y toda la Cuenca del Caribe, una nueva industria había llegado a aprovechar las “ventajas comparativas” del mercado laboral de la región: las maquilas.

## **2.La especificidad de la maquila en la lógica del capital transnacional y nacional**

Dos contextos, dos mundos hecho uno atraviesan la inserción de las distintas maquilas en Guatemala y el resto de países de la Cuenca del Caribe. El primero se refiere a la conformación internacional del capital que se despliega a partir de 1973, el segundo comprende la reconfiguración de las condiciones de apropiación capitalista en la especificidad de Guatemala. Así pues, el primer fenómeno es la deslocalización transnacional del capital, proceso a través del cual muchas de las principales industrias y montajes productivos de los países de capitalismo avanzado trasladan sus centros e inversiones a países con condiciones de acumulación de plusvalía más prometedoras. El segundo contexto específico es la guerra contrainsurgente en Guatemala, migraciones rurales-urbanas debido al Terremoto de 1976, la crisis económica y la fuga de capitales de la primera mitad de la década de 1980. Estos distintos factores a su vez influyen de manera determinante en la transformación de las políticas económicas del Banco de Guatemala, el Ministerio de Economía y las nuevas inversiones de los empresarios, tanto locales como extranjeros.

Por su parte la deslocalización transnacional del capital responde a las transformaciones de producción e intercambio internacional para sobrepasar las limitaciones impuestas a la tasa de plusvalía acumulada, capitales que buscan regiones y mano de obra en condiciones desprotegidas, con la mayor necesidad y prefiriendo Estados capaces de mantener disciplina social como también los mayores estímulos y exenciones fiscales. Es aquí precisamente donde Estados como Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, México y República Dominicana se hacen ventajosos debido a la libertad de acción que poseen los capitales particulares transnacionales para la acumulación de tasas de plusvalía renovadas contra un intercambio más ventajoso en la proximidad del mercado más grande del mundo como lo es EE.UU.

En esta sección no ahondaremos en la historia y contexto específico de la maquila en Guatemala, eso corresponde a los capítulos posteriores. No obstante, es necesario situar el estímulo y auge de las maquilas en el contexto del exterminio contrainsurgente, la transformación del régimen gubernamental bajo el apelativo de la vuelta a la Democracia Civil y, más importante aún, con las transformaciones en la inserción de nuevas lógicas de capitalismo neoliberal en Guatemala. La maquila como actividad económica novedosa para el contexto centroamericano implica un entrecruzamiento de condiciones en las cuales las relaciones de poder históricamente impuestas en Guatemala se ven articuladas con nuevas formas de aprovechamiento capitalista de la fuerza de trabajo de grandes estratos de la población. Lejos de reducir la maquila al discurso político de posible fuente de empleo o el abstracto

subterfugio de “motor de desarrollo nacional”, en el análisis de las condiciones sociales que permiten que la maquila sea considerada una manera de sobrevivir se resaltan, a primera vista, las condiciones de exclusión de campesinos y campesinas migrantes, habitantes recientes de asentamientos precarios y diversas realidades culturales, étnicas y contextuales de quienes se convertirán en sus trabajadores y trabajadoras.

En todo caso la maquila conlleva, en su constitución social, la historia de despojo de medios de producción –el caso de la tierra y la agricultura de autoconsumo– o bien las condiciones de exclusión urbanas de los trabajadores y trabajadoras ya asentados en la ciudad capital desde períodos anteriores al Terremoto de 1976. En los años setenta este proceso fue llamado la «proletarización rural» (Flores, 1971), condición de un mercado laboral despojado de todo medio que permitiera una sobrevivencia autónoma fuera del ámbito constituido de las migraciones estacionales en las fincas o de las formas de trabajo sujeto a la producción agrícola mediada por el sistema finquero de agroexportación. El despojo histórico produce las condiciones de creación de un mercado laboral urbano que potencialmente puede convertirse en trabajador obrero de la endeble industria guatemalteca o bien, como sucedió en el caso de las maquilas, operarias y operarios en la serie de producción de maquila de confección con capital extranjero, en alianza con capital guatemalteco o mixto. Si bien se ha argumentado a favor de la maquila como un motor de desarrollo, de capacitación obrera y de inversión en tecnología para la prosperidad nacional, la lógica inicial –esto ha cambiado con el tiempo– de la maquila ha sido ser un centro operativo que importa sus materias primas del extranjero y, ante el menor cambio que ponga en peligro su apropiación de la tasa mínima de plusvalía, una capacidad de deslocalización a otros mercados laborales menos exigentes o insubordinados. En el modelo económico de la maquila representa ni más ni menos que las transformaciones mundiales del capital que se insertan en sociedades cimentadas en desigualdades históricas inobjetables, devastadas por la guerra y la persecución sindical. Es decir, la maquila es un punto de inflexión entre las condiciones de explotación de un país que no ha desarrollado relaciones capitalistas a gran escala, sujeto todavía a relaciones directas, soberanas (Foucault, 1975) y el aprovechamiento de la fuerza de trabajo, de la cooperación organizada por el capital transnacional. Si se quisiera utilizar terminología de una sociología descriptiva de Ulrich Beck, nos estaríamos refiriendo a que lo «glocal» se encuentra en la explotación social que contiene tanto el contexto específico de la violencia en Guatemala y la *movilización general* del capital tras el aprovechamiento del valor de uso de la fuerza de trabajo creadora de mercancías.

Estos cambios que se estarían impulsando a inicios de la década de 1980, justo después del Golpe de Estado de 1982 y de la continuidad de las políticas de exterminio contrainsurgente, fueron el preámbulo de profundas transformaciones en las finanzas, la intensificación de la forma de apropiación capitalista de los recursos naturales y el masivo movimiento de migración internacional hacia Estados Unidos. La maquila, en su constitución social, lleva el secreto del neoliberalismo en Guatemala y en el interior de las condiciones de explotación obrera, resabios de la violencia de la campaña contrainsurgente.

## Reflexión del capítulo

Analizar la historia como una serie de eventos lineales de lo que pasó, lleva el peligro de dejar de lado las historias negadas, las oportunidades de lo distinto y consolidar en el imaginario los caminos que se impusieron como “lo absoluto y real”. Nos referimos a momentos de gran importancia que se inician con la Revolución de Octubre de 1944, estallido social que preparaba la transformación de las relaciones de poder en la sociedad guatemalteca. Dicho momento puede concebirse en primera instancia como un levantamiento de grupos progresistas urbanos que, posteriormente, fue abriendo la posibilidad de quiebre con el Estado finquero, el trabajo forzado y las relaciones personales de dominación basadas en la mediación de la tierra. La multiplicidad de comunidades que enfrentaron el asalto del régimen liberal fueron haciéndose presentes en el proyecto de Árbenz que prometía una reforma agraria, es decir, el cambio neurálgico en las relaciones de poder personales y locales. Como vimos, el rompimiento de estas relaciones de poder era un momento de la revolución nacionalista llevada a cabo por el Gobierno de Árbenz, quien tenía planificadas una serie de reformas que independizaran al Estado guatemalteco y sus sectores productivos del monopolio nacional e internacional. Nunca antes las clases terratenientes e industriales habían visto la elevación de las demandas laborales, agrarias y ciudadanas con tanta preocupación, al igual que EE.UU. vio en el modelo guatemalteco un ejemplo de insubordinación nacionalista contrario a sus planes de dominio latinoamericano.

Acá nos hemos referido a los detalles que acompañaron la caída del Gobierno de Árbenz –aunque sea básico conocerlo, el espacio para este análisis en la investigación no contempla hacerlo–, más bien nos enfocamos cómo la contrarrevolución reconfiguró las relaciones de poder haciendo de toda lucha agraria o sindical un germen del comunismo y, bajo la ideología anticomunista-finquera-católico conservadora, exterminar dicho germen en cualquier posible espacio de manifestación de descontento. Cuando hablamos del Estado que se va consolidando con la Contrarrevolución, es preciso hablar asimismo del anticomunismo como prefiguración de lo que no debe ser el ciudadano o ciudadana guatemalteca, así tampoco la idea de “patria”. Lejos de reducir su influencia solamente a las prácticas de represión, el anticomunismo estatal y social creó relaciones de poder, produjo esquemas de “desarrollo” y “bienestar” basados en la negación de la insubordinación. La misma planificación de las instituciones estuvo restringida a la reproducción del modelo finquero-exportador, con una modernización basada en un desarrollismo desligado de lo nacional-revolucionario que había propuesto el Gobierno de Árbenz. En este marco de desarrollo militar-anticomunista, se planea el MCCA, la perspectiva de industrialización dependiente y no prioritaria, el apoyo gubernamental a la agroexportación a través de productos como el café, el azúcar, el algodón y el cardamomo, por mencionar algunos. Referirnos a industrialización como término semejante entre gobiernos revolucionarios y los consolidados a partir de la contrarrevolución y la dictadura militar, es considerar dos conceptualizaciones distintas bajo una premisa fundamental: el orden social terrateniente, de monopolio industrial y pro-estadounidense, no sería contestado para introducir cambios sociales.

Pero el movimiento contestatario guatemalteco no había muerto con la caída del Gobierno de Árbenz, al contrario, la lucha social se fue expresando a través del involucramiento de

varios sectores descontentos con el nuevo régimen. Con el impulso de la Revolución cubana en 1959 el deseo de liberación nacional tomaba otra vez auge entre los sectores que veían cercadas las posibilidades de cambio bajo el régimen de la Contrarrevolución. Luego el mismo orden represivo en el agro y la persecución de líderes y lideresas estudiantiles, sindicalistas y campesinas, mostraron la realidad cruda de la represión en Guatemala. La conformación de las relaciones capitalistas se fue dando con fuerza con el despojo agrario, el apoyo a las fincas agroexportadoras y las pocas industrias en Guatemala. Hemos visto como a partir de 1978 la lucha popular estalla en diferentes regiones del país, desde los conflictos agrarios en la Costa Sur, las Verapaces e Izabal, hasta las manifestaciones populares y estudiantiles en la capital. Pero el temor más fuerte de las elites que se consolidaron con la contrarrevolución emergió desde el más profundo temor colonial de una rebelión indígena masiva. A medida que el Ejército Guerrillero de los Pobres (EGP) comenzaba su incursión en el Quiché, el Ejército guatemalteco vio con temor cómo el apoyo popular –que muchas veces desbordó el movimiento guerrillero– constituía en potencia el punto neurálgico de la Revolución. Sin este temor de las elites, de los sectores de clase media –asociados en muchas ocasiones a la diferencia racial– no podemos entender la saña con la que iniciaron las campañas de exterminio, persecución y muerte desde 1981 hasta 1983. El aplastamiento de la rebelión indígena, campesina, guerrillera marca un momento de horror indescriptible como fuerza violenta contra la crisis que promovió el movimiento revolucionario. El capitalismo en Guatemala, con su configuración establecida y moldeada paulatinamente desde la Contrarrevolución, tuvo su marco particular en la campaña de exterminio contra los sectores insubordinados, en aquel momento, colocados en territorios de Quiché, Huehuetenango, las Verapaces, Sololá y Chimaltenango. En 1981 se consolida el proyecto anticomunista con el inicio de la barbarie con el aplastamiento revolucionario en Guatemala.

Una vez derrotadas las fuerzas sociales y militares que podían prender el ambiente para cambios radicales, el Estado y las elites promovieron la estabilización de diversas maneras. Pocas veces relacionados por pertenecer a contextos distintos, las aldeas modelo, las masacres y las nuevas fuentes de empleo luego de la crisis social y económica de inicios de la década de 1980, todas ellas, son momentos distintos y contextualizados de un mismo esfuerzo: la estabilización social y el aprovechamiento de las condiciones de su tiempo para volver a hacer negocios en Guatemala. Intercalándose, insertándose, impulsando los cambios en la apropiación privada, vemos cómo la región centroamericana atraviesa a su vez un momento de convulsión social y de reconfiguración de las políticas económicas. En Guatemala el año de 1982 marca tanto un momento de Tierra arrasada, como de transición hacia un orden social basado en el aprovechamiento de las condiciones a las que había sido sometida gran parte de la población pobre, marginada y perseguida. La maquila de confección, es una síntesis de las nuevas condiciones del capitalismo global, como de las particularidades de violencia y represión del contexto guatemalteco, sin olvidar, el telón de fondo que había representado el país como peligro para la hegemonía estadounidense en América Latina. En el próximo capítulo veremos cómo se reconfiguró el orden social a partir de estos años, siempre haciendo énfasis en la continuidad y relación que tiene el Estado como momento represión generalizada que impone estabilización y subordinación, como del capital en su constante conflicto por imponer nuevas condiciones de apropiación privada. Ambos momentos, veremos, son parte del entramado particular del flujo de dominación en Guatemala y Centroamérica.

# Bibliografía

- Ayau Cordón, Manuel. (1993) *La década perdida*. Guatemala: Centro de Estudios Económico Sociales.
- Arzobispado de Guatemala. (1998) Oficina de Derechos Humanos. *Guatemala: Nunca Más: El Entorno Histórico* / Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala. Guatemala: ODHAG. 408 pp. Volumen 3.
- Contreras, J. Daniel. (1997). «Demografía» (193-212) en: Luján Muñoz, Jorge (Director general) y Contreras, J. Daniel (Director del tomo). *Historia General de Guatemala. Tomo VI Época Contemporánea de 1945 a la Actualidad*. Guatemala: Asociación de Amigos del País. 762 pp.
- Dosal, Paul. «Desarrollo Industrial» (413-429). Paul J. Dosal. En: Luján Muñoz, Jorge (Director general) y Contreras, J. Daniel (Director del tomo). *Historia General de Guatemala. Tomo VI Época Contemporánea De 1945 a la Actualidad*. Guatemala: Asociación de Amigos del País. 762 pp.
- Flores Alvarado, Humberto. (1971). *Proletarización del campesino de Guatemala: estudio de la estructura agraria y las tendencias de desarrollo de la economía capitalista en el sector campesino*. Guatemala: Rumbos Nuevos, Piedra Santa. 323 pp.
- González Ponciano, Ramón. «“No somos iguales”: La “cultura finquera” y el lugar de cada quien en sociedad de Guatemala». En: Revista Istor. *Guatemala y su historia*. CIDE. Año VI. No. 24. México. 2006.
- Grandin, Greg. (2007). *Panzós: la última masacre colonial. Latinoamérica en la Guerra Fría*. Guatemala: AVANCSO. 321 pp.
- Guerra Borges, Alfredo. (2006). *Guatemala: 60 años de historia económica*. Guatemala: USAC – PNUD. 303 pp.
- Luján Muñoz, Jorge (Director general) y Contreras, J. Daniel (Director del tomo). *Historia General de Guatemala. Tomo VI Época Contemporánea De 1945 a la Actualidad*. Guatemala: Asociación de Amigos del País. 762 pp.
- Marx, Karl. (2006). *El Capital (II). Crítica de la Economía Política*. México: Fondo de cultura Económica. 623 pp.
- \_\_\_\_\_. (1980a). *Grundrisse. Manuscrits de 1857-1858*. Tome I. France: Éditions Sociales.
- Martínez Peláez, Severo. (2003). *La patria del criollo. Ensayo de interpretación de la realidad colonial guatemalteca*. 2a. ed. México: Fondo de Cultura Económica. 543 pp.

- Payeras, Mario. (1991). «Estrategia guerrillera y contrainsurgencia.» en: *Los Fusiles de Octubre*. México: Juan Pablo Editor. 210 pp.
- Taracena, Arturo, et al. (2002). *Etnicidad, estado y nación en Guatemala 1808-1944*. Guatemala: CIRMA. 460 pp.
- \_\_\_\_\_; (2004). *Etnicidad, estado y nación en Guatemala 1944 – 1985*. Guatemala: CIRMA.
- Tischler, Sergio. (2001). *Guatemala 1944: crisis y revolución. Ocaso y quiebre de una forma estatal*. 2a. Ed. Guatemala: F&G editores. 353 pp.
- Urizar, Carmen. (2007). *Competencia y regulación en las telecomunicaciones: el caso de Guatemala*. México: CEPAL – Serie estudios y perspectivas. 54 pp.
- Vela Castañeda, Manolo. (2008). *Masas, Armas y Élités. Guatemala, 1820-1982*. Análisis sociológico de eventos históricos. Guatemala: FLACSO. 163 pp.
- Velásquez Carrera, Eduardo Antonio. (1989). *Guatemala: Desarrollo capitalista, crecimiento urbano y urbanización, 1940-1984*. Guatemala: Disertación de Facultad de Economía USAC. 344 pp.
- Wagner, Regina (coordinadora general). (2001). *Historia del café en Guatemala*. Guatemala: Villegas editores – Anacafé. 223 pp.
- \_\_\_\_\_; (2007). *Historia del azúcar en Guatemala*. Guatemala: Editorial Galería Guatemala de Fundación G&T Continental – Asazgua. 334 pp.

### **Fuentes electrónicas**

- *Década de los 80: ajuste económico y crisis social*. Consultado el 13 de agosto 2010 desde <http://www.zonaeconomica.com/crisis-80>
- Comisión de Esclarecimiento Histórico. (1997) *Guatemala: Memoria del Silencio*.
- Capítulo III «Efectos y consecuencias del enfrentamiento armado» Consultado el 17 de agosto 2010, desde <http://shr.aaas.org/guatemala/ceh/mds/spanish/cap3>
- Congreso de la República de Guatemala. Decretos a partir del Golpe de Estado en marzo hasta diciembre de 1982. Desde [http://www.congreso.gob.gt/gt/mostrar\\_ley.asp?id=2321](http://www.congreso.gob.gt/gt/mostrar_ley.asp?id=2321)



# Capítulo III

## Conformación contemporánea del capitalismo en Guatemala (1983-2010).

### Reformas financieras, nueva apropiación agraria y *call center*

#### Introducción

En Guatemala, el periodo transcurrido entre los años de 1981 a 1983 significó la ofensiva contrainsurgente más grande y cruel del hemisferio (Grandin, 2007: 118). Asimismo, fue la única en donde se cometieron actos de genocidio en Latinoamérica (Vela, 2009). Las pequeñas proporciones territoriales de Guatemala contrastan completamente con la magnitud del exterminio que se llevó a cabo para erradicar el ambiente social revolucionario. Las consecuencias de este momento intenso de barbarie se reflejan en cifras terribles: 626 masacres en aldeas, 1.5 millones de personas desplazadas, la migración forzada de 1.5 millones de personas (CEH, 1999). Pero esta ofensiva contrainsurgente fue considerada como “necesaria” por el Ejército y un fuerte grupo de empresarios. Donde mejor se puede comprobar este cinismo empresarial es en los escritos del ingeniero, abogado y político Manuel Ayau como se puede verificar a continuación en su interpretación de la crisis de inicios de la década de 1980 y la *recuperación* en 1986:

«En el caso de Guatemala, el descenso que se manifiesta en el PIB de 1981 continúa durante cinco años hasta que en 1986 se corrige la paridad. ¡A fines de 1988 nos encontramos igual que en 1979!» (Ayau, 1993: 53).

Sucede que en los momentos de rebelión social los capitales tienden a fugarse a mercados que les prometan condiciones de tranquilidad, mientras tanto la violencia disciplinaria del Estado impulsa nuevas formas de estabilización que permita la vuelta de estos hijos pródigos del terror. El mundo inverso de Hegel se aplica bien a la economía capitalista, un acto de huida del capital es la negación de la interrupción de los factores de normalidad acumulativa, un acto de inversión del capital es la afirmación de las condiciones de su reproducción en escala aumentada (Marx, 2006: 435).

De hecho la vuelta al régimen político de la democracia civil puede entenderse como el restablecimiento de la legitimidad perdida para el Estado. Manolo Vela acierta cuando analiza el golpe de Estado de 1982 como transformación del régimen político hacia un nuevo «orden burgués» (2008: 154), donde la guerra contrainsurgente continuaría con distintas lógicas una vez que la ofensiva de exterminio genocida había significado una continuidad con los gobiernos militares de Lucas. La democracia establecida por los militares y las elites económicas fue un proceso que se inició en 1982, proceso encauzado por los militares y con clara injerencia estadounidense, cimentado en la Asamblea Nacional Constituyente, la Constitución y el Gobierno civil de la Democracia Cristiana bajo la figura de Vinicio Cerezo. Es en este mismo gobierno que se inician los consensos para acabar con la guerra en El Salvador, Nicaragua y Guatemala. Las condiciones para el cese al fuego en los primeros dos países se fueron dando paulatinamente a medida que a inicios de la década de 1990 los sandinistas pierden las elecciones en Nicaragua y el Estado salvadoreño firma los Acuerdos de Paz con el Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional (FMLN). Para Guatemala el proceso también se había abierto a regañadientes desde finales de la década de 1980, pero postergándose hasta finales de 1996.

El debilitamiento de la rebelión en Guatemala tiene que entenderse entonces en continuidad directa con las nuevas lógicas de articulación del discurso de la democracia civil, el “Estado de Derecho” y la paradójica meta del Desarrollo Nacional en plena época de reformas neoliberales. Esta vez la vuelta a la democracia y, más tarde, con la firma de los Acuerdos de Paz en 1996, el Estado y los discursos empresariales de conciliación, tratarían de llevar como límite infranqueable las condiciones de miseria y pobreza, de trabajos explotadores y destrucción de la naturaleza como “camino al desarrollo”. Las protestas contra la propiedad privada latifundista y las reivindicaciones de consulta comunitaria contra la minería serían tomadas como “vestigios del pasado”, ahí mismo donde la fuerza del nuevo empresariado mantenía sus viejas posiciones anticomunistas para referirse a las luchas sociales como inadaptados y grupos al margen de la ley.

Para los apologistas del capitalismo, la caída del bloque soviético había sido una muestra clara de la inviabilidad del “comunismo” para la naturaleza humana. A finales de la década de 1980 y los inicios de 1990 fueron testigos del llamado fin de la historia (Fukuyama), el mercado como solución y la liberalización económica como supuesto que eliminaría la pobreza del mundo. El socialismo y el comunismo se hicieron sinónimo de totalitarismo soviético, cubano e incluso camboyano, homogenizados en su horror frente a los valores de la individualidad libre y la propiedad privada como horizonte ontológico. En Guatemala, gobiernos como los de Álvaro Arzú y Óscar Berger llevaron como estandarte la inversión extranjera y la modernización económica, mientras del otro lado mantenían oposición a las reformas sociales por ser voces que no se subían al tren de la historia. Pero dicho tren no surgió del aire, necesitó readecuar sus vías en un país donde la guerra anticomunista hemisférica había vencido. La época de ajustes estructurales había llegado a Guatemala.

En este capítulo veremos algunas características de las transformaciones económicas que siguieron al exterminio contrainsurgente en Guatemala. No pretendemos elaborar un examen pormenorizado de los cambios en las finanzas, en la banca, el nuevo impulso de despojo agrario y las nuevas inversiones de capital en la minería, los hidrocarburos y el comercio. Abordaremos los puntos principales que nos permitan comprender posteriormente cómo el

capitalismo neoliberal en Guatemala ha abierto las condiciones de acumulación para nuevos sectores, con énfasis en el modelo tecnológico, específicamente en los *call centers*. Con esto no negamos la importancia de los otros sectores, al contrario, sino solo analizaremos un sector de la economía guatemalteca que ha sido poco estudiado en los últimos años.

## Época de ajustes: de la democracia civil a la liberalización económica

Cuando en 1982 se realizó el Golpe de Estado, el horizonte al cual aspiraban los militares en el gobierno era realizar un cambio de imagen y organización, una especie de racionalización de la política como guerra contrainsurgente y de la guerra como política modernizadora. Mientras el gobierno de Ríos Montt promovía la última etapa más fuerte de la guerra contrainsurgente en regiones como Quiché, Huehuetenango o Sololá, cierta parte del sector empresarial vio la oportunidad de combatir las medidas económicas tomadas anteriormente por el gobierno de Lucas García. Manuel Ayau hace alusión a la política bancaria estatal, indicando que el Estado había sido responsable de generar una crisis económica que motivó la fuga de capitales entre 1981 y 1985, con su paulatino regreso de bancos internacionales a medida que se restablecía la democracia civil y, más importante aún, se acababa con el fuerte movimiento revolucionario de insubordinación iniciado especialmente en 1978 hasta 1982. En este sentido convergen, no sin conflictos, las visiones de restablecer un modelo de gobiernos democráticos una vez había sido controlado el momento más fuerte de la ola revolucionaria en Guatemala. La democracia era una manera de afirmar que las condiciones de subordinación y disciplina social habían sido exterminadas, que el clima político y de negocios podría continuar a partir del éxito de la campaña contrainsurgente del Ejército de Guatemala. La crisis económica de 1980 a 1984 puede entonces entenderse a través de sus diversos factores, tanto internacionales como nacionales, de la caída de los precios de los productos de agroexportación como de la insubordinación social.

«[...] a finales de los años setenta, América Central entró en una nueva etapa. La crisis política detonada por el triunfo de la revolución sandinista en Nicaragua, y fortalecida por los avances de los movimientos guerrilleros en El Salvador y Guatemala, produjo una enorme fuga de capital fuera de la región. Al mismo tiempo, la recesión económica mundial de 1980-82 produjo un notable deterioro en los ingresos derivados de los principales productos de exportación.» (Evans, 1998: 6)

Es así como llegamos a un punto de inflexión de importancia central para la comprensión de la historia contemporánea en Guatemala. Las políticas de liberalización económica nacional no pueden desligarse de las condiciones que permitieron su establecimiento, es decir, de la política y la guerra contrainsurgente que devastó a comunidades enteras, asesinó a miles de individuos y desató el terror en todo el país. La conformación mundial del capital bajo su forma relacional actualizada en el neoliberalismo, en el rompimiento de ciertos obstáculos de apropiación de plusvalía, es en Guatemala una continuidad directa de la forma violenta que adoptó el Estado. La actualización del capitalismo mundial se topó con las particularidades

contextuales de cada región a la cual se enfrentó, siendo Centroamérica en general la región en guerra más extensa del continente americano para inicios de la década de 1980. Si no comprendemos la violencia estatal en continuidad directa con las formas mínimas de disciplina que requiere el sistema económico nacional para mantenerse, estaremos rompiendo el vínculo entre la violencia impositiva de las condiciones de subordinación necesarias al capital y su posterior reconfiguración bajo las reformas financieras, de atracción de la inversión extranjera vía maquilas y la explosión de las concesiones mineras, petroleras a transnacionales. Pero antes de analizar las transformaciones del capitalismo neoliberal en Guatemala, es necesario que veamos brevemente cómo se desarrolló en América Latina a finales de la década de 1980 y durante la década de 1990. Esto nos permitirá ver las especificidades de la liberalización en el país y el movimiento regional en el cual se insertó.

El Consenso de Washington puede verse como la culminación de un modelo internacional con pretensiones mundiales. Una vez que el Bloque Soviético había entrado en crisis terminal y que China parecía poco a poco abrirse a las exigencias del mercado internacional. Las políticas de ajuste estructural fueron tomadas como verdaderas recetas hacia la inserción en el modelo económico exitoso, comprobado históricamente como óptimo frente a los argumentos de sus detractores socialistas o keynesianos. Es así como debemos entender el neoliberalismo, como actualización de las formas relacionales de apropiación y acumulación a las cuales había llegado el capitalismo de EE.UU., Europa occidental y Japón, identificando su proceso de expansión contra las políticas de intervención económica del Estado y reflejadas en la apertura comercial, la eliminación de cargas tributarias, la apertura del modelo financiero internacional, la deslocalización del capital a países con condiciones más rentables de explotación del trabajo.

Para América Latina el Consenso de Washington se consolidó como un nuevo paradigma político y económico. Dicho Consenso había aparecido justo cuando los movimientos revolucionarios sindicalistas o guerrilleros habían entrado en su etapa más débil, dada la represión. El modelo de Cuba había entrado en crisis a medida que ya no se identificaba necesariamente a él como alternativa de mejoría real frente al imperialismo capitalista. Antes bien, su misma situación mostraba las dificultades del modelo socialista cuando la potencia central se derrumbaba y debía enfrentarse al embargo económico estadounidense. Como hemos mencionado anteriormente, parecía que el espíritu de la época era un balde de agua fría para quienes soñaban con la posibilidad de otro mundo. América Latina se insertó en el agua fría de las políticas de ajuste estructural, con las especificidades regionales subsecuentes. Mas la crisis del modelo socialista ahondaba más a medida que las propias políticas capitalistas en su actualización neoliberal parecían llevar a la región a un nuevo paradigma de producción y comercio.

«La producción total de la región se incrementó 3.6 por ciento en la primera parte de la década y la demanda doméstica creció en 4.4 por ciento, en tanto que la inversión ascendió a más de 8 por ciento y las exportaciones tendieron a incrementarse de manera permanente, todo ello a pesar de que las importaciones se comportaron con menores tasas de crecimiento» (Zona económica).

«El comercio mundial tendió a acelerarse desde mediados de los ochenta dándole con ello impulso a las exportaciones regionales. En varios casos este mayor dinamismo

del comercio internacional se hizo evidente con mayor significado durante los noventa, especialmente en los casos de Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Perú y Venezuela. En estas naciones afectaban las políticas de liberalización comercial que se habían implementado». (Ibíd.)

Sin embargo, este crecimiento económico tuvo como base la desigualdad histórica presente en América Latina y, como en el caso de Guatemala, la reciente ola de contrainsurgencia que había ahondado la brecha entre ricos y pobres. Crecimiento con desigualdad no son condiciones exógenas al capitalismo sino su misma forma constitutiva, luego el modelo neoliberal de desarrollo no era más que un llamado a hacer más de lo mismo, la acumulación sin medida, *sacra aura fames*,<sup>26</sup> que abre la brecha a la pauperización general. Este mismo proceso de acumulación llevaba en sí una problemática de escala mundial, la expansión del crédito como estímulo de una producción que a su vez puede llegar a no crear las condiciones ampliadas concretas de una acumulación posterior. Dicho de otro modo, el neoliberalismo abrió las puertas para el financiamiento y endeudamiento mundial mientras ampliaba la brecha entre capital financiero y capital productivo, estableciendo en potencia las bases de crisis internacionales sin precedentes. Pero dicha separación debe comprenderse a su vez como la dificultad del capital por reproducirse a escala ampliada, dificultad que debe cotejarse con la lucha en la competencia con otros capitales particulares y la resistencia a la explotación de parte del trabajo. En América Latina este fenómeno se mostró con el paulatino y correlativo endeudamiento de las economías regionales, especialmente en los déficits de la balanza de pagos estatales y de los obstáculos que encontraba la producción:

«Durante los noventa los países latinoamericanos comenzaron nuevamente a recibir flujos financieros externos. Entre 1993 y 1997 estos recursos fueron factores decisivos para que la región cubriera al menos parcialmente los déficit en la balanza comercial y de cuenta corriente. Todo ello aún considerando que esos déficit se presentaban muy marcadamente en 1992. En ese año, el déficit comercial se registró debido a que las importaciones duplicaron el valor de las exportaciones, y el déficit de la cuenta corriente llegó a ser de 5 por ciento en nueve países: Bolivia, Costa Rica, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Paraguay y Perú. En algunos casos, posteriormente, el ingreso de capitales tendería a compensar estos números.» (Zona Económica.)

No es para nada casualidad que una de las crisis internacionales más fuertes haya sido desatada en un país central de la economía latinoamericana, México. A finales de 1994, tras meses de experiencia del Tratado de Libre Comercio con EE.UU. y Canadá, México entra en una profunda crisis que pone en jaque al mercado financiero internacional. Las consecuencias que había tenido el plan de ajuste estructural iniciado en México desde 1982, habían creado condiciones de pobreza y marginación enorme para millones de mexicanos. Una muestra de ese descontento se presenta con el levantamiento zapatista del 1 de enero de 1994, situación que crea en todo México un clima de inseguridad para el capital, una fuga de las condiciones de insubordinación (Holloway, 2003) y la imposibilidad del Estado mexicano por cumplir las condiciones de pago internacionales. A esto se le llamó “el efecto Tequila”, situación que provocó temores en bolsas tan lejanas como la francesa y la japonesa. Es así como vemos que

<sup>26</sup> Frase latina que significa: «maldita sed de oro».

la estabilidad general: «fue puesta a prueba no sólo con el impacto del “efecto tequila”, producto de la devaluación del peso mexicano de diciembre de 1994, sino también en la contención que la región hizo de la crisis financiera originada en el sudeste asiático en el verano de 1997.» (Ibíd.) En todo caso cabe destacar que la época de bonanza internacional del capitalismo neoliberal puede establecerse entre 1992 y 1996, entrando en posteriores crisis como la que se desató en 2001 en Argentina, tras más de una década del gobierno de Menem. A partir de entonces las crisis se manifestaron en la producción misma, en la dificultad de ajustar el presupuesto estatal a préstamos internacionales o bien en la disminución de producción de mercancías agrícolas, industriales o extractivas:

Otros productos mostraron pérdidas más serias en sus precios internacionales, llegando algunos de ellos incluso a 40%. Debe señalarse aquí que 16 de las 18 exportaciones más importantes de la región han experimentado un decaimiento sostenido en sus precios internacionales. Esto ha forzado a que la producción regional en esos bienes haya tenido que aumentar su capacidad exportadora con tal de que los balances de comercio no profundizaran en sus cifras negativas. Cuando se hace un cálculo ponderado de las pérdidas de precio en los mercados internacionales, en función de los volúmenes de venta de las principales exportaciones regionales –azúcar sin procesar, bananos, cacao, café, carne, pescado, maíz, soya, trigo, algodón, lana, cobre, hierro, estaño, plomo, zinc y petróleo crudo– dicha pérdida en los precios es de casi 36%. Este adverso desarrollo ha afectado no solamente a los productos primarios, sino también a los bienes industriales. De acuerdo con los análisis de tendencias en los índices de precios reales para una amplia gama de productos, aún los precios de 1992 fueron reportados como los más bajos en los últimos 50 años.

La cuestión que es necesaria atender es de qué manera Guatemala promovió dichos cambios en la economía financiera, en la adopción de nuevos modelos de producción (maquila / *call center*) y qué nuevos incentivos generó el Estado para la concesión de recursos naturales a capitales internacionales. Pasemos pues a analizar esta serie de cuestiones.

## La reforma financiera y bancaria: nuevas bases de acumulación

La reconfiguración de las relaciones capitalistas en Guatemala debe comprenderse en el marco de las grandes transformaciones mundiales llevadas a cabo desde la década de 1970.<sup>27</sup> Anteriormente vimos que la crisis de la década de 1980 fue un fenómeno mundial que se expresó con fuerza en América Latina. En el caso de Guatemala debe de comprenderse como una ruptura con un modelo basado sobre todo en la agroindustria, especialmente del café y el algodón, situación que plantearía la necesidad de encontrar nuevas formas de apropiación capitalista. Es asimismo importante recordar que en Guatemala las primeras políticas de transformación capitalista neoliberal tienen como escenario –usual-

---

<sup>27</sup> Véase Capítulo I.

mente no vinculado– de la guerra de contrainsurgencia, la persecución sindical y el terror entre 1978 y 1983. Estas medidas fueron llevadas a cabo en el marco de la construcción de las bases para la estabilización del país, así como de los años de transición entre los gobiernos militares y los civiles. En este apartado nos enfocaremos en una serie de cambios introducidos sucesivamente en la organización del Estado, de las finanzas y de las nuevas lógicas de apropiación capitalista. Primeramente enfoquémonos en los cambios financieros y bancarios que trajo consigo la actualización del capital en la especificidad de Guatemala.

En el libro *Liberalización financiera y capital bancario en América Central*, escrito por Trevor Evans, podemos encontrar un breve análisis de las transformaciones económicas de la década de 1980 y 1990. Si bien los cambios financieros y bancarios en Guatemala fueron un proceso distinto del resto de Centroamérica, ocurrieron similitudes en lo que se refiere a las medidas adoptadas en su conjunto. Evans nos describe algunas de las reformas del capitalismo neoliberal en Guatemala. Primero, se crearon medidas orientadas a la estabilidad monetaria; segundo, se liberalizaron las tasas de interés y el tipo de cambio; tercero, se fortaleció la normativa prudencial; cuarto, se modernizaron las medidas de supervisión financiera y finalmente se estableció un reglamento de valores (Evans, 1998: 34). De este modo se planteó toda una serie de cambios que siguieron las iniciativas de instituciones como el BM y el FMI. Si bien en Guatemala la crisis de 1980 no se había desatado por los problemas de la deuda pública –como fue el caso de Costa Rica–, es necesario decir que la influencia de las instituciones internacionales como las arriba mencionadas tuvo gran influencia en los cambios financieros que se establecerían sobre todo a partir de 1986. Asimismo la liberalización económica y el ataque de la intervención del Estado estuvieron siempre respaldados por grupos de empresarios –como Manuel Ayau– y economistas que vieron en sus teorías un rescate de la producción y comercio privados frente a la administración estatal. Desde ya vemos que las transformaciones del capitalismo en su actualización neoliberal fueron tanto rearticulaciones internacionales, condicionamientos de organismos extranjeros, así como desde luego la presión de ciertos grupos empresariales guatemaltecos por realizar rápidamente las reformas. Sobre la fuerza impulsora de los organismos extranjeros en materia económica local, Evans nos plantea lo siguiente:

«Los principales instrumentos de la condicionalidad fueron un acuerdo de derecho de giro con el Fondo Monetario Internacional para 55 millones de DEG (unos 77 millones de dólares) sobre el período de diciembre de 1992 a marzo de 1994, y tres préstamos del BID para un total de 132 millones de dólares, los cuales fueron relacionados directamente con las políticas en el sector financiero.» (Evans, 1998: 35)

Estos préstamos pretendían fomentar el ambiente de liberalización internacional en Guatemala y el resto de Centroamérica. Dicha liberalización de la economía y la movilización de los capitales en Guatemala dieron como resultado las condiciones precisas para que el país pudiera fomentar un mercado de capitales importante. Dicho mercado permitió realizar transferencias e inversiones financieras que anteriormente no podían realizarse debido a la estructura del Banco de Guatemala. No es casualidad de que esta apertura financiera permitiera el crecimiento de la Bolsa de Valores en Guatemala, así como de las múltiples financieras que proliferaron durante la década de 1990.

«La Bolsa de Valores Nacional, la primera y más importante en el país, fue fundada en 1986 e inició operaciones en 1987. El volumen de transacciones era muy reducido hasta 1990, *pero a partir de 1991 experimentó una expansión explosiva*. Ese crecimiento recibió un importante impulso por el desarrollo de las operaciones de mercado abierto de parte del Banco de Guatemala, *después de la liberalización de las tasas de interés en 1989.*» (Evans, 1998: 36; cursiva propia)

Dicho de otra manera, la inmensa avalancha de capitales financieros desatados por las políticas de liberalización económica, propiciaron grandes cambios en la estructura de movilidad de capitales incluso en regiones de aparente poca importancia como Centroamérica. En Guatemala, el proceso de liberalización económica se llevó a través del llamado internacionalmente Programa de Ajuste Estructural (PAE), el cual estuvo determinado localmente por las siguientes reformas financieras:

- Desregularización de las tasas de interés.
  - ◆ Precedidas por el establecimiento de tasas de interés reales positivas.
  - ◆ Se eliminan controles sobre tasas de interés activas y pasivas.
  - ◆ Determinación de tasas de interés a través de las operaciones de mercado abierto.
  
- Eliminación de los controles sobre el tipo de cambio.
  - ◆ Hasta los ochentas habían tasas múltiples de cambio (azúcar, café, etc.)
  - ◆ Cambio único determinado por la oferta y la demanda en el mercado de divisas.
  
- Se legalizaron las cuentas en moneda extranjera (en la práctica: dólares norteamericanos)
  - ◆ Con esto se intenta evitar la fuga de capitales al exterior.
  - ◆ Para 1995 el Gobierno de Guatemala rechaza las cuentas en moneda extranjera.

Vemos que la forma de capital financiero estaba abriéndose entre los resquicios de un país donde la guerra y el hambre todavía eran negocio en la posguerra. Así, mientras el capital productivo estaba lidiando y reconfigurándose en las relaciones conflictivas con el trabajo, sea en su forma de maquila o en la incipiente apropiación de recursos naturales (petróleo, caudales de ríos, nueva economía agrícola), el capital financiero –esa aparente abstracción o sueño del capital productivo– parecía libre del trato con las condiciones de subordinación humana y natural. Pero no podemos dejar de lado el vínculo que existe entre las transformaciones internacionales y nacionales del capital financiero, con lo que posteriormente iban a ser las bases de los Tratados de Libre Comercio, vínculo fuerte entre las reformas estatales-privadas y las condiciones concretas de trabajo de la sociedad guatemalteca. Esta nueva transformación traería consigo toda una serie de reconfiguraciones de las relaciones sociales en Guatemala, sea desde la oferta de trabajo en maquilas para las mujeres en el área urbana y rural, como de la expulsión de cientos de miles de seres humanos a los peligros de la migración internacional, especialmente hacia EE.UU.<sup>28</sup> La concreción de la división entre

<sup>28</sup> Véase apartado de Anexo.

capital financiero y productivo cambiaría la sociedad guatemalteca en el preludio de un manejo abstracto del capital mientras impone relaciones tangibles de reconfiguración laboral. La gran apertura del capital actualizado en el neoliberalismo es que crea rupturas en las relaciones sociales tradicionales, mientras fomenta una nueva lógica de relaciones de dominación de acuerdo a la forma que toma el capital particular (maquila, *call center*, petroleras e hidroeléctricas).

Podemos decir que el capitalismo neoliberal en Guatemala se establece desde el momento mismo en que el Ejército masacra comunidades y persigue el levantamiento revolucionario de 1978 y 1982. Si bien la época de transición desde el Golpe de Estado de 1982 marca el momento de la victoria de la contrarrevolución de 1954, inicia a su vez nuevas formaciones y estrategias en sintonía internacional para la apropiación y subsunción local. De cualquier modo creemos que el capitalismo neoliberal, por mucho que quiera vestirse de neutralidad financiera, tiene los pies cubiertos de sangre. El capitalismo en Guatemala se reconfiguró en sus formas financieras, productivas y de circulación, tanto en la guerra contrainsurgente como en las distintas Cámaras que aglutinadas forman el Comité Coordinador de Asociaciones Agrícolas, Comerciales, Industriales y Financieras (CACIF), en las reformas bancarias propuestas al Congreso, como las privatizaciones y concesiones mineras de la segunda parte de la década de 1990. El capital, como bien lo ha demostrado Marx, es la cabeza de un cuerpo parado sobre los restos de sus víctimas, explotados y explotadas. Guatemala no es la excepción sino confirma la trágica historia hasta la fecha.

## Haciendo negocios en los noventa: Los Acuerdos de Paz como preámbulo al capitalismo neoliberal en Guatemala

El 29 de diciembre de 1996 se culmina el proceso de los Acuerdos de Paz en Guatemala. Con la firma de los Acuerdos de Paz entre el Estado guatemalteco, bajo el gobierno de Álvaro Arzú, y la dirigencia de la Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca (URNG), se pone fin a una guerra que databa oficialmente desde 1960. A pesar de que militarmente la amenaza revolucionaria había sido diezmada con las operaciones contrainsurgentes entre 1981 y 1983, el reconocimiento internacional del conflicto en Guatemala hacía ver al país como violento y anticuado. Claro que esta visión respondía sobre todo a los juicios de la hegemonía capitalista neoliberal que buscaba enterrar los restos del socialismo junto a la caída del bloque soviético entre 1989 y 1991. Finalmente, se había llegado a la unipolaridad estadounidense y a la liberalización económica como consigna internacional. Es así como el capitalismo debía sustituir rápidamente cualquier esfuerzo por romper con la unidireccionalidad del pensamiento único.

Es a partir de esta reconfiguración que podemos tener una visión más amplia de lo que significa la maquila, las migraciones y las remesas para Guatemala.<sup>29</sup> Las condiciones que han

---

<sup>29</sup> Véase apartado de Anexo.

impulsado, por ejemplo, el trabajo en sus condiciones particulares bajo la maquila, deben entenderse en el contexto de la fuerza impuesta para generar grandes sectores urbanos sumidos en la pobreza. Situándonos en este contexto, vemos por ejemplo según la *Encuesta Nacional sobre Emigración Internacional de guatemaltecos* (2003), en el año 2002 la población guatemalteca era de 11,799,056, con una población residente en el extranjero de 1,237,162, de los cuales el 95% vivía en EE.UU. Cabe destacar que de la población residente en EE.UU. alrededor del 80% habían llegado a dicho país con la guía de una persona, llamado popularmente “coyote”, o por su propia cuenta. Esto nos dice que la mayoría de la población residente en EE.UU. ha tenido que soportar las difíciles condiciones de migración, gran parte de ella como resultado de la imposibilidad de vivir bajo las condiciones históricas de despojo en Guatemala. De acuerdo con las cifras establecidas en la Encuesta sobre Emigración Internacional, pudimos deducir que el 24% de las residentes son mujeres mientras que el resto, es decir, el 76% han sido hombres.<sup>30</sup> La contribución económica de la población residente en el extranjero es básica para el Estado guatemalteco, subiendo el monto de remesas a US\$1,217,106,317 para el año 2002. Sin este enorme aporte del trabajo de guatemaltecos y guatemaltecas residentes primordialmente en EE.UU., la miserable condición de la población residente en Guatemala estaría al borde de la muerte o el hambre generalizada. El mismo Estado y el sector capitalista privado, representado por los principales terratenientes, industriales y comerciantes del país, provocadores del despojo agrario, la apropiación y la persecución a quienes luchan por la justicia social, son los mismos que agradecen las remesas enviadas por quienes directa o indirectamente han expulsado de Guatemala. La Firma de los Acuerdos de Paz se estableció sobre las bases de la reconfiguración del capitalismo en Guatemala, con sus implicaciones para quienes sufren y buscan sobrevivir en el país o para quienes deben correr el riesgo de emigrar.

Es por eso que consideramos que los Acuerdos de Paz de 1996 fueron la culminación del proceso iniciado con la contrainsurgencia del Ejército (1978-1983), el proceso de reinserción en la democracia legitimada bajo un gobierno civil (1982-1986) y las múltiples reformas económicas bancarias, financieras y de industria de la década de 1980 e inicios de 1990. No es exageración afirmar que el proyecto de reconfiguración capitalista, luego de la crisis económica de la década de 1980, se inició con los planes de exterminio contrainsurgente y culminó con los Acuerdos de Paz de 1996. La gran ofensiva del capital internacional vendría de la mano con la privatización de sectores otrora estatales (energía eléctrica, telefonía), la proliferación de licencias para proyectos mineros y petroleros, hidroeléctricas y la firma del Tratado de Libre Comercio con EE.UU. La Paz del Estado guatemalteco era el reino que habían buscado las elites nacionales en componenda con los capitales extranjeros. El capital debía de reinar en la “paz de cementerio” de la guerra. Esto se puede apreciar especialmente para el capital invertido en la minería y el petróleo, fuente de tantos conflictos sociales y de enorme acumulación:

<sup>30</sup> Si tomamos de ejemplo la tendencia que presenta México, es probable que en Guatemala el porcentaje de mujeres migrantes haya subido significativamente. En el caso de la diferenciación étnica, la Encuesta sobre Emigración Internacional realizada por la Organización Internacional para las Migraciones, nos revela que de una población de 4,209,649 con familiares en el extranjero, aproximadamente el 16% son identificados como indígenas, mientras que el resto, es decir 84%, son identificados como no-indígenas. No obstante, estas cifras estadísticas hay que tomarlas con cautela ya que pueden poseer problemas a la hora de elaborar las preguntas, o bien, no toman el contexto complicado de los cambios en los patrones de identificación comunitaria e individual.

«El asidero para impulsar esa nueva etapa inversionista fueron varios factores, entre los cuales destacaron la constitución de un nuevo gobierno de tipo empresarial y la ideología neoliberal en que sustentó sus programas. Pero los factores que cimentaron el programa inversionista fueron: la conclusión del conflicto armado, la firma de los Acuerdos de Paz a finales de 1996, la privatización del sector eléctrico y las reformas a la ley de minería. La necesaria estabilidad política era uno de los requerimientos no sólo de los inversionistas extranjeros sino también de los locales. Ya sin aquella amenaza, a la inversión extranjera se le abrieron las puertas.» (Solano, 2005: 87)

La década de 1990 tiene como característica importante la gran inversión de capital que tuvo Guatemala, así como el resto de Centroamérica, en comparación con otras décadas. Asimismo, se distingue este periodo por el traslado de dicha inversión de la producción al comercio, fomentando la activación de la economía comercial y de servicios en Guatemala. Así nos lo confirma Evans cuando arguye que: « [...] un análisis de la asignación del crédito bancario según rubro muestra un cambio muy notable en los noventa, *con un desplazamiento desde la producción hacia el comercio.*» (Evans, 1998: 100; cursiva propia). Este desplazamiento de inversión es fundamental para comprender la transformación del capitalismo en Guatemala, sobre todo porque estamos situados en un auge de nuevas formas de inserción de las relaciones capitalistas en distintos poros de la sociedad. Es muy indicativo el hecho de que el sector financiero y bancario maneje enormes flujos de inversión de capital que se centran, con mayor exclusión, en el financiamiento de los propios negocios de las elites y familias dominantes en el país. De manera que la reestructuración del capitalismo en Guatemala está atravesando una doble constitución contradictoria. Por un lado, las elites tradicionales y agroexportadoras se insertan en las inversiones financieras, mineras-petroleras y de servicios para diversificar nuevas formas de apropiación. Por otro lado, dichos sectores buscan consolidar las nuevas formas de apropiación capitalista sin necesariamente transformar su conformación familiar tradicional, incluidos los prejuicios y los miedos anticomunistas.

En el análisis de Evans se puede observar este fenómeno como un: « [...] *cambio significativo en la composición de los bloques dominantes del capital en la región, con un desplazamiento del eje de acumulación desde la producción agroexportadora y la industria, hacia los servicios financieros.*» (Evans, 1998: 69; cursiva propia). La reconfiguración del capital se puede constatar en el hecho de que estas elites y familias dominantes busquen actualizar su forma de hacer negocios, sus inversiones y vínculos internacionales, pero también en que mantengan la distinción de su propia tradición de poder y toma de decisiones en políticas que eviten poner en riesgo su dirección familiar del capital. Muestra de esto es que no se haya generalizado en Guatemala el manejo por acciones de los principales consorcios en la bolsa de valores, sino que se quiera reservar las decisiones administrativas al mismo núcleo familiar hegemónico: «[...] las principales empresas son propiedad de grupos familiares, y no quieren correr el riesgo de diluir su control por vender acciones fuera del grupo.» (Evans, 1998: 70.)

De hecho, estos grupos familiares y consorcios se han dedicado a invertir, promover y proteger las inversiones en la minería y los hidrocarburos, a través de componendas con capital canadiense, francés y estadounidense.<sup>31</sup> Es precisamente en el área de la minería y los

<sup>31</sup> Para un análisis detallado de los vínculos entre capital extranjero y elites tradicionales, así como militares, véase el libro de Mario Solano (2005) titulado *Guatemala: petróleo y minería en las entrañas del poder.*

hidrocarburos que la intensificación de las relaciones capitalistas en el agro guatemalteco ha repercutido de manera central. El Estado procuró hacer viable la inversión de capital extranjero reduciendo las regalías del 6% a 1%, agilizando los trámites regulatorios y estableciendo como prioridad nacional la protección de la inversión con el uso de la fuerza pública. En el plano de la inversión de capital hacia proyectos energéticos como petroleras e hidroeléctricas, el gobierno de Álvaro Arzú promovió las condiciones de su establecimiento en lo que podría verse como el llamado a inversores en mercancías que se cotizaban bien en el extranjero:

«El impulso gubernamental a las inversiones petroleras es parte de la estrategia de crecimiento económico, al igual que sucedió con el gobierno de Arzú. El alza, sin precedentes, experimentada por los precios internacionales del crudo desde 2004 y acentuada en 2005, sirvió de aliciente para atraer inversión extranjera en materia de hidrocarburos. Aprovechando el escenario alcista que se proyectaba desde 2004, el Ministerio de Energía y Minas preparó otra ronda de licitación de áreas petroleras en 2005, en las que participaron dos bloques ubicados en la Franja Transversal del Norte (FTN) y sur de Petén.» (Solano, 2005: 98)

De la misma manera podemos entender las repercusiones que tuvo la privatización de los sectores clave del Estado. Entre 1990 y 1996 se crean las bases para el proceso de privatizaciones de la energía eléctrica, de las telecomunicaciones, de la aviación, que fueron llevados a cabo a través de procesos poco claros y en muchos casos corruptos. Oficialmente se creía que la “desmonopolización” de estos servicios, administrados por el Estado, daría margen de competitividad y eficiencia que redundarían en beneficios para los clientes. Es claro que este proceso no cumplió con las expectativas de mejoramiento de los servicios, mayor inversión en tecnología y estímulo de la competencia. De hecho tan solo la telefonía ha resultado en la apertura de varias fuentes de competencia, dejando el tema de la energía eléctrica en medio de grandes polémicas por su privatización, los abusos de las compañías extranjeras en los cobros y, consecuentemente, han despertado malestar social.

«El elemento más distintivo de la reforma económica en el período 1986–1996 fue la venta de activos estatales para financiar la brecha fiscal y obtener recursos para actividades y programas de agenda social. La mayoría de las privatizaciones realizadas en ese lapso (por ejemplo, la privatización de la aerolínea AVIATECA y la concesión dada a COMCEL de la banda A) fueron altamente criticadas por los procedimientos poco transparentes que se siguieron, lo cual dejó en la población mundial un mal sabor respecto de los procesos de privatización.» (Urizar, 2007:10).

En el caso de las Telecomunicaciones en general, cabe destacar que en 1996 se aprobó la Ley General de Telecomunicaciones la cual, posteriormente, propició el proceso de venta del 95% de las acciones de telefonía fija GUATEL a la empresa Luca, S.A. por un valor de 700 millones de dólares (Rivera, 2004: 15). Según Rivera, incluso el proceso de privatización de las Telecomunicaciones, el considerado “modelo exitoso” de apertura a la competencia, fue «muy poco transparente y lesivo para el país.» (Ibíd.). Para el año 2000 el presidente de la República, Alfonso Portillo, había prometido un proceso judicial contra la venta de GUATEL. No obstante, esta estrategia de elección, para junio 2001 había desistido del proceso a cambio del pago de 451,8 millones de dólares por parte del consorcio al Estado. (Ibíd.)

En general, podemos ver en este breve análisis cómo las transformaciones del capitalismo en su actualización neoliberal se comprenden a través de distintos frentes. Dicho de otra manera, la reconfiguración del capital se entiende como un proceso de apropiación que se adecúa de diversas maneras y lógicas, sea en la reconfiguración del trabajo femenino en las maquilas, la expropiación de tierras para el cultivo de palma africana, el encauce de los ríos para hidroeléctricas, el monopolio del financiamiento público y privado, así como la creación de la infraestructura nacional en pos de la creación de modelos de acumulación posteriores (carreteras, telecomunicaciones, energía eléctrica). Cuando Evans nos mostraba cómo la inversión de capital se desplazó de la producción al comercio y los servicios, hacía patente cómo la configuración histórica del capital agroexportador en Guatemala –y Centroamérica– está reorientándose a nuevos ámbitos, otrora impensables, de acumulación capitalista. Un caso que hasta la fecha ha sido poco abordado en Guatemala es la inserción de los *call centers* a la economía nacional. Más que un caso atípico de la tradicional producción agrícola guatemalteca y, como pudiera interpretársele superficialmente, un sector de poca importancia para el análisis del capital en Guatemala, consideramos que los *call centers* poseen una lógica relacional de trabajo de suma importancia. No solo porque represente una nueva relación entre trabajo y capital, con especialización diferenciada y la inserción de nuevas capas sociales al trabajo asalariado en servicios, sino precisamente porque nos muestra en su particularidad la reconfiguración del capital tras 20 años de transformaciones sociales y económicas. El *call center* es la punta de lanza de un proceso de modernización económica y social que sintetiza el avance de la lógica neoliberal en Guatemala. A continuación analizaremos algunos puntos importantes en referencia a este sector laboral.

## Los *call centers* como modelo de la “terciarización” de la economía en Guatemala

A medida que la división social del trabajo se concretiza como un producto natural de la sociedad, la separación entre los momentos de apropiación del capital se acrecienta. El capitalismo entonces tiende a concebirse como un sistema de unidad coherente donde la multiplicidad de relaciones que establece se toman como dadas. El proceso conjunto de producción capitalista, tiende a segmentarse hasta desplazar el vínculo interno de cual depende, es decir, la subsunción real y apropiación del trabajo de otro (Marx, 1980a). De manera que los vínculos de la producción y la circulación sólo son vistos cuando una crisis pone en evidencia la dependencia universal del capital frente al trabajo. Desde que a mediados del siglo XX Colin Clark desarrollara la teoría de los tres sectores, se ha hecho bastante popular entender a la economía de una sociedad dividida en sector primario (agrícola), secundario (manufactura) y terciario (servicios). Si bien la teoría muestra las interrelaciones entre los tres sectores y su influencia en el crecimiento o decrecimiento de uno de ellos, tomaba como “base natural” de la sociedad la división social del trabajo dentro del capitalismo a nivel mundial.

Sin embargo, si nos detenemos un poco más en las relaciones de poder que constituyen y conforman la división social del trabajo, vemos que la naturalidad de la actividad económica

está impulsada, muchas veces impuesta, a través de estrategias centralizadas y violentas. Por ejemplo, podríamos fácilmente argüir que la sociedad guatemalteca ha sido fundamentalmente agrícola por lo menos hasta inicios de la década de 1980. Pero con eso pasaríamos por alto el violento proceso de apropiación de la tierra, la subyugación y reunión de poblaciones indígenas en pueblos, los castigos y persecuciones contra las revueltas en época colonial, liberal o anticomunista. La sociedad guatemalteca tuvo su base en la producción agrícola y posteriormente, a partir de la revolución liberal de 1871, se crean las condiciones de propiedad y centralización de la mano de obra para el cultivo del café o el banano. El paulatino proceso de ampliación productiva, apertura de mercados, diversificación y especialización, está relacionada con ciertos grados de acumulación, así como de nuevos vínculos internacionales de comercio o inserción de tecnología. Cuando se discute sobre la terciarización de la economía se está queriendo decir que la sociedad está atravesando un momento en el cual el énfasis en la generación de valor recae sobre los servicios.<sup>32</sup> Así también, economistas como Daniel Bell consideran que la sociedad de la información está basada en actividades relacionadas con valor intangible denominada sector cuaternario, es decir, la valorización a través del monopolio, control e intercambio de información, comunicaciones, etc. Bajo la línea evolucionista del desarrollo, típica de mediados del siglo XX, el economista Jean Fourastié en su libro *La gran esperanza del siglo XX* (1954), consideró que existían tres fases del desarrollo económico-social: sociedad tradicional, periodo de transición y sociedad terciaria. La última estaría basada en la preponderancia del tercer sector, de servicios, sobre la agricultura y la manufactura. Sin embargo, Fourastié estaría gravemente decepcionado de su teoría si supiera que hoy en día el capital tendió a romper con los Estado-nación y creó un orden mundial a través del cual se distribuyen la agricultura, la manufactura y los servicios.

En el caso específico de Guatemala, la terciarización de la economía no ha alcanzado la suntuosa etapa terciaria que vaticinaba Fourastié. No obstante, si entendemos la transnacionalización del capital y las tendencias de inversión en México, Centroamérica y el Caribe, veremos que la región ha pasado a ser importante en lo que respectan los servicios, especialmente de Telecomunicaciones. La apertura e intensificación de los servicios en Guatemala, así como la transformación de las finanzas y los bancos a partir de 1986, no ha significado un rompimiento con la importancia de la propiedad de la tierra. Antes bien, se ha reconfigurado bajo nuevas formas de apropiación capitalista que vimos en el apartado anterior, tales como la minería, las hidroeléctricas, el petróleo, nuevos cultivos como la palma africana, etc. Es necesario entonces ahondar en la especificidad de la terciarización de la economía en Guatemala, sobre todo a partir del fenómeno relativamente reciente de los *call centers*. A continuación analizaremos brevemente qué lógica específica representa el modelo de *call center* para la comprensión del capitalismo en su reconfiguración mundial y, a la vez, propia de Guatemala desde la década de 1980.

<sup>32</sup> Otra manera de entender la terciarización de la economía es su relación directa con la llamada acumulación flexible del capitalismo en su actualización neoliberal: «La acumulación flexible, como la llamaré, está marcada por un enfrentamiento directo con la rigidez del *fordismo*. Se apoya en la flexibilidad de los procesos de trabajo, de los mercados de trabajo, de los productos y patrones de consumo. Se caracteriza por el surgimiento de sectores de la producción enteramente nuevos, nuevas formas de suministro de servicios financieros, nuevos mercados y, sobre todo, tasas altamente intensificadas de innovación comercial, tecnológica y organizacional. La acumulación flexible involucra rápidos cambios de los patrones de desarrollo desigual, tanto entre los sectores como entre las regiones geográficas, creando, por ejemplo, un vasto movimiento en el empleo del llamado “sector de servicios”, así como conjuntos industriales completamente nuevos en regiones hasta entonces subdesarrolladas [...]» (Harvey, 1992; citado por Ianni, 2004: 107)

El *call center* es considerado un modelo inserto en el sector de servicios y telecomunicaciones. Tiene la particularidad de condensar en su ordenamiento y conformación toda una reconfiguración del espacio de trabajo, de las relaciones laborales, de las jerarquías, de la relación humano-tecnológica y del manejo del tiempo. Además condensa una nueva manera del capital para crear nuevos sectores intermediarios dentro de servicios (aviación, control de calidad de empresas de alimentos, centros de quejas, sector financiero), de comercio y de industria. No podemos entender la importancia de los *call centers* a nivel internacional sin el auge de la electrónica, la computación, el internet y las telecomunicaciones en general a partir de finales de la década de 1970. Así también, el proceso de la “desterritorialización” del capital, que data de mediados de la década de 1970 en su última actualización de expansión neoliberal, es básico para entender aquellas industrias y sectores de servicios que se han desplazado a sociedades donde pueden encontrar condiciones en las cuales generar acumulación. Al contrario de la industrias extractivas o de producción, como la minería o las maquilas, la lógica del beneficio no se concentra en la transformación de un producto tangible, sino en la mediación y monopolio de la información, el conocimiento, la técnica, a través de modelos de comunicación que impulsan y hacen eficiente una multiplicidad de ramas diversas del capitalismo mundial.

La búsqueda de eficiencia en la comunicación para el fomento del comercio, la industria y otros servicios, necesita de condiciones de orden, disciplina, homogeneidad y contabilidad. Para esto se ha utilizado al máximo la tecnología, sustituyendo paulatinamente el desempeño de un o una operadora telefónica. Pero existen situaciones en las cuales la comunicación con el consumidor, potencial cliente o reclamante, no pueden manejarse a través de respuestas automáticas y programadas de computación. Es en este punto donde la comunicación mercantil necesita de seres humanos, hombres y mujeres, capaces de reaccionar ante estímulos, preguntas y emociones para las cuales la programación no tiene respuesta todavía. De hecho los *call centers* han impulsado un modelo de relación de trabajo-capital donde la clave de generación de ganancia reside en la optimización de la comunicación como mercancía. En el *call center* se mercantiliza la comunicación que la misma producción y circulación necesitan para afianzarse, creando sistemas de eficiencia, control y forma adecuados al ritmo de expansión del capital. Para cumplir con los objetivos de una comunicación rápida, eficiente, mediadora de lo inesperado o del conflicto, es necesario programar el trabajo del comunicador –en este caso del operador o de la operadora–, dejando un margen controlable de personalidad e iniciativa de resolución comunicativa. La formación del agente de *call center* procura crear las condiciones de aprovechamiento de su capacidad comunicativa, en consonancia y adaptabilidad, al medio informático-computarizado de control técnico. La capacidad comunicativa humana es hecha mercancía, haciéndose ella misma valor de cambio en la mediación del *call center* con el interlocutor.

Cabe preguntarnos ahora por su particularidad respecto al cambio en los patrones del espacio y el tiempo. El *call center* es la síntesis de la era de la informática y las telecomunicaciones, la aparente emancipación del conocimiento y la comunicación mercantilizada del ámbito productivo concreto. No obstante, es parte de la ampliación que la misma producción y circulación capitalista ha creado a partir del despliegue mundial, del rompimiento de las fronteras y la liberalización económica a partir de 1989. El conocimiento emancipado de su objeto concreto es convertido en mercancía, replegando sobre la técnica nuevas ramas de

valorización del conocimiento. La valorización del producto intangible como nuevo negocio. Ahora sí el sueño de Paul Romer podría hacerse realidad en las telecomunicaciones.<sup>33</sup>

El espacio en los *call centers* puede verse desde su articulación externa e interna, ambas fundamentalmente relacionadas. Básicamente el lugar propicio para un *call center* es aquel donde existe un grueso sector de la población que maneja con diversos grados de fluidez el idioma intencionado a la comunicación mercantil. En el caso de Guatemala, existen *call centers* especializados en la contratación de personal que tenga un mínimo requerido de inglés, hable español “*standard*” y, en menor medida, se contratan otros idiomas (francés, portugués, italiano). Cuando el idioma requerido para el *call center* es el oficial en un país o región –el español en México, Centroamérica y el Caribe–, se requiere un manejo del mismo que evite localismos, regionalismos, acento exagerado que, potencialmente, pueda bloquear u obstaculizar la comunicación.

El lugar de inversión es escogido de acuerdo con la posibilidad de encontrar hablantes del idioma que se busca y que pueda ofrecer condiciones de “ventaja comparativa”, –utilizando la jerga “libertaria”– respecto con la contratación en el país donde se busca implementar el servicio. El caso de México y Centroamérica es sumamente importante si tenemos en cuenta la proximidad a EE.UU., la diferencia salarial, la nula sindicalización en el área, las ventajas en la inversión inicial y la formación para el trabajo. Existe gran oferta de trabajo para los sectores sociales que manejen un nivel mínimo de idioma extranjero y que pueda articularse con las necesidades de la empresa. Respecto a los *call center* especializados en atender mercados en idioma inglés, los sectores sociales que suelen contratar son aquellos que han tenido un nivel de educación bilingüe, próximos a graduarse del nivel secundaria o estudiantes universitarios.<sup>34</sup>

Entonces podemos ver que la inversión que se realiza para los *call center* depende tanto de que el país esté situado estratégicamente respecto al mercado que se pretende atender, de la calidad y precio de las telecomunicaciones en el área, así como de las habilidades comunicativas, de idioma en el personal por contratar. Cuando la comunicación es la mercancía, la capacidad de instalar los *call centers*, así como la estrategia de localizarse en un lugar determinado, se amplían a tal nivel que el mundo entero puede ser escenario de esta rama de servicios. El mercado del *call center* es la mediación entre un servicio y un interlocutor representado en la figura del cliente, de quien consume, de quien solicita información, de quien contrata otros servicios, etc.

El lugar de trabajo en el *call center* obedece a una lógica distinta de distribución espacial, ordenamiento corporal, efectividad comunicativa y control informático de la llamada. Este ordenamiento del espacio y del lugar también trae consigo el establecimiento de relaciones entre trabajadores, supervisores medios y generales distintas al habitual trato en serie, jerarquización rígida y especialización propia del modelo de trabajo fordista. Podemos observar en el *call center* una distribución espacio-temporal basada en la armonía entre el momento

<sup>33</sup> Paul Romer, economista estadounidense que basó su análisis de la revolución electrónica e informática en la ampliación de las posibilidades de crecimiento económico. Su principal aporte a la economía del Silicon Valley es haber postulado que la revolución tecnológica de la informática podría elevar el crecimiento económico mucho más que una economía basada en la industria.

<sup>34</sup> Hace falta decir que cada vez más se establece personal que no se dedica al estudio universitario y que toma su trabajo en el *call center* como trabajo principal. Para ver en más detalle esta situación consúltese el Capítulo IV.

del trabajo en equipo, con un supervisor a la cabeza, y de responsabilidad individual, donde el salario se divide en premios por cuotas mínimas de efectividad y rapidez. Las jerarquías se reconfiguran a tal punto que parecieran que se disuelven, la disciplina sigue estando referida a la figura del supervisor, pero este tiende a ser visto por los integrantes de su grupo como el estimulador o la estimuladora del trabajo en equipo. En donde se concentra la disciplina del trabajo es precisamente en la relación establecida entre la tecnología en la computadora, el cliente y el protocolo de respuestas programado. La disciplina es, de esta forma, transferida al operador u operadora a través de la llamada como centro de la relación entre la organización del *call center* y el cliente particular.

Si el espacio dispone nuevas relaciones laborales, el tiempo se concentra dentro de la triple relación entre tecnología, protocolo de atención al cliente y supervisión física. El tiempo entendido en su doble forma de horario de trabajo y duración de las llamadas individuales, pero que abarcan una serie de eficiencia individual en conjunto con el equipo. La forma de horario que permite el *call center* le ha llevado a ganarse la fama de ser un trabajo para estudiantes universitarios, un *part time job* (trabajo de medio tiempo) donde, dependiendo del sector donde se ubican estos centro de trabajo, el salario puede ser en su conjunto mayor<sup>35</sup>. Desde ya el *call center* se nos presenta entonces como una adecuación del trabajo *posfordista*, basado en el “espíritu de equipo” pero con fuerte control individual de eficiencia. Esta forma de trabajo posee las características del *toyotismo* pero, a su vez, de la apertura en las relaciones laborales propio de las empresas informáticas. Cabría preguntarse acaso si esta forma de trabajo de la comunicación como mercancía no contrasta radicalmente con la historia económica en Guatemala, con una tradición agraria fuerte y limitados espacios en la industria nacional. La expansión del capital internacional desde mediados de la década de 1970, la intensificación de las telecomunicaciones y del comercio, crearon alrededor del mundo nuevas formas de trabajo en sociedades que tradicionalmente habían estado basadas en la agroexportación. Para la especificidad de la sociedad guatemalteca, tanto las maquilas de confección como los *call center* no pueden siquiera pensarse sin la desterritorialización de las industrias textiles y los servicios que trajo consigo el capitalismo en su actualización neoliberal. Mas donde confluye la lógica internacional del capital con las relaciones establecidas en Guatemala es, justamente, en cómo la historia económica / de relaciones de dominación fue impuesta a partir, sobre todo, de la ruptura que representó la contrarrevolución y el exterminio anticomunista en 1954 y 1981-1983. Cualquier análisis que no tenga en cuenta estos dos puntos de inflexión de la historia nacional –como imposición generalizada sobre la multiplicidad de comunidades y pueblos residentes en el territorio guatemalteco–, deja de lado la lógica específica de desarrollo dirigido por el anticomunismo, la imposición agraria terrateniente y el régimen militar.

Es por eso que un análisis desde la teoría crítica debe mostrar estos momentos donde se configuró el estado actual de cosas. Si bien las maquilas de confección y los *call centers*, como paradigmas de empleo y “desarrollo nacional”, no fueron estrategias unificadas de la contrainsurgencia y, por consecuencia, del exterminio, no podemos dejar de vincular que la continuidad de la imposición ha permitido la estabilización social necesaria para la acumulación capitalista. En este sentido, podemos afirmar que el orden estatal representa el caos social, la acometida contra el levantamiento revolucionario y la disciplina social. La límpida

<sup>35</sup> Para un análisis del salario en los *call centers* véase el Capítulo IV y V.

imagen de la globalización en la forma que ha adquirido el trabajo en los *call centers* tiene como base un estado de cosas local realizado sobre la tumba de miles de seres humanos. Ese es el secreto del capitalismo en su reconfiguración actual, el olvido impuesto de la matanza y de la continuidad del trabajo, de la producción y el comercio. Guatemala, como escenario del peor exterminio social de América Latina en la segunda mitad del siglo XX, es el ejemplo más claro de la fuerza impositiva global del capital en consonancia con los asesinatos locales. Maquila de confección y *call center*, lejos de ser simples motores del desarrollo nacional, son reconfiguraciones del capital basados en la avalancha contrarrevolucionaria.

## Reflexión del capítulo

La tarea de la sociología, entendida como teoría crítica, es la de encontrar las relaciones pasadas cosificadas en el dato cronológico, económico y, en general, de la historia oficial. Este capítulo ha tenido como objetivo mostrar cómo distintos momentos de la conformación económica en Guatemala, su particularidad específica relacionada con la totalidad del capitalismo mundial, puede encontrarse a través de la conexión de distintas actividades económicas contemporáneas. Es fácil demostrar el vínculo del capitalismo neoliberal con la inserción de las maquilas de confección en ciertos países de Centroamérica, el Caribe, así como México. Pero demostrar la vinculación interna entre el exterminio contrainsurgente en la especificidad de Guatemala y, por otro lado, el establecimiento de nuevas formas de apropiación capitalista, esto requiere rebasar el discurso oficial del “desarrollo nacional” y adentrarnos en la comprensión del poder como flujo de dominación. Claro que existen situaciones particulares, estrategias políticas, puntos no esperados en la conformación de un nuevo orden de estabilización social para propiciar las condiciones de acumulación. En este capítulo no fue nuestra intención mostrarlas, aunque en la bibliografía citada se puedan encontrar estudios más específicos de los momentos políticos, las luchas entre las elites y la resistencia planteada por grupos de intereses distintos. Básicamente lo que planteamos fue cómo la actualización del capitalismo neoliberal, con la especificidad local guatemalteca y centroamericana, debe entenderse a través de las relaciones pasadas por alto y, más importante aún, en el conflicto entre imposición y resistencia que pueda surgir de la nueva configuración del flujo de dominación.

El punto de inflexión ha sido el Golpe de Estado de 1982. Para ese año, política contrainsurgente debía continuar ante la fuerza que tomaba la insubordinación en el Quiché y Huehuetenango, más el modelo militar erigido había llegado a ser caduco para los deseos de modernización de un fuerte sector de la elite y el ejército, además del nuevo ambiente político internacional tras el triunfo de Ronald Reagan en EE.UU. La configuración del capitalismo en Guatemala, a partir del Golpe de Estado de 1982, debe entonces verse como el nudo complementario entre la política de contrainsurgencia más sangrienta de América Latina y la transformación financiera, bancaria, estatal, de inversión en la actualización del capitalismo en su forma neoliberal.

Hemos visto que no es casualidad la forma violenta que tomó el Estado en su estrategia contrainsurgente de exterminio y persecución, por su parte, y las reformas políticas de consoli-

dación de nueva legitimidad hacia la democracia civil, la convocatoria a una nueva Asamblea Nacional Constituyente y, finalmente, la nueva Constitución de la República. El nuevo discurso de apertura civil tenía debajo de la manga formas de contrainsurgencia que todavía se evidencian en los asesinatos, persecuciones y torturas que continuaron hasta bien entrada la década de 1990. Mientras Vinicio Cerezo entraba con un clima de algarabía entre ciertos sectores de la sociedad guatemalteca, los planes de privatización, de reforma financiera, así como la consolidación de la maquila, estaban en marcha. Como vimos en el capítulo, esta reconfiguración del capitalismo, con el paso de la forma estatal militar-contrarrevolucionaria a la forma estatal cívico-contrainsurgente, es central para concebir la avalancha de nuevas formas de apropiación capitalista expresadas en las concesiones mineras, petroleras, la privatización de AVIATECA, de las Telecomunicaciones, de la Energía Eléctrica, el nuevo despojo agrario y los multimillonarios negocios de las financieras durante la década de 1990 y ya entrado el nuevo milenio.

Ahí donde en Centroamérica entera se atraviesa un proceso de conexión directa con la actualización del capitalismo global, vemos también cómo el capital comercial retoma fuerza, así como se fortalece el capital financiero del área. De hecho, la conexión entre el capital productivo y el capital financiero tienen como premisa la estabilización de toda Centroamérica, con el proceso que se va consolidando del fin de la guerra, es decir, la firma de los Acuerdos de Paz o las elecciones en Nicaragua. El volcán centroamericano ha sido apagado por la saña de los ejércitos y las elites, así como por el vital apoyo del patriarca estadounidense ante la posible debacle como sucedió cuando triunfó la Revolución Sandinista en Nicaragua. La reconfiguración estatal y económica en Guatemala y Centroamérica se vincula directamente a la fuerza del capitalismo tras la caída del bloque soviético. De ahí emergen las oportunidades para la “Paz” del capital en condiciones de apropiación, de los grandes negocios que fueron las privatizaciones y, finalmente la conexión con el capital transnacional en su forma de minas, proyectos eléctricos, telecomunicaciones. Aquí reside precisamente la importancia de estudiar los *call centers* en Guatemala y Centroamérica, debido a que representan la síntesis del modelo local de apropiación privada en directa relación con la expansión de las relaciones productivas y comerciales a nivel global, especialmente con EE.UU.

Si bien esta síntesis se puede mostrar tanto en el despojo de tierras para la siembra de palma africana, en las hidroeléctricas o incluso las maquilas, la particularidad del *call center* es que representa la punta de lanza de un modelo de mercantilización de la comunicación que rompe con la habitual lógica de las relaciones laborales, de espacio y tiempo, en constante resignificación, con un componente de capital constante expresado en tecnología pocas veces relacionado con las tradicionales actividades económicas en Guatemala. Es por eso necesario, en los siguientes capítulos, ahondar en la especificidad del *call center* como nueva expresión de las formas que ha adquirido el capital en Centroamérica, así como lo que implica como síntesis que nos ayude a comprender los nuevos procesos de consolidación social del capitalismo mundial. Veremos cómo, lejos de poder basarnos en un estudio de “economía política”, las lógicas relacionales que ha impuesto el capitalismo transforman la conformación del orden tradicional de lo que significa ser mujer y ser indígena en la sociedad guatemalteca que, apenas saliendo de los años del exterminio contrainsurgente, se crean nuevas relaciones de poder e, incluso, de emancipación y empoderamiento social. A continuación pasaremos al análisis de las particularidades de la maquila de confección y los *call centers*, analizando la transformación de los tiempos de producción, la espacialidad, los

conflictos de la etnicidad y del racismo, así como el estímulo de prácticas machistas dentro de la configuración capitalista local.

## Bibliografía

- Ayau Cordón, Manuel. (1993) *La década perdida*. Centro de Estudios Económico Sociales. Guatemala: CEES – UFM. 134pp.
- Arzobispado de Guatemala. Oficina de Derechos Humanos. (1998) *Guatemala: Nunca Más: El Entorno Histórico* / Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala. Guatemala: ODHAG. 408 pp. Volumen 3.
- Contreras, J. Daniel. (1997). «Demografía» (193-212) en: Luján Muñoz, Jorge (Director general) y Contreras, J. Daniel (Director del tomo). *Historia General de Guatemala. Tomo VI Época Contemporánea de 1945 a la Actualidad*. Guatemala: Asociación de Amigos del País. 762 pp.
- Dosal. Paul. «Desarrollo Industrial» (413-429). Paul J. Dosal. En: Luján Muñoz, Jorge (Director general) y Contreras, J. Daniel (Director del tomo). *Historia General de Guatemala. Tomo VI Época Contemporánea De 1945 a la Actualidad*. Guatemala: Asociación de Amigos del País. 762 pp.
- Evans, Trevor. (1998). *Liberalización financiera y capital bancario en América Central*. Nicaragua: CRIES. 136 pp.
- González Ponciano, Ramón. «“No somos iguales”: La “cultura finquera” y el lugar de cada quien en sociedad de Guatemala». En: Revista Istor. *Guatemala y su historia*. CIDE. Año VI. No. 24. México. 2006.
- Grandin, Greg. (2007). *Panzós: la última masacre colonial. Latinoamérica en la Guerra Fría*. Guatemala: AVANCSO. 321 pp.
- Guerra Borges, Alfredo. (2006). *Guatemala: 60 años de histórica económica*. Guatemala: USAC – PNUD. 303 pp.
- Luján Muñoz, Jorge (Director general) y Contreras, J. Daniel (Director del tomo). *Historia General de Guatemala. Tomo VI Época Contemporánea De 1945 a la Actualidad*. Guatemala: Asociación de Amigos del País. 762 pp.
- Martínez, Juan Carlos y Villagrán, Claudia. (Coordinadores). (2009). *Conflicto por el uso de la tierra. Nuevas expresiones de la conflictividad agraria en Guatemala*. Guatemala: Intrapaz / Argrafic. 303 pp.
- Marx, Karl. (2006). *El Capital (II). Crítica de la Economía Política*. México: Fondo de cultura Económica. 623 pp.

- \_\_\_\_\_ . (1980a). *Grundrisse. Manuscritos de 1857-1858*. Tome I. France: Éditions Sociales.
- Martínez Peláez, Severo. 2003. *La patria del criollo. Ensayo de interpretación de la realidad colonial guatemalteca*. 2a ed. México: Fondo de Cultura Económica. 543 pp.
- Organización internacional para las migraciones (OIM) ed. (2003). *Encuesta nacional sobre emigración de guatemaltecos*. Guatemala: OIM. 201 pp.
- Payeras, Mario. (1991). «Estrategia guerrillera y contrainsurgencia.» en: *Los Fusiles de Octubre*. México: Juan Pablo Editor. 210 pp.
- Rivera, Eugenio. (2004). *Regulación y competencia de las telecomunicaciones en Centroamérica: un análisis comparativo*. México: CEPAL – Serie estudios y perspectivas. 68 pp.
- Romer, Paul. (1991). *El Cambio Tecnológico Endógeno*. En: *El Trimestre Económico*, LVIII (3), julio-septiembre de 1991, pags. 441-480
- Taraccena, Arturo. (2004). *Etnicidad, estado y nación en Guatemala 1944–1985*. Guatemala: CIRMA.
- Sanford, Victoria. (2009). *La masacre de Panzós. Etnicidad, tierra y violencia en Guatemala*. Guatemala: F&G editores. 176 pp.
- Solano, Mario. (2005). *Guatemala: petróleo y minería en las entrañas del poder*. Guatemala: Inforpress Centroamericana. 169 pp.
- Úrizar, Carmen. (2007). *Competencia y regulación en las telecomunicaciones: el caso de Guatemala*. México: CEPAL – Serie estudios y perspectivas. 54 pp.
- Vela Castañeda, Manolo. (2008). *Masas, Armas y Élite. Guatemala, 1820-1982*. Análisis sociológico de eventos históricos. Guatemala: FLACSO. 163 pp.
- Velásquez Carrera, Eduardo Antonio. (1989). *Guatemala: Desarrollo capitalista, crecimiento urbano y urbanización, 1940-1984*. Guatemala: Disertación de Facultad de Economía USAC. 344 pp.
- Wagner, Regina (coordinadora general). (2001). *Historia del café en Guatemala*. Guatemala: Villegas editores – Anacafé. 223 pp.
- \_\_\_\_\_; (2007). *Historia del azúcar en Guatemala*. Guatemala: Editorial Galería Guatemala de Fundación G&T Continental – Asazgua. 334 pp.

## Fuentes electrónicas

- Década de los 90: crecimiento económico y continuidad del ajuste estructural. Consultado: 26 de agosto y 2 de octubre 2010, desde: <http://www.zonaeconomica.com/decada-90>
- Comisión de Esclarecimiento Histórico. (1997) *Guatemala: Memoria del Silencio*. Capítulo III «Efectos y consecuencias del enfrentamiento armado» Consultado: 17 de agosto 2010, desde: <http://shr.aaas.org/guatemala/ceh/mds/spanish/cap3>
- Congreso de la República de Guatemala Decretos a partir del Golpe de Estado en marzo hasta diciembre de 1982. Desde: [http://www.congreso.gob.gt/gt/mostrar\\_ley.asp?id=2321](http://www.congreso.gob.gt/gt/mostrar_ley.asp?id=2321)
- Organización Internacional para las Migraciones. OIM Encuesta nacional sobre remesas familiares. Año 2003. Cuadernos sobre migración No. 17 Consultado: 17 de octubre 2010, desde: <http://www.acnur.org/biblioteca/pdf/3975.pdf>
- Romer, Paul. Economic Growth En: The Library of Economics and Liberty. (1999-2002) Consultado: 18 de octubre 2010, desde: <http://www.econlib.org/library/Enc/EconomicGrowth>



# Capítulo IV

## La reconfiguración del capitalismo en Guatemala

### Breve historia de la maquila de confección y de los *call centers*

#### Introducción

El capital ha tomado distintas caras, conforme evoluciona la tecnología y las nuevas formas de relación del trabajo, en este caso a través de las maquilas de confección y de los *call centers*, dando una panorámica mundial, regional y, por supuesto, en el caso de Guatemala. El objetivo central de este capítulo es conocer el proceso histórico que han tenido las maquilas de confección y los *call centers* en lo internacional y en especial en Guatemala, así como dar cuenta de las principales características y funciones de estos sectores. En este sentido, se abordarán los aspectos técnicos y sociales de lo que significa una fábrica de confección, la cual llamaremos maquila, y las empresas denominadas centro de atención de llamadas, el *call center*. Para abordar el contexto nacional guatemalteco, es imprescindible hablar del contexto internacional. Abordaremos también el marco legal (guatemalteco e internacional) donde estas empresas se están amparando. Por último, se aborda la estructura organizacional de estas empresas, de manera muy general, cuales son los puestos de trabajo y sus funciones; también se presenta un perfil del trabajador o trabajadora. En este sentido, realizamos dos apartados, el primero titulado “La maquila de confección o la industria volátil del neoliberalismo” y el segundo “Los *call centers* o el auge de la tercerización”.

Como vimos en los capítulos anteriores, se describió y criticó un panorama general de cómo se va consolidando el capitalismo en Guatemala, tomando en cuenta hechos históricos de carácter social, político y económico, en este sentido veremos cómo las maquilas de confección y los *call centers*, se insertan dentro del capitalismo. A continuación encontrarán, en las siguientes páginas, datos generales de los sectores industriales y de servicios, haciendo un breve esbozo a nivel internacional y particularmente en Guatemala. Se trató de encontrar otros significados a lo predeterminado, según los cuadros y gráficas, mismas que fueron generadas por el equipo de investigación o fueron extraídas de fuentes secundarias.

Dentro de la búsqueda de información, notamos gran número de estudios (tesis de grado, investigaciones personales o de institutos de investigación) que hacen referencia a la situación de la maquila en Guatemala y a nivel regional; sin embargo, en este capítulo actualizamos la

información y analizamos los datos recabados. Por otro lado, en el caso de *call center*, queremos hacer mención que en Guatemala, únicamente se han redactado tesis de grado superior referidas a estos centros de trabajo; sin embargo, han sido elaborados desde una visión de la administración de empresas, ingeniería, psicología (recursos humanos), dirigidos a generar mayor productividad, supuesta “competitividad” y eficiencia en las y los trabajadores.

De esta manera, vemos que no ha existido una visión crítica desde las ciencias sociales para analizar el caso de la instalación y expansión de los *call centers*, cuáles han sido sus efectos, de dónde es el capital inversionista, cuál es el control del uso del tiempo que los empleadores tienen con sus empleados y empleadas, qué tipo de trato reciben las y los trabajadores, entre otros cuestionamientos que se pueden hacer. Por lo tanto, vemos su importancia en abordar a estos dos sectores instalados en Guatemala. Observamos cómo Guatemala tiene apertura a la instalación de las grandes y medianas empresas, proveyéndoles de condiciones estables para sus labores; por otro lado, en el plano social las mujeres y hombres jóvenes engrosan las filas de trabajadores en las maquilas y *call centers*. Pese a tener distinto perfil, la mayoría de las personas contratadas en ambos sectores son mujeres y hombres, residentes en el área urbana y periférica de la ciudad capital. Según estimaciones del Instituto Nacional de Estadística (Censo 2002) muestran dentro de los rangos de edades entre 15-34 años, cierta paridad de población desagregados por sexo; existe un 34.25% de hombres bajo ese rango etario sobre el total de la población de hombres; mientras que existe un 34.74% de total de la población de mujeres. Solamente en la ciudad de Guatemala, en 2002, habitan alrededor de 1 millón 300 mil, comprendidos entre 18 a 59 años. Por otro lado, la pertenencia étnica desagregada por sexo muestra que un 39.12% de mujeres se identifican como mayas y un 60.22% se identifican como ladinas, el resto (que no llega ni siquiera a un punto porcentual) es xinka o garífuna.<sup>36</sup> Se hace necesario mencionar, de manera breve, estos datos para conocer estadísticamente distribución de la población.

Finalmente, queremos mencionar que para la realización de este capítulo fue necesaria la metodología cualitativa y cuantitativa. En este sentido, se hizo una selección de textos referidos a estos dos sectores, pero también vinculados al tema de economía, etnicidad, género y feminismos; además, se realizaron entrevistas semi estructuradas dirigidas a personas conocedoras del funcionamiento y aspectos legales de estas empresas. Para el caso concreto de los *call centers*, se realizó una revisión hemerográfica de tres matutinos guatemaltecos: *Prensa Libre*, *Siglo XXI* y *el Periódico*, tomando un período de búsqueda de los años 2007 a 2010, evidenciándose que este último matutino es el que más artículos ha redactado sobre los *call centers* en Guatemala.

---

<sup>36</sup> Véase Anexo Datos Generales.

# La maquila de confección o la industria volátil del neoliberalismo

A continuación se presenta un breve repaso sobre la industria de la confección, también conocido simplemente, tanto en Guatemala y otras regiones, como las “maquilas”, en este caso quisimos delimitar hacia las que se dedican a la confección de prendas de vestir, ya que es donde se encuentra mayor número de personas empleadas, pese a que no contamos con un dato exacto, se estima que alrededor de 70% del personal que trabaja en las maquilas son mujeres. Es así como quedan fuera la industria (o maquilas) textil y la de accesorios, ya que el personal que predomina en estos sectores son los hombres y los puestos de trabajo llegan a ser 30 mil puestos aproximadamente.

La historia de la industria de exportación data desde finales de la década de 1970, teniendo su auge predominantemente en 1990. Veremos cambios sustantivos del flujo del capital en diversas regiones del mundo, centrándonos en el área centroamericana y guatemalteca específicamente. Para analizar el caso de Guatemala, utilizamos niveles comparativos con los datos referentes a años de la presente década 2000-2010. Sin embargo, es importante mencionar que uno de los impedimentos en materia de estadística es que no se cuentan con datos desagregados por sexo ni por identificación étnica. De manera muy general abordamos el perfil de las personas que laboran en las maquilas y la estructura organizacional que poseen estas empresas.

## 1. Tipos de maquila y sus connotaciones

Es llamada «industria manufacturera de exportación», tal como la conoce la CEPAL. Sin embargo, no existe consenso en la definición, pero generalmente, se le conoce como “industria maquiladora”, pero a manera general el término maquila describe la « [...] actividad productiva, en la que el productor no es propietario de la materia prima utilizada en el proceso, y en ocasiones no es dueño del equipo y maquinaria con que se realiza dicho proceso productivo» (Padilla, Cordero, Hernández, Romero, 2008: 11). Las características generales que se observan dentro de la industria maquiladora es que poseen tecnologías avanzadas y que generan productos tangibles, si bien es cierto la producción recae en la mano de obra, que se vuelve de carácter intensivo, ésta va acompañada de la intensidad tecnológica, en este caso de diseños de productos, maquinaria sofisticada, entre otros. Para el caso de Guatemala el trabajo también se convierte en extensivo para las mujeres, debido a la cantidad abundante de mano de obra barata contratada por las transnacionales explotan a la fuerza de trabajo.

Por otra parte, el concepto *makilah* etimológicamente deviene del árabe y su definición «Porción de grano, harina o aceite que corresponde al molinero por la molienda», sin embargo, dada su connotación en a nivel global la Real Academia Española ha sumado otra definición «Producción de manufacturas textiles para su exportación. Fábrica destinada a esta producción.» (DRAE, 2001).

La maquila es la actividad económica que empresas realizan por encargo de otras empresas nacionales o extranjeras, productos que pueden variar con el tipo de maquila: industria textil-confección, automotriz, o bien, materiales electrónicos. Como se ha mencionado con anterioridad, acá nos ocuparemos de la actividad maquiladora del área de confección, en este sentido, las empresas según su rama específica de producción, efectúan la «cadena global de valor» (Gerrefi y Memodovic, citado por Padilla *et al.*) en el caso de la industria textil-confección indican que « [...] está liderada o dominada por los compradores.» (2008: 34) el proceso productivo da inicio con la fabricación de fibras sean naturales o químicas, diseño, confección de prendas, ventas y finalmente el mercadeo, implica también la fase de empaque y transporte.

Todo este proceso de la cadena global de valor da paso a lo que Avancso en su estudio define como « [...] un elemento dentro de los procesos de reestructuración del capitalismo, forma parte del sistema de producción por contrato, que constituye una de las modalidades de reorganización de las empresas y es uno de los factores que conducen a la nueva división internacional del trabajo.» (1994: 1-2) Estas cadenas productivas involucran casi siempre a países de diversas regiones del mundo, a menudo las empresas instaladas en ciertas regiones importan de otros lugares:

*« [...] materias primas, materiales, productos semielaborados, productos intermedios, empaques y envases, los cuales ingresan a un país libres del pago o derechos arancelarios, impuestos, tasas, arbitrios, bajo un régimen de suspensión temporal de dichos pagos. Los productos se fabrican mediante simple embalaje, corte, ensamble, armado o terminación de procesos intermedios, no pueden venderse en el país que ha acogido a estas empresas, salvo mediante autorización especial y pagando todos los impuestos correspondientes» (Quiroa, 2001: 29)*

La maquila tendrá distintas maneras de definirse, las grandes empresas manufactureras las entienden como parte del sistema capitalista que contribuyen a la elaboración de productos para que el mercado —es decir: las personas— consuma, la ven como fuente de ingresos donde comercializan alrededor del mundo. Sin embargo, los trabajadores y las trabajadoras que laboran como productores de tales mercancías, visualizan parte de la cadena productiva que es exigida por los supervisores o dueños de estas grandes empresas, a quienes lo único que les interesa es ser altamente productivos y competitivos, sin importar las condiciones y las relaciones socio laborales. Las relaciones laborales y su convivencia cotidiana en este caso de las mujeres que laboran en dichos centros serán abordadas en el siguiente capítulo.

## **2. Movilidad del capital en la industria manufacturera**

### **a. Contexto internacional**

La industria manufacturera se ha instalado en distintas regiones del mundo, se ha desplazado en búsqueda “mejores condiciones” de apertura económica de un país a otro, además de ser un «proceso de internalización del capital» (Padilla *et al.*, 2008: 36), es a partir de los años cincuenta donde se dan las trascendentales migraciones en lo que respecta a la industria textil y de confección. Como bien menciona Holloway el capital se *mueve*, en este caso

el *capital textil* no tiene una “nacionalidad”, como se verá en los próximos apartados, esta industria es atractiva para grandes inversiones: «El movimiento del capital sólo puede significar la movilidad, o tal vez mejor, el flujo o la fluidez de las relaciones sociales del capitalismo, de las relaciones de poder bajo el capitalismo.» (2002: 106)

Los procesos de acumulación capitalista se han centrado en el *fordismo* bajo el sistema organización del *taylorismo*. El modo de acumulación *fordista* radica en la elaboración de productos para consumo demandado por el mercado y el Estado es visto como el ente regulador y estabilizador de la demanda. Por otro lado, países como los situados en América Latina y Asia, principalmente, proveen aún materias primas para que otros elaboraran los productos.

En tanto, el *taylorismo* es visto como métodos organizados para que las empresas administren y controlen el proceso de trabajo de la cadena productiva, en este caso: la confección; además, es administrar el tiempo, recursos, tecnología. Es decir, las trabajadoras y los trabajadores están sujetos a rendir cuentas de acuerdo con el tiempo establecido para hacer alguna labor específica, «con la finalidad de alcanzar los máximos rendimientos» (Avancso, 1994: 12). Las políticas centrales del *taylorismo* radicaron en la contratación de mano de obra no calificada destacándose los bajos salarios, además hubo un significativo traslado de las fábricas del Norte (Estados Unidos y Europa) hacia países del Sur (primero Asia y luego América Latina), esto con el fin de lograr tres objetivos estratégicos, según el estudio de Avancso identifica los siguientes:

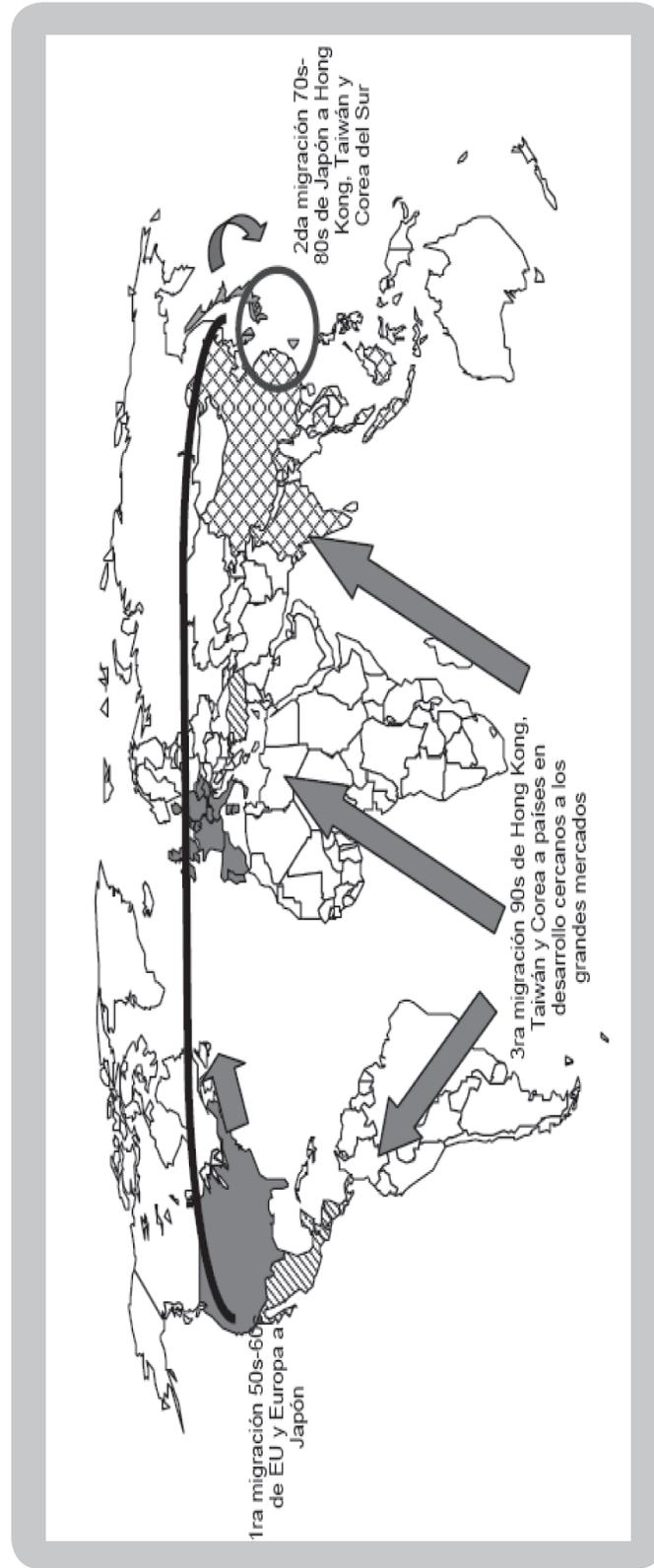
« i) tener acceso a mercados protegidos y obtener beneficios fiscales instalando subsidiarias en los países que impulsaban políticas de industrialización por sustitución de importaciones, como los centroamericanos luego de la constitución del mercado común regional; / ii) reducir costos de producción de bienes destinados a los países de origen del capital transnacional, aprovechando diferencias salariales [...]; / iii) utilizar a algunos países como plataformas de exportación con costos más bajos, instalando subsidiarias en zonas francas o estableciendo contratos con proveedores o maquiladores locales [...] » (1994: 14)

Estos son algunos elementos de la búsqueda de países con “mejores condiciones”, la cual como se observa se centran en lo que los Estados permiten o no realizar a las grandes empresas transnacionales, en este caso a la industria manufacturera textil y de confección.<sup>37</sup>

Por otro lado, en la segunda mitad del siglo XX se evidencia un cambio en la relación capital-trabajo, por una razón simple pero compleja a la vez, en palabras de Holloway «El capital, depende del trabajo en una forma en la que el trabajo no depende del capital» (2002: 109). Es decir, el trabajo en sí no está sujeto a un sistema capitalista y se visualiza como algo creativo y humano a la vez. Por otra parte, la incorporación de nuevas tecnologías y la reestructura de grandes empresas, que requieren de la especificidad de la mano de obra, los puestos de trabajo son otorgados según la fuerza de la persona o a la destreza que pueden demostrar en realizar alguna tarea concreta.

<sup>37</sup> Véase: Anexo. Datos Maquila. Distribución zonas francas a nivel mundial.

Ilustración 1  
 Maquila de confección  
 Migración mundial de la industria textil y de confección.



Fuente: Padilla *et al.* (2008) con datos de Gereffi y otros (2002).

Por aspectos económicos, geopolíticos y sobre todo por la competencia entre mercados de tener menores costos de inversión, esta industria instalada en América del Norte y en países de Europa se *moviliza* en las décadas de 1950 y 1960 a Japón, dos decenios más tarde es desplazado por dos provincias de China: Hong Kong y Taiwán; también por Corea del Sur y Singapur se le ha llamado como: “reubicación industrial del centro a la periferia estos cuatro tigres asiáticos” —llamados así estos lugares—, articularon estrategias para llevar a cabo su proyecto político-económico, por ejemplo: intervención del Estado, proyección económica, mediación entre importaciones y exportaciones, promoción de la reforma agraria, entre otras cosas. Se demuestra la importancia de crear un proyecto de nación donde se coloquen los puntos clave y las estrategias a seguir en materia económica, política, social y su proyección al exterior (Avancso, 1994: 6-8).

Ya para los años noventa se observa otro *movimiento del capital* de estos países hacia regiones más cercanas a potencias mundiales tales como: Estados Unidos de Norteamérica y Europa, estos países se ubican en Centroamérica, México y el Caribe. Hacemos una acotación importante, y es que la República China<sup>38</sup> no dejó de producir, comercializar y exportar sus productos, es más, surge en los años ochenta como uno de los principales proveedores a nivel mundial; y en la actualidad es el principal exportador (para EE.UU.) de textiles y confección en 1990 con un 13.89% y en 2006 supera el 30%. Le sigue México con datos comparativos de 3.16% en 1990 y 7.02% en el año 2006. Para el caso que nos compete, Guatemala en el año 2006, se ubica en la posición 17 con 1.64% de las importaciones que hace en el país del norte. Se observa una baja si se compara con el año 2004 cuando el dato porcentual estaba en 2.44, coincidentemente el mercado chino inicia su ascenso con cuatro puntos porcentuales y abarcando cada año, más mercado de consumo. (Padilla *et. al.*, 2008:38).<sup>39</sup>

## **b. Centroamérica: breve recorrido de la situación de las maquilas**

El capital se va *moviendo* hacia donde sus intereses estén mejor resguardados y con menos peligro, es así que la globalización textil-confección se traslada de algunas partes del continente asiático hacia el norte y centro de América, ubicándose principalmente en México, Centroamérica y República Dominicana. Uno de los principales “atractivos” es la existencia de mano de obra no calificada y a bajo costo, en particular mujeres y hombres, con énfasis en el trabajo de las mujeres, que pasan situaciones de necesidad económica y buscan un trabajo remunerado, se acercan a estas grandes empresas para lograr obtener un “desarrollo” económico que incida en lo personal y familiar.<sup>40</sup>

En nuestro breve recorrido, encontramos a México como uno de los primeros países latinoamericanos en promover la industrialización, lo hizo a través del Programa de Industrialización Fronteriza, teniendo como objetivo central buscar inversión extranjera, sobre todo de Estados Unidos de Norte América, dada su cercanía con este país. Otra meta que se perseguía era la

<sup>38</sup> No se incluyen a las provincias chinas de Hong Kong y Taiwán debido a que tienen su propio registro porcentual en el Cuadro 40 Estados Unidos: Principales Mercados de importación de textiles y confección. Anexo Datos sobre maquilas.

<sup>39</sup> Véase Anexo 1. Cuadro Estados Unidos Principales Mercados de importación de textiles y confección. 1990-2006.

<sup>40</sup> Este tema lo retomamos en el Apartado 4 de este capítulo.

generación de empleos en la frontera norte de México, industrializar estas regiones norteañas, iniciar y fortalecer las relaciones comerciales con EE.UU., todo esto se inicia a mediados de los años sesenta. Este Programa fue uno de los precursores del Programa de la Industria maquiladora de exportación y que posteriormente en 1980, se crea Programa de Importación Temporal para producir artículos de Exportación (PITEX) y luego el Programa de Empresas Altamente Exportadoras (ALTEX), en donde se otorgaban incentivos fiscales, así como la promoción de exportación de productos manufacturados. (Padilla *et al.*, 2008: 13-14)

En tanto, a inicios de la década de 1970 en Centroamérica surgen iniciativas de leyes a favor de las zonas francas y exportaciones de productos manufacturados y de carácter agrícola. En el nivel regional la industria manufacturera tiene distintos amparos legales, según lo señala la CEPAL, que presenta el marco jurídico en la subregión norte de América Latina, donde se han adherido empresas bajo las figuras legales: de zona franca, maquila y/o exportación. En este sentido, haremos un breve recorrido de las leyes vigentes en cada país centroamericano y de República Dominicana, por su importancia en la firma del Tratado de Libre Comercio de República Dominicana, Centroamérica y Estados Unidos –DR-CAFTA–.

En Costa Rica la industria manufacturera de exportación surge en 1972, como régimen de importación temporal, nueve años más tarde en 1981 se inician las zonas francas, las cuales son vistas estratégicamente para exportar productos manufacturados y de esta manera un potenciar un crecimiento económico. En El Salvador se promulga la Ley de Fomento de las

Exportaciones a mediados de 1970, estableciéndose zonas francas de carácter estatal. La Ley de zonas francas industriales y de comercialización se promueve en 1998.

Por aparte, Honduras en 1976 marca un cambio debido a su nuevo régimen de las zonas libres, de carácter industrial, procesamiento y de exportación. Ya en 1998 se establece la Ley de estímulo a la producción, a la competitividad y apoyo al desarrollo humano. En el caso Nicaragua, para los años de 1970 se tenía la Ley de fomento de las exportaciones, pero con el ingreso del gobierno sandinista las fábricas con inversión extranjera y exportadoras, pasan a ser controladas por el Estado, debido al cambio de política económica. Ya para inicios del año 2000 se promulgó la Ley de admisión temporal para perfeccionamiento activo y facilitación de las exportaciones, vigente hasta ahora.

En el caso de República Dominicana, al igual que México, es uno de los países que inicia con las zonas industriales, para 1968 promulgan la Ley de incentivos industriales y protección, pero es entre 1979 y 1999 cuando se instalan programas de industria maquiladora textil y de confección. Guatemala inicia en el ámbito de las zonas libre a partir de 1973, según la CEPAL (Padilla, *et al.*, 2008) fue uno de los países que menos incentivos promovió para las exportaciones<sup>41</sup>, sin embargo los primeros antecedentes de la promoción de la industria de exportación fue para 1966, donde se suspenden los aranceles y se exoneran de impuestos de timbres de ventas a las empresas que exporten hacia Centroamérica. Para 1986, Guatemala se ubicaba en la posición No.41 con una participación del 0.2% frente a las importaciones que Estados Unidos hacía en productos de vestuario, muy alejados de las importaciones que tenía la República Dominicana que para ese mismo año ocupó el puesto No.8. (Avancso, 1994: 19-21).

<sup>41</sup> En el apartado siguiente nos enfocaremos en el caso Guatemala.

A todas estas figuras legales por país se suma la Iniciativa de la Cuenca del Caribe (ICC, 1984), además del particular interés de los Estados Unidos en fomentar *programas de producción compartida* (Padilla, *et al.*, 2008: 15), donde a la ICC se le suma la Ley de Asociación Comercial Estados Unidos-Cuenca del Caribe (CBTPA). A mediados de la década del 2000 entra en vigor el DR-CAFTA, pero se ha visto una tendencia a la baja de exportaciones, como se verá más adelante.

A continuación se presenta un esquema de las leyes vigentes por cada país de la *subregión norte de América Latina*<sup>42</sup> algunos miembros de la ICC y del DR-CAFTA.

### Cuadro 1 Maquila de confección

Subregión norte de América Latina: Esquemas de fomento a la exportación de mayor importancia para la Industria manufacturera de exportación

País	Esquemas
Costa Rica	Zonas francas y perfeccionamiento activo
El Salvador	Zonas francas y depósitos de perfeccionamiento activo
Guatemala	Zonas francas y actividad exportadora y de maquila
Honduras	Zonas libres, importación temporal y zonas industriales de procesamiento
México	Industria manufacturera, maquiladora y de servicios de exportación
Nicaragua	Zonas francas y perfeccionamiento activo
República Dominicana	Zonas francas

Fuente: Ramón Padilla *et al.* (2008). Serie Estudios y Perspectivas 95 CEPAL.

Cada uno de estos marcos legales por cada país se constituyen a lo largo de las décadas de 1970 y 1980, y han tenido modificaciones en el sentido de ser fomento para la tecnología y capacitación; no obstante, una de las características principales es que genera empleo y divisas, además de expandirse en el área industrial. Estos decretos leyes van acompañados de reformas aduaneras y de cambios económicos sustanciales en la relación capital-trabajo. Otra característica de estas leyes es que poseen incentivos de exoneración de impuestos dirigidos al empresariado, tanto nacional como extranjero que se instala en el país.

Los párrafos anteriores muestran un breve repaso de la legislación en esta región centroamericana y algunos otros países; pero algo importante a que nos debemos referir es a los efectos que estos espacios laborales están teniendo sobre los y las pobladoras de las regiones aledañas a las zonas francas, y más aún con los hombres y las mujeres que laboran en dichas zonas.

<sup>42</sup> Nombre que le atribuye la CEPAL al conglomerado de países que se describen en el Cuadro 1.

En Centroamérica, existe el Producto Interno Manufacturero (PIM) que de 1990 a 2001 aumentó una tasa anual de 4.3% frente a un PIB de 4.2%. Dentro de los países de la región centroamericana que están en un nivel más alto de industrialización se encuentra en primer lugar, El Salvador, seguido por Costa Rica, el cual se mide a través de la relación del PIM sobre el PIB. Guatemala y Honduras se han centrado en áreas de producción relacionadas con: alimentos, bebidas y tabaco, y de textiles, vestuario y calzado (Renzi, 2004: 145-146). Ahora nos adentraremos a conocer un poco más sobre las leyes decretadas en Guatemala en relación a las maquilas y zonas francas.

### 3. Marco legal de la industria manufacturera y zonas francas en Guatemala

Los primeros registros de legislación que se tienen en Guatemala datan de 1966, cuando se inicia la promoción de las industrias de exportación. Años más tarde se crea en 1971 el Consejo Nacional de Promoción de Exportaciones (GUATEXPRO) el cual funcionó durante doce años y tenía como objetivo «promover exportaciones industriales y artesanales». Esta primera agrupación abrió, de cierta manera, un clima favorable para el ingreso de la industria de confección en el país, debido a que a principios de la década del 70, se efectuaron las primeras exportaciones de este tipo de productos hacia Estados Unidos. (Avancso, 1994: 21)

Posteriormente, en el año 1973 aparece el decreto ley que se relacionó con la industria en general, se llamó «Ley orgánica de la Zona Libre de Industria y Comercio de ‘Santo Tomás de Castilla’». Más adelante, se hace el cambio de “zona libre” a “zona franca”, a través del decreto ley 65-89, «Ley de Zonas Francas» su definición radica en que es:

« [...] el área de terreno físicamente delimitada, planificada y diseñada, sujeta a un Régimen Aduanero Especial establecido en la presente Ley, en la que las personas individuales o jurídicas se dediquen indistintamente a la producción o comercialización de bienes para la exportación o reexportación, así como a la prestación de servicios vinculados con el comercio internacional.»<sup>44</sup>

En este decreto-ley No. 65-89 también indican que pueden existir zonas francas industriales de carácter público o privado, las públicas pueden ser los puertos y las privadas donde se ubican las maquilas de todo tipo. El decreto 29-89, vigente hasta ahora, promueve el fomento de las exportaciones y de la maquila, acá se dividen cuatro regímenes a. de admisión temporal; b. devolución de derechos; c. reposición de franquicia arancelaria; d. exportación de componente agregado nacional total (Avancso, 1994: 23).

Por último, en 1996 la «Ley Orgánica de la Zona Franca de industria y comercio del Puerto de Champerico» donde establecen que « [...] promoverá el desarrollo industrial, comercial y de prestación de servicios del país.»<sup>45</sup> El cuadro siguiente hace un recorrido desde que iniciaron a legislar el fomento del ingreso de industrias (de cualquier tipo) en Guatemala. Además, se presentan los principales objetivos de las leyes, mismos que se repiten casi sin ninguna variante.

<sup>44</sup> Congreso de la República de Guatemala (1989).

<sup>45</sup> Decreto 37-96, Congreso de la República de Guatemala (1996).

## Cuadro 2

### Maquila de confección

Registro de la legislación a empresas exportadoras y maquileras

Fecha	Legislación	Objetivos
1966	Decreto 443 Ley para promover industrias de exportación en Guatemala.	Suspensión de derechos arancelarios. Exoneración de impuestos en exportar a países centroamericanos. Promover ingreso de empresas exportadoras. Motivar la adquisición de tecnología. Generar empleo. Atraer divisas.
1973	Decreto 22-73 Ley orgánica de la Zona Libre de Industria y Comercio "Santo Tomás de Castilla."	Promover ingreso de empresas exportadoras. Generar empleo. Zona Franca de carácter público.
1979	Decreto 30-79 Ley de incentivos a las empresas de exportación.	Suspensión de derechos arancelarios. Promover ingreso de empresas exportadoras. Promover exportaciones fuera de la región Centroamericana
1982	Decreto 80-82 Ley de incentivos a las empresas de exportación.	Suspensión de derechos arancelarios. Promover ingreso de empresas exportadoras. Promover exportaciones fuera de la región Centroamericana. Generar empleo.
1984	Decreto 21-84 Ley de incentivos a las empresas industriales de exportación.	Suspensión de derechos arancelarios. Promover ingreso de empresas exportadoras. Reglamentar empresas industriales de exportación.
1989	Decreto 29-89* Ley de Fomento y Desarrollo de la Actividad Exportadora y de Maquila.	Suspensión de derechos arancelarios. Exoneración de impuestos al exportar a países centroamericanos. Promover ingreso de empresas exportadoras. Promover exportaciones fuera de la región Centroamericana. Motivar la adquisición de tecnología. Generar empleo. Atraer divisas.
1989	Decreto 65-89* Ley de Zonas Francas	Promover ingreso de empresas exportadoras. Generar empleo. Motivar la adquisición de tecnología. Rige a la Zona Franca de carácter privado.
1996	Decretos 27-96 y 137-96* Ley Orgánica de la Zona Franca de Industria y Comercio del Puerto de Champerico.	Promover ingreso de empresas exportadoras. Generar empleo. Zona Franca de carácter público.

Fuente: Focineg elaborado por Mónica Mendizabal (2010). Basado en datos de Avancso (1994) y Quiroa (2001).

\* Leyes vigentes.

La mayor parte de esta emisión de decretos-leyes tienen como beneficiarios a las empresas y a los empresarios, en concreto, pese que en algunos de los objetivos de los decretos se establece la generación de empleo no se observan como beneficiarios directos y concretos a las mujeres y hombres que laboran en las mismas. Además, los beneficios de la instalación de empresas exportadoras y en específico de las fábricas maquiladoras radican en la suspensión de derechos aduaneros, impuestos, exoneración total del impuesto sobre la renta que puede ser de 10 hasta 15 años (sin mencionar aquellas maquilas que cierra y vuelven abrir con otra personería jurídica, con el objeto de continuar con las exoneraciones). Es decir, beneficios para las comunidades o la sociedad guatemalteca en general no se materializa más que en darle trabajo a personas bajo condiciones de explotación y opresión social, que detenidamente puede verse en la coacción específica sobre las particularidades negadas de las mujeres, los indígenas y otros sectores categorizados como inferiores.

#### **4. Aproximación de la situación de la maquila de confección en Guatemala**

Los inicios del desarrollo de la maquila en Guatemala se remontan a la década de 1970, surge como parte del avance del sistema capitalista el cual genera alrededor del mundo un «proceso de internacionalización del capital» (Paz & Orozco, 2001). Es decir, empresas transnacionales, en específico de la industria textil y de confección, que van moviéndose de una región a otra, hasta que ven en Guatemala un lugar potencial para llevar a cabo sus operaciones, ese crecimiento y expansión internacional se genera por la competencia entre una y otra empresa transnacional, con el objeto, como se ha hecho mención, de reducir costos y estar más cerca del gran mercado estadounidense.

Estas condiciones de competencia son generadas por la lucha de capitales entre las empresas de origen estadounidense y de origen asiático. La reestructuración conlleva a una reubicación de las empresas con el fin de mejorar la competitividad y productividad. Las empresas asiáticas inician también a querer ingresar al mercado estadounidense, y éste último coloca barreras de importación. Guatemala entra en este escenario político económico por razones diversas, la industria de confección se caracteriza por los siguientes elementos (Paz & Orozco, 2001):

- Subcontratación de empresas transnacionales hacia empresas que se van ubicando en la región centroamericana y en especial en Guatemala.
- Disminución de costos de producción: energía eléctrica, materia prima, en especial los bajos salarios en la mano de obra sobre todo hacia las mujeres y particularmente las mujeres indígenas (de distintas etnias).
- Flexibilización laboral.

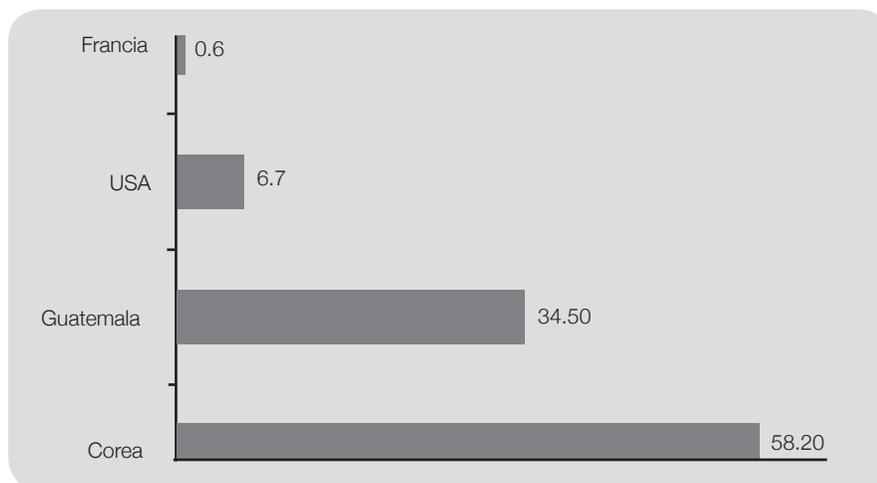
### a. Situación de la maquila en la década 2000-2010

En esta última década de la presencia de las empresas de exportación y de maquila en Guatemala, se han observado cambios económicos, sobre todo porque es en este período que se desata una crisis financiera, proveniente de las potencias mundiales, principalmente de EE.UU. Para el año 2000 existían 267 empresas maquiladoras y para el año 2010 están funcionando según Vestex 165<sup>43</sup> fábricas de confección, la disminución de las empresas instaladas, pudo tener varias razones: la primera radica en la crisis financiera y el bajo consumo del mercado en productos de vestuario; por aparte, la búsqueda de “mejores condiciones” para establecer las empresas de maquila en otros países, como por ejemplo en China.

En lo que respecta al origen del capital de las empresas que se encuentran radicadas en Guatemala durante esta década (2000-2010), los porcentajes —aunque no así el número de fábricas—, provienen principalmente de Corea y de EE.UU., sin embargo, el capital guatemalteco se encuentra en la segunda posición. El capital coreano tenía para el año 2000 un 59% del total de las empresas y para el año 2010 tiene un 58.20%, es decir que el porcentaje en gran medida se ha mantenido. Por otro lado, el capital guatemalteco para el año 2000 era de 30% y para el 2010 subió a 34.50%. Pese a que el comercio está dirigido hacia los EE.UU. las empresas instaladas en Guatemala con capital estadounidense únicamente son el 6.7%.

#### Gráfica 1 Maquilas de Confección

Origen del Capital  
En porcentaje  
2010



Fuente: Focineg elaborado por Manuel Poroj con datos de *Guatemala delivers: Apparel & Textile industry directory 2010*, sección empresas de confección 11-30 pp.

<sup>43</sup> Para obtener este dato se utilizó el Directorio de empresas oficial de Vestex *Guatemala delivers Apparel & Textile Industry directory 2010*. Sin embargo, en la página oficial de Vestex – Agexport aparece que están en funcionamiento 154 fábricas de confección. Es importante aclararlo, ya que veremos en los párrafos siguientes cómo no existe consenso real de cuántas maquilas funcionan en el país.

Sin embargo, un estudio recientemente publicado titulado *“Barriga llena no cree en hambre ajena.” Los abusos de la maquila textil en Guatemala* (Palencia, 2010) muestra datos que contradicen los orígenes de las inversiones, incluso en la cantidad exacta de las maquilas inscritas, ya que según el Departamento de Política Industrial del Ministerio de Economía, basado en datos hasta el 31 de diciembre 2009, mostraba que estaban instaladas 106 empresas inscritas bajo el Decreto 29-89, de las cuales el 63.46% era de origen guatemalteco, 28.84% de origen coreano del sur; 4.80% de los Estados Unidos y 2.88% de origen mexicano, salvadoreño, italiano y colombiano. Palencia maneja tres presunciones, que van dirigidas a dilucidar esa diferencia reporte de:

«[1] No todas las empresas de esta rama están adscritas a los regímenes del Decreto 29-89, lo cual es improbable por los beneficios que otorga; [2] Hubo un inusitado repunte de más del 50% en un solo mes, lo cual contradice los síntomas mundiales de recesión económica; [3] Existe un subregistro oficial de estas empresas y, por tanto, hay mucha operación ilegal en el país» (2010: 26-27).

Se observa una diferencia entre el origen de las inversiones según datos de Vestex. Corea ocupa el primer lugar de empresas radicadas en Guatemala, mientras que para el Ministerio de Economía, es de origen guatemalteco el capital invertido en las maquilas. Se puede decir, además de las hipótesis planteadas por Palencia, que el *subregistro oficial* deriva de que las empresas que detalla Vestex son *submaquiladoras*, como veremos más adelante, que no les “conviene” inscribirse bajo el régimen legal ya que trabajan clandestinamente.

La subcontratación de maquilas de confección que realizan las grandes cadenas de vestuario, según su capacidad instalada<sup>44</sup>, es decir las condiciones técnicas, tecnológicas, producción y logística que tengan para dar cumplimiento con el pedido que realizan. En otras palabras, es lo que pueden producir para exportar en corto tiempo.

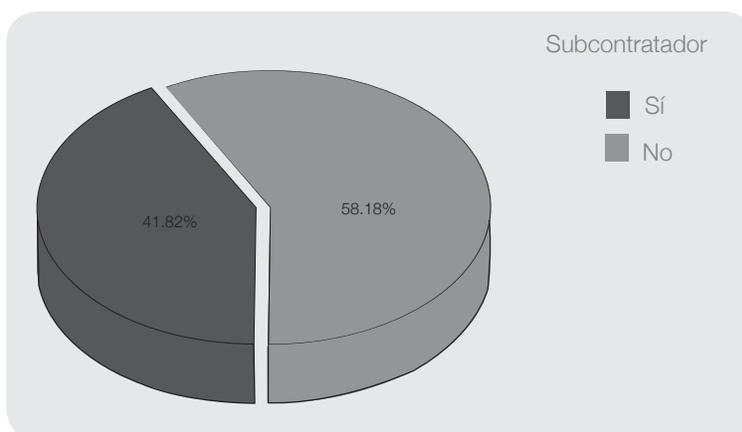
Sin embargo, desde principios de los años noventa, se identificó otra figura que refiere a la contratación por parte de maquilas a otras empresas, que les llaman *submaquiladoras* de las redes de subcontratación han surgido pequeñas fábricas que se dedican a la confección y producen para maquiladoras, de distinto origen de capital, existen dos factores de la subcontratación que resalta el estudio de Avancso: «[1] Por los estrictos plazos para la entrega de la producción y las limitaciones en la capacidad productiva de algunas empresa. [2] Reducir costos.» (1994: 55-56). Es decir, que la relación del capital se va extendiendo a otros sectores y puede abarcar empresas grandes con capacidad instalada y buen número de trabajadores y trabajadoras, pero también estos pequeños talleres muchas veces no ofrecen garantía laboral, por ejemplo, pago de prestaciones, seguridad integral al trabajador o trabajadora, hacinamiento en espacios.

«La subcontratación internacional es una forma de organizar la producción que resulta provechosa para el capital transnacional; por medio de ella, grandes empresas en vez de tener empleados en planta tienen plantas empleadas, lo que les permite utilizar fuerza de trabajo más barata y conforme los requerimientos de la demanda; así se reducen costos de producción y se adquiere flexibilidad productiva para aumentar las ganancias.» (Avancso, 1994: 59).

<sup>44</sup> Véase Anexo - Datos Maquila. Variación porcentual de la capacidad instalada y empleo generado.

En la gráfica siguiente se muestra el porcentaje actual de las empresas que son subcontratadas y que dependen directamente de las cadenas de vestuario para su subsistencia.

**Gráfica 2**  
Maquilas de confección  
Subcontratador  
En porcentaje  
2010

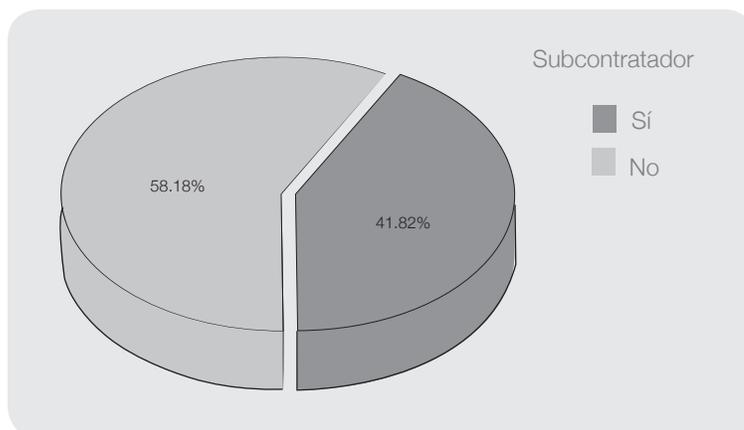


Fuente: Focineg elaborado por Manuel Poroj con datos de *Guatemala delivers: Apparel & Textile industry directory 2010*, sección empresas de confección 11-30 pp.

A la maquila también se le conoce por realizar uno de los varios procesos de la cadena de producción, por ejemplo, el ensamblaje, pero con el paso de los años y la especialización de cada maquila, éstas han ido realizando todo el procedimiento, lo que Vestex llama *full package* (paquete completo). Esto incluye, según el estudio de Avancso, los: « [...] contratos negociados en el exterior, tecnología de procesos e incorporada en máquinas.» (1994: 54). Se podría decir que a mayor tecnología y alta producción, las empresas contratadas pueden generar un *full package* en la exportación.

La relación capital-trabajo, se evidencia en las relaciones entre empresas y la especialización que cada una tiene donde el capital requiere de determinado tipo de trabajo, en este caso la manufactura. Hoy por hoy, se estima que un 41.82% de las maquilas ofrecen un *full package* de la cadena de producción, es decir, todo el ciclo se completa en estas fábricas hasta el momento de la exportación.

Gráfica 3  
Maquilas de confección  
Paquete completo  
En porcentaje  
2010



Fuente: Focineg elaborado por Manuel Poroj con datos de *Guatemala delivers: Apparel & Textile industry directory 2010*, sección empresas de confección 11-30 pp.

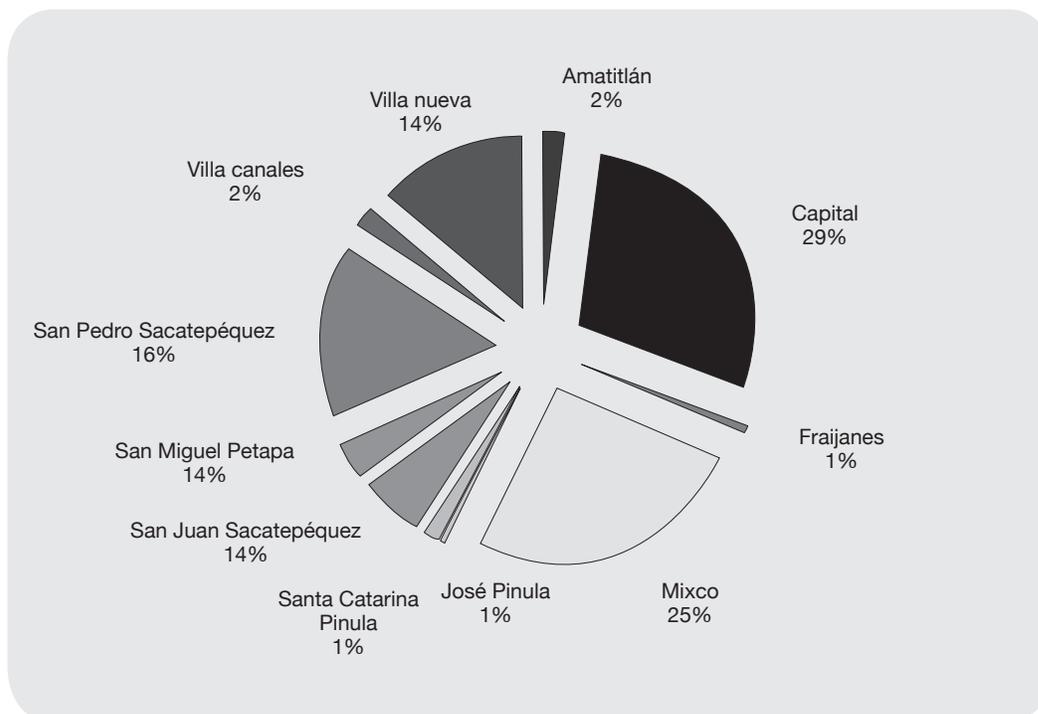
Como se mencionó, según Vestex, están registradas actualmente 165 maquilas. Cabe mencionar que un 93% están concentradas en el departamento de Guatemala, mientras que el 7% restante se dispersan en seis departamentos de: Sacatepéquez, Chimaltenango, Escuintla, Quetzaltenango, Sololá y Zacapa.<sup>45</sup> Haciendo una rápida comparación con datos obtenidos correspondientes al año 2001 (Quiroa), denota una diferencia de 102 empresas más en ese año, es decir se registraron 267 bajo el régimen de la Ley de Fomento y Desarrollo de la Actividad Exportadora y de Maquila, concentrándose la mayor actividad maquiladora en los departamentos de Guatemala, con 239 y Sacatepéquez con 19 fábricas de confección.<sup>46</sup>

Para el 2010, en el departamento de Guatemala, vemos que sólo en los municipios de Guatemala, Mixco, San Pedro Sacatepéquez y Villa Nueva se concentra el 84% de las maquilas, eso se debe a que se han instalado zonas francas de carácter privado en estas áreas urbanas y periurbanas, se encuentran localizadas zonas industriales como por ejemplo: Parque Industrial San Ignacio La Brigada (Mixco); Condominio/Parque Industrial Mixco Norte; Zona Franca Zeta La Unión (Amatitlán); Parque empresarial Naciones Unidas (Villa Nueva).

<sup>45</sup> Véase Anexo – Datos maquila. Ubicación maquilas en la República de Guatemala. Comparación 2001 y 2010.

<sup>46</sup> Véase Anexo – Datos maquila. Ibíd.

**Gráfica 4**  
**Maquilas de confección**  
 Ubicación maquilas en el departamento de Guatemala.  
 2010



Fuente: Focineg elaborado por Mónica Mendizabal, tomado de Base de datos (Poroj, 2010) y *Guatemala Delivers. Apparel & Textile Industry Directory 2010*.

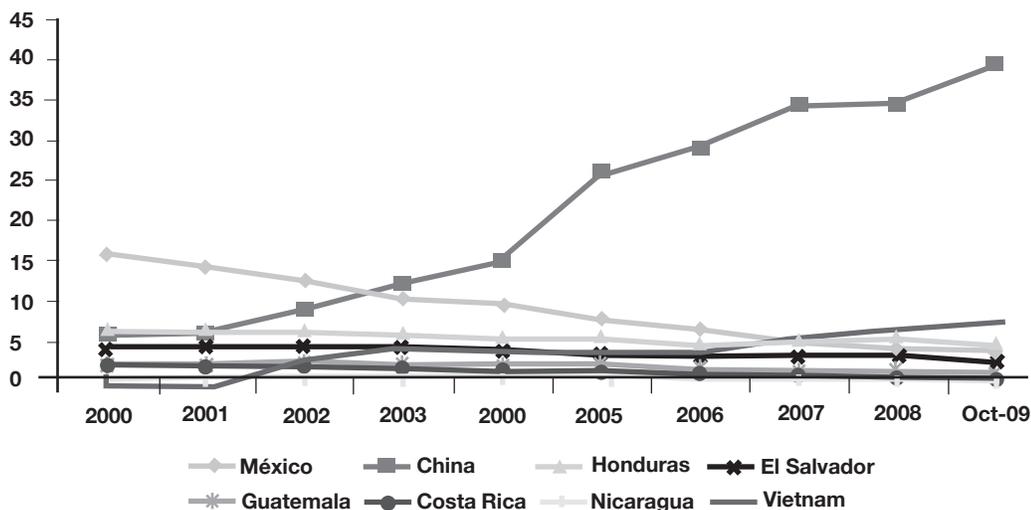
Existen varios factores que inciden en la ubicación geográfica de la maquila, por un lado, encontramos la centralización de la ubicación en el departamento de Guatemala. Esto se debe a las condiciones físicas, tecnológicas y de cercanías para la exportación (carreteras, aeropuerto, puertos de embarque). Por otro lado, los altos índices de la migración interna de pobladores y pobladoras de otras regiones del país que se asientan en la ciudad capital y su periferia. De acuerdo a las proyecciones de población del Instituto Nacional de Estadística, en el año 2000 se proyectó que en el departamento de Guatemala vivían 2,518,900, diez años más tarde esta cifra aumenta por lo menos a unos 3,103,700 (PNUD, 2010: 366).

#### **b. Crisis de la maquila por la apertura comercial con China**

El ingreso de China a la Organización Mundial del Comercio (OMC) generó que en esta última década se incorporara este país a la dinámica de las importaciones a uno de los mercados más representativos del mundo, Estados Unidos. Este repunte afectó principalmente a la región norte (México) y Centroamérica, que representaban un alto porcentaje de las importaciones a aquél país en este tipo de industria.

Los datos que a continuación se presentan revelan que en la última década, el movimiento de las exportaciones y la misma industria de confección ha ido en crecimiento a favor de China, teniendo un repunte a partir del año 2002, en comparación con países como México que para el año 2000 se ubicaba como uno de los mayores exportadores hacia los Estados Unidos.

**Gráfica 5**  
Participación por país en el Estados Unidos  
Maquila de confección  
En metros cuadrados equivalentes  
2000-2009



Fuente: Industria de Vestuario y Textiles de Guatemala Vestex 2010.

En la región comprendida de México y Centroamérica, para octubre de 2009, Guatemala ocupaba el puesto número cinco con un 1.35% de la producción total enviada a EE.UU, llevándose el primer lugar Honduras con un total de producción de 4.85%. La producción por la región (México y C.A.), se llega a un 15.04%, mientras que únicamente China llega casi al 40 de la producción total. Sin embargo, una de las principales ventajas de la región norte y centroamericana es la cercanía con el mercado estadounidense, el envío de los productos es relativamente corto, comparado con el traslado desde China, que puede ser como mínimo de cuatro semanas (Padilla *et al.*, 2008: 23).

## 5. Organización de la maquila y perfil de personal contratado

### a. Estructura de la maquila

La estructura de la maquila está encaminada a las exigencias de la productividad, es decir, un alto rendimiento productivo para la exportación. Esto conlleva a que la organización esté enfocada en las líneas de producción realizadas por obreras y obreros, bajo la supervisión

de personas encargadas en velar porque se lleguen a las “metas” establecidas, las cuales pueden ser controladas por hora, por día o jornada laboral y semanalmente.<sup>47</sup>

La estructura organizacional de la maquila ha tenido cambios, uno de los cuales hemos querido situar tanto desde su posición de poder y coerción en tanto que personificación del capital, así como en la especificidad dentro del flujo de dominación mostrado, entre otras situaciones, en *el origen de la posible identidad étnica de los dueños, supervisores, gerentes generales o simplemente representantes*. Para identificar esta conformación del mando tomamos como base el Directorio de las fábricas que maneja Vestex y nos pudimos dar cuenta que existían cinco posibilidades de identificación étnica. Para la siguiente agrupación nos basamos en la identificación por los apellidos paternos y maternos. Es decir, la identificación étnica que nosotros (as) les damos al hacer una revisión del nombre y particularmente el apellido, que aparece como contacto en dicho directorio.<sup>48</sup> Dicho análisis nos desplegó un dato interesante. El 55.8% corresponde a personas de origen coreano,<sup>49</sup> le sigue 29.70% que hemos identificado como ladino o mestizo,<sup>50</sup> y en tercer puesto están los indígenas o mayas<sup>51</sup> con un 12.70%, y dejando sólo un 1.80% con apellidos estadounidenses o franceses.

Estos datos plantean realidades distintas: en principio, los coreanos siguen ocupando el primer lugar en estar a cargo de las empresas maquiladoras en Guatemala. Segundo, se observa un elevado porcentaje de las personas categorizadas como mestizas o ladinas, cambio que se empezó a evidenciar desde la década de los noventa, cuando se observaron que personas ladinas tenían a su cargo la supervisión general o de líneas de producción (Avancso, 1994). La tercera realidad, deriva en que los que hemos identificado como indígenas o mayas están a cargo de 21 maquilas de confección, lo que nos lleva a pensar que existe un cambio de uno de los imaginarios de que a los indígenas se les contrata única y exclusivamente para el trabajo pesado u obrero, en este caso particular. También puede ser un indicador del nivel educativo que los indígenas están teniendo más acceso a los estudios. Por otro lado, podemos ver la paulatina inserción de los indígenas a las relaciones capitalistas.

<sup>47</sup> Las metas diarias que les diarias exigen a cada trabajador o trabajadora pueden variar, por ejemplo pueden ser la elaboración de 2000 faldas para cada fila de producción. Por hora pueden llegar a ser entre 195 a 200 piezas. Véase Anexo – Estudio de casos. Grupo focal – maquila de confección realizado el 26.07.2010.

<sup>48</sup> Sin embargo, cabe la aclaración de que los sujetos que se encuentran en el directorio, posiblemente no se identifiquen como mestizos (ladinos) o como mayas (indígenas), sino simplemente como guatemaltecos (as) u otras autoadscripciones.

<sup>49</sup> Ejemplo de apellidos: Tuk Chae, Sul Lee, Jon Han, Hoon Choi.

<sup>50</sup> Ejemplo: Pesa, Escobar, González, Arias.

<sup>51</sup> Ejemplo: Pocón, Ajpic, Pirir, Tzul, Nimatuj.

**Cuadro 3**  
**Maquilas de confección**  
 Posible identidad étnica de los representantes de maquilas de confección  
 Frecuencia y porcentaje  
 2010

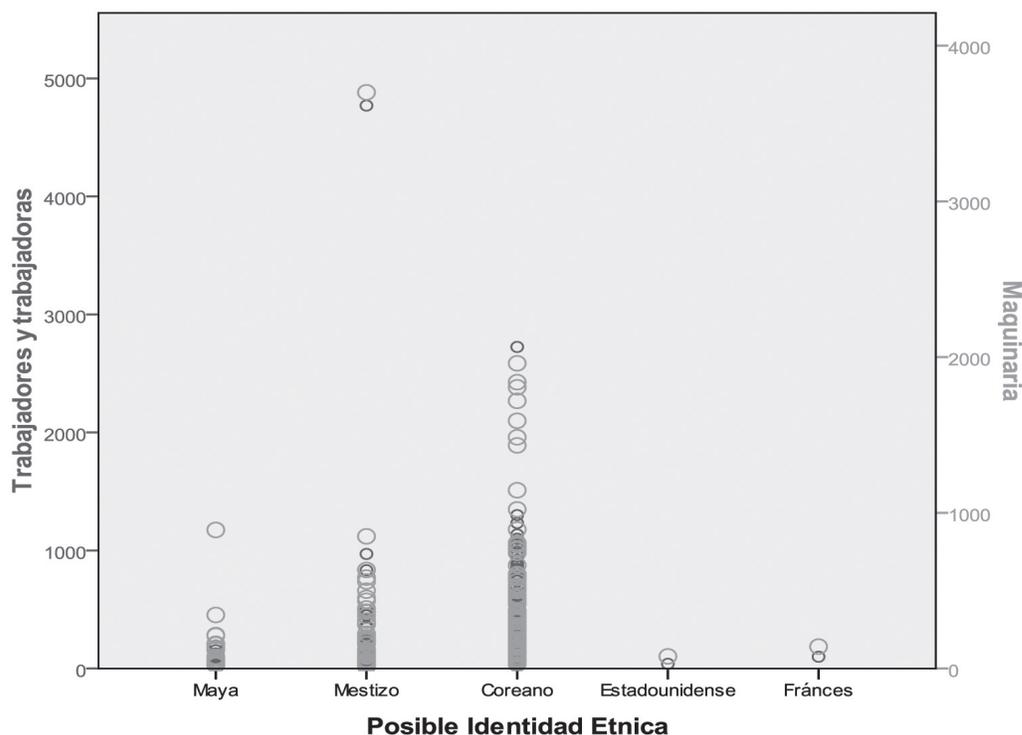
<b>Posible identidad étnica</b>	<b>f.</b>	<b>%</b>
Coreano	92	55.80
Ladino (Mestizo)	49	29.70
Indígena (Maya)	21	12.70
Estadounidense	2	1.20
Francés	1	0.60
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Focineg elaborado por Manuel Poroj con datos de Guatemala deliv-  
 ers: *Apparel & Textile industry directory 2010*, sección empresas de confec-  
 ción 11-30 pp.

Continuando con la posible identidad étnica de los representantes de las maquilas de confección, vemos una diferencia más en comparación con la cantidad de trabajadores y trabajadoras que emplean frente a las máquinas instaladas en las maquilas. En el caso de los coreanos poseen mayor número de trabajadores que maquinaria. Por otro lado, los indígenas (mayas) y los ladinos (mestizos) poseen más maquinaria que mano de obra, es decir que la capacidad instalada<sup>52</sup> debe ser manipulada por menos número de personas. Lo que implica que la explotación extensiva e intensiva es variable en cuanto a la identidad étnica: los coreanos explotan a nivel extensivo, mientras los que utilizan menor mano de obra la realizan de manera intensiva.

<sup>52</sup> Véase Anexo – Datos Maquila.

**Gráfica 6**  
**Maquilas de confección**  
 Maquinaria y posibles identidades étnica de los  
 representantes de maquilas de confección  
 En cantidades  
 2010



Fuente: Focineg elaborado por Manuel Poroj con datos de *Guatemala delivers: Apparel & Textile industry directory 2010*, sección empresas de confección 11-30 pp.

## b. Perfil del personal

Dentro del capitalismo existe una relación salarial y de trabajo, en ese marco, la fuerza de trabajo es vista como mercancía y el capitalismo se apropia de la mercancía producida por esta. Con base en esto también se puede determinar que las variables de intensidad, calidad y tiempo de producción son importantes para los empresarios, para cumplir con los plazos requeridos de la exportación. Es así como los requerimientos del perfil del personal irán encaminados a la *imposición creciente* de la cantidad de piezas que pueden producir, haciendo una estimación de tiempo/horas trabajadas. Dos características son importantes de resaltar en el trabajo de la maquila, en primer lugar es un trabajo prolongado, con largas jornadas laborales, muchas veces con trabajo extra en las noches y fines de semana, otra característica es la intensidad con la que trabajadoras y trabajadores deben cumplir las metas (Avancso, 1994: 78-91).

La misma presión de entrega hace que los puestos laborales sean inestables, es decir, haya rotación constante de los trabajadores y trabajadoras, quienes buscan mejores condiciones laborales y donde la exigencia vaya de acorde a lo que ellos y ellas tienen capacidad de cumplir.

A continuación se presenta un cuadro comparativo del empleo generado en las tres industrias, de confección, textil y sectores conexos,<sup>53</sup> donde vemos una baja sustantiva del empleo generado en la industria de confección en 2007 frente al 2010, mientras que en las otras se percibe cierta estabilidad en la cantidad de personas contratadas en cada sector.

**Cuadro 4**  
**Maquila de confección**  
Comparación de empleo generado en las industrias  
de confección y textil  
Años 2007 y 2010

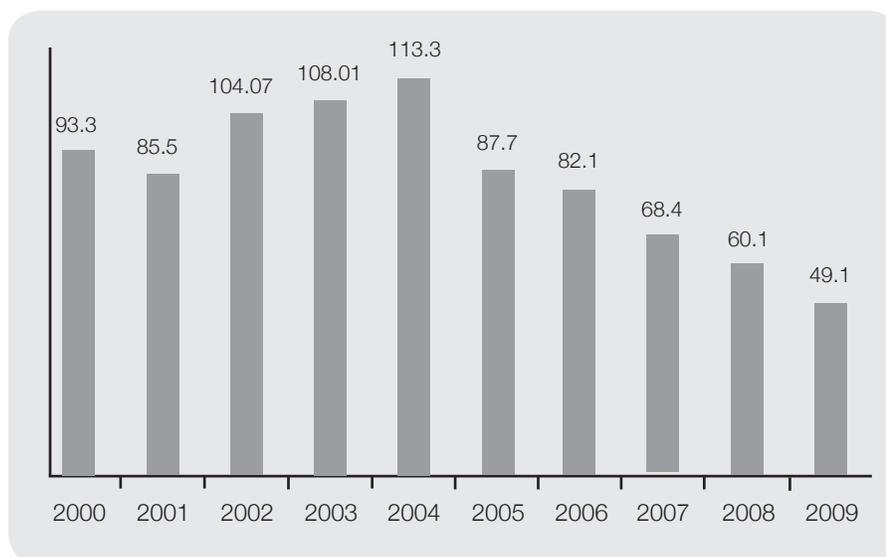
	Industria de la confección		Industria textil		Sectores conexos	
	2007	2010	2007	2010	2007	2010
<b>Año</b>	2007	2010	2007	2010	2007	2010
<b>Fábricas</b>	202	165	50	39	270	273
<b>Empleo generado</b>	90,567	49,131	18,500	18,500	15,000	15,000

Fuente: Focineg elaborado por Mónica Mendizabal con base en datos de Vestex (2007 y 2010)

En la siguiente gráfica se muestra un decenio del empleo generado sólo en la industria de confección, evidenciándose una baja a partir del 2005, si observamos los datos colocados en el cuadro 4 con la proporción de la gráfica 7 correspondiente al 2007, vemos una contradicción de cifras de más de 20 mil empleos que no cuadra el dato, pese a que fueron extraídas de la misma fuente.

<sup>53</sup> El sector conexo se refiere a la fabricación de accesorios (botones, sierres, etiquetas, lavado, etc.).

**Gráfica 7**  
**Maquila de confección**  
 Empleo generado 2000-2009  
 En miles



Fuente: Industria de Vestuario y Textiles de Guatemala Vestex, 2010.

La división sexual del trabajo en las maquilas, deriva en la diferenciación de las actividades que hombres y mujeres realizan, muchas veces se les transfiere a espacios según distintas aptitudes y habilidades de acuerdo a la clasificación que otras ciencias como la psicología o técnicas como la ingeniería industrial, han desarrollado para su eficiente productividad. En el caso de las mujeres se les asigna actividades tradicional e históricamente vinculadas a su sexo y género, por ejemplo labores de costura, tal como se apunta en la siguiente cita: «las mujeres tienen la ventaja de estar familiarizadas con la costura, siendo ésta una de las razones por las que se prefiere contratarlas» (Avancso, 1994: 85).

En este sentido, identificamos dos conceptos fundamentales para este estudio. La *feminización de la fuerza de trabajo* se entiende como «el incremento de la participación femenina en el empleo» En tanto, la *feminización del trabajo* «hace referencia a una tendencia de extensión a todo tipo de empleo de las características históricamente asignadas al trabajo femenino, más allá de quien ocupe los puestos de trabajo.» (Paz & Orozco, 2001) Las características generales del empleo que genera la industria de confección están referidas a contratar la:

« [...] fuerza laboral “asalariada formal” de nuevo tipo, mayoritariamente femenina, de extrema juventud, sin trayectoria y calificación laboral; las jóvenes cuentan con educación primaria o secundaria incompleta. Esta mano de obra coexiste con otra que también es eminentemente femenina, pero adulta, con menor educación, pero más calificada en el manejo del rubro.» (AGEM, 2010: 6)

Según un estudio realizado por el Centro de Acción Legal en los Derechos Humanos (CAL-DH), indica que en Guatemala el sector de maquila representa al menos un 82% de mano de obra femenina, a diferencia de Costa Rica que es un 60% de los empleos ocupados por mujeres (citado por Renzi, 2004: 195).

## Los *call centers* o el auge de la tercerización de la economía

Los orígenes del *call center* mundialmente, se remontan al menos cuarenta años atrás. Se iniciaron como empresas de cobranzas a clientes desde las instituciones bancarias, o bien, empresas que deseaban dar a conocer productos y hacían “campaña de venta” vía teléfono. En el plano internacional se les conoce como *call center*, en español, “centros de llamadas”, para fines de la investigación se utilizará el término en inglés, debido a su connotación globalizadora de lo que estos espacios laborales significan, además, en el ámbito guatemalteco son conocidos como tales.

Los *call centers* son empresas dedicadas a recibir, transmitir y realizar llamadas telefónicas con el fin de atender a personas (clientes) de empresas específicas. Los *call centers* están dentro del sector terciario, servicios, ya que algunas veces pueden ser contratadas por otras empresas para la atención de clientes. Utilizan tecnología innovadora y actualizada, tanto en equipo como en sistemas operativos; sus trabajadores y trabajadoras deben tener conocimiento de cómo utilizarla adecuadamente, así como el manejo óptimo del idioma inglés, español y, en menor medida en Guatemala, buscan personas parlantes de francés, portugués, italiano, entre otros.

Veremos a continuación elementos de la expansión capitalista, con una mirada desde la sociología y la economía, así como cuales están siendo las nuevas formas de relaciones laborales, entre un patrono y un trabajador o trabajadora desde el sector terciario.

### 1. Definiciones técnicas y sociales de los *call centers*

A lo largo de los años, desde su primera aparición, los *call centers* han tenido diversas definiciones, sobre todo porque estas empresas se han ido especializando en nuevas formas de trabajos; no obstante, existe consenso, desde una perspectiva empresarial, en su descripción y función, tal como las define Hernández en tanto que es un: «[...] sistema integrado de telefonía y computación orientado a potenciar las tres labores más importantes de una empresa: la adquisición de clientes, el mantenimiento de éstos y el cobro por medio de una comunicación telefónica.» (2008: 6)

El negocio de los *call centers* consiste en la realización y recepción de llamadas, donde el contacto, tanto de quien llama como de quien recibe la llamada, es un potencial cliente, y los teleoperadores uoteleoperadoras deben mostrar una imagen fortalecida de la empresa (Hernández, 2008: 7), para que la persona se convenza de utilizar el producto que le están ofreciendo es el mejor del mercado.<sup>54</sup>

<sup>54</sup> Para mayor información consulte “¿Qué es un Call Center?” <http://www.laempresadelcallcenter.com> consultado el 06 de mayo 2010.

En los aspectos técnicos, se encuentran diferencias en las actividades que los *call centers* realizan, se conocen como *outbound* las llamadas que él o la teleoperadora realizan a potenciales clientes y las llamadas que reciben se les dice *inbound* (Micheli, 2007: 50). Estas llamadas (recibidas o efectuadas) pueden cumplir varias funciones, Micheli indica que es una “telenegociación”,<sup>55</sup> en un sentido más empresarial en la cual se pretende: ofrecer y vender productos, realizar los cobros a clientes, ordenar comida rápida, hacer transacciones bancarias, recepción de quejas; no obstante existen *call centers* que se dedican a dar informaciones de procedimientos institucionales, por ejemplo, atención a personas en situaciones críticas o simplemente informaciones generales a las personas que se comunican. Además, el *call center*, puede ser operado de dos formas: una, independientemente; y dos, interconectado con otras sedes a partir de enlace computarizado. En este sentido, Ana Guillén<sup>56</sup> menciona que en Guatemala existen aproximadamente 75 empresas de tipo *inhouse*, y las empresas especializadas en *outsourcing* llegan a ser al menos 20.

Otra figura de empresas que se está manejando es el *contact center*, que es un “Sistema de atención de clientes”, es decir, un espacio centralizado donde los clientes llaman a las empresas que han tenido algún servicio y requieren de información. El *contact center*, evita que los clientes inviertan más tiempo del necesario, además, al momento de transferir llamadas, éste no repita la información, más bien existe una forma automática de adquirir información de lo que el cliente solicita.

También puede decirse que un *call center* o centro de llamadas entrantes (*inbound*) o salientes (*outbound*) es una herramienta de comunicación y de relación con los diversas personas que usan el aparato telefónico como forma principal para comunicarse, junto a otros recursos tecnológicos, donde es atendido por “personas humanas”, que poseen «[...] metodologías de trabajo y procesos determinados y adecuados, para atender las necesidades y dar servicio a cada cliente único con el objetivo de atraerlos [...]» (Hernández, 2008: 8).

En otras palabras, se concibe como una herramienta de comunicación y relación con personas, donde el teléfono y la computadora son aparatos fundamentales para generar este vínculo. Las condiciones básicas de la infraestructura para la instalación de *call center* son, en primera instancia, el entorno de redes de comunicación (Internet y telefonía), seguidamente el mobiliario necesario como: conmutador, teléfono, diademas o cintillos, computadoras, bases de datos, grabador de llamadas, marcador, en algunos casos el reconocimiento de voz y síntesis de voz a través de la inteligencia artificial (Hernández, 2008: 7).

En las lecturas realizadas se pudo percibir al menos dos grandes objetivos que manejan los *call centers*. El primero está orientado a la reducción de costos en el sentido de: costo de negocio, tiempo de llamada, tiempo de espera, personal, transferencia, papel, complejidad y tiempo de aprendizaje. El segundo objetivo está en el incremento de ganancias, basados en la productividad de los agentes, satisfacción de los clientes, incrementar posibilidad de negocios, retención de clientes, funcionalidad, calidad y una posición competitiva (Hernández, 2008).

<sup>55</sup> La acción de comunicar de una forma unidireccional (desde la telefonía), donde existen nuevas formas de lenguaje y expresión para llegar a distintos ámbitos de la sociedad.

<sup>56</sup> Encargada de la Comisión de *Contact Center & BPO* –Agexpront, entrevista 23 de junio 2010, ciudad de Guatemala.

El trabajo dentro de un *call center* está organizado por varios factores (Micheli, 2007: 50), en primer lugar, el proceso de rutinización es imprescindible para lograr «objetivos de cantidad y calidad», esto es un ejemplo de la *taylorización*<sup>57</sup> de este tipo de empresas de servicios. No obstante, en la medida que hay un manejo especializado y efectivo del conocimiento y una negociación particularizada se va transformando en un *contact center* y podría dejar de ser un proceso rutinario.

Continuando con los factores, está la medición de llamadas y la velocidad con que se atienden, para ello existen fórmulas matemáticas para este control, por ejemplo las siguientes formas de productividad: «1. Productos colocados / tiempo de campaña por agente telefónico = productividad parcial de ventas. 2. Cantidad de llamadas salientes / horas utilizadas = productividad parcial de llamadas.» (Ramírez, 2005: 34); la primera se refiere al número de llamadas realizadas para introducir un producto al mercado y la segunda, al tiempo que se tardan en colocar un producto. Según Micheli, el promedio internacional de medición de efectividad es de «80% de llamadas atendidas y 20 segundos de espera» (2007: 50). Otro aspecto importante es el ensamblaje tecnológico de equipo que están requiriendo los *call centers*, así también son necesarias las innovaciones en comunicación e información.

Los *call centers* están siendo considerados dentro del sector de servicios (Micheli), no obstante, algunas posturas también mencionan que son industrias (Guillén). Si bien es cierto, los *call centers* prestan servicios para vender productos o resolver dudas de personas, pero también generan relaciones laborales indirectas tanto en la industria como en los servicios.<sup>58</sup>

## 2. Instalándose en el mercado laboral

### a. Contexto internacional

El avance tecnológico en las telecomunicaciones ha marcado a las sociedades desde hace varias décadas, la industria del telemarketing surge a partir de la década de 1970 con el objetivo de « [...] resolver las necesidades de empresas que requerían masificar la atención [...]» (Micheli, 2006: 50). Se basa también en nuevas formas de gestión con clientes desde la telefonía, utilizando también la herramienta de Internet, generando un espacio nuevo de interacciones mercantiles. Pero con las innovaciones en tecnologías de comunicación e información (TIC)<sup>59</sup> se da la expansión territorial de los *call centers*, la cual inicia a principios de los años 90.

Según Micheli, hubo una amplia «difusión y adaptabilidad» de tecnología elemental para que distintos países se sumaran (y continúen haciéndolo) al *boom* de los *call center*, tomando en cuenta las condiciones empresariales donde la masificación del consumo es imprescindible para el capital.

<sup>57</sup> De esta corriente también salen los programas de incentivos y recompensas por el trabajo realizado en una empresa, de esto se hablará en los siguientes apartados.

<sup>58</sup> Según Guillén, hay trabajos indirectos que están generando los *call centers*, por ejemplo, en el área de mantenimiento, limpieza, hotelería, etc. (Entrevista, 23 de junio 2010 (25'), ciudad de Guatemala.)

<sup>59</sup> Véase Castells, Manuel (1997) "La Era de la Información. La Sociedad Red" Madrid, Alianza Editorial.

En el plano internacional, la fuerza de trabajo que están contratando los *call centers* se ha elevado dependiendo de las regiones, siendo América Latina una región con gran potencial para la apertura de dichas empresas. El siguiente cuadro muestra su evolución en cifras:

**Cuadro 1**  
**Call center**  
Aproximación de personal contratado en  
el nivel mundial por los *call center*

<b>País</b>	<b>Cantidad de personas</b>
Estados Unidos	2.5 a 6.5 millones
Europa	750 mil
● Francia	200 mil
India	150 mil
América Latina	730 mil (México y Brasil concentran el 86% de los empleos)
● México	190 mil
● Centroamérica y Caribe	24 mil

Fuente: Focineg, elaborado por Mónica Mendizabal, basado en datos de Micheli, Thirión, Jordy. (2007) "*Los call center y los nuevos trabajos del siglo XXI.*" y revisión hemerográfica.

La consultora AT Kearney se dedica a realizar estudios sobre la conveniencia de instalar *call center* alrededor del mundo, buscan las "mejores condiciones" de los países, el *Global Service Location Index* es «un índice que valora el atractivo de 50 países para la localización de servicios» (Kearney, 2009). Los criterios de análisis de acuerdo con su índice de métricas, evalúan tres aspectos en los países: ¿cuál es el atractivo financiero?, ¿cómo está el capital humano?, y por último, ¿cuál es el entorno empresarial?; esta información la obtienen sobre todo por medio de análisis cuantitativos y de la valoración de las empresas instaladas en determinados países.

## Cuadro 2

### **Call center**

Índice de métricas

Categoría	Subcategorías	Métricas
<b>Atractivo financiero (40%)</b>	Costes de compensación	Salarios medios  Mediana de los costes de compensación para los puestos relevantes (representantes de <i>call center</i> , analista BPO, programador IT y gerentes de operaciones locales)
	Costes de infraestructura	Costes de alquiler Tarifas de electricidad comerciales Costes de telecomunicación internacional Viajes a destinos de los principales clientes (Nueva York, Londres y Tokio)
	Impuestos y costes de regulación	Carga fiscal relativa Percepción de corrupción Apreciación o depreciación de la moneda de cambio.
<b>Capital humano (30%)</b>	Experiencia y calidad de los proveedores de servicios deslocalizados	Tamaño del sector IT y BPO actual Certificaciones de calidad de centros de contacto y IT Clasificación de calidad de escuelas de gestión y de enseñanza de IT
	Disponibilidad de mano de obra	Mercado laboral total Mercado laboral con título universitario Flexibilidad laboral
	Educación y lengua	Resultados en exámenes educativos y de lengua estandarizada
	Riesgo de rotación del personal	Crecimiento relativo del sector IT y BPO y tasas de desempleo
<b>Entorno empresarial (30%)</b>	Entorno empresarial	Evaluaciones de inversiones y analistas del entorno empresarial y político A.T. Kearney Foreign Direct Investment Confidence Index Riesgos de seguridad Carga reglamentaria y rigidez del empleo Apoyo del gobierno al sector de las altas tecnologías de información y comunicación (TIC)
	Infraestructura	Calidad general de las infraestructuras  Calidad de la infraestructura de telecomunicación, internet y electricidad.
	Exposición cultural	Puntuación del nivel de interacción personal obtenido del estudio de A.T. Kearney "Globalization Index"
	Seguridad del capital intelectual	Puntuaciones de inversiones sobre el nivel de protección de la propiedad industrial y leyes TIC Índice de piratería de software Certificaciones de seguridad de la información

Fuente: AT Kearney (2009). *The Shifting Geography of Offshoring. Global Services Location Index*. Traducción Madrid (2009).

## b. Los *call centers* en Latinoamérica

En mayo de 2009, se celebró el VI Congreso Andino de Call center realizado en Bogotá, Colombia.<sup>60</sup> Aglutinando a un aproximado de 2000 personas, 30% de ellas de otros países. Los temas que se trataron fueron: «nuevas tendencias sobre conceptos de servicio, atención al cliente, indicadores de gestión, talento humano, tercerización, gestión efectiva, administración de bases de datos y nuevos paradigmas.» Vemos cómo se han ido creando los espacios tecnológicos, políticos y de conocimiento para dicha apertura de los *call centers*.

Los *call centers* son catalogados como una de las «industrias más dinámicas y productivas.»<sup>61</sup> La importancia de la región latinoamericana para la inversión de capital extranjero en empresas de *call center*, ha ido creciendo cada año, debido a la infraestructura que se posee en telecomunicaciones, los bajos costos de la fuerza laboral, el nivel educativo –en algunos casos la educación bilingüe–, la contratación, además va dirigida a las y los jóvenes, que en Guatemala constituye un 34.74% de la población total tomando en consideración el rango de edades comprendida entre los 15 a los 34 años.<sup>62</sup> Previo a que estas empresas se situaran en países latinoamericanos, llegaron a Irlanda, en la década de 1990 y posteriormente a la India, ambos países dominan el idioma inglés y tienen bajos costos en la fuerza de trabajo, por lo que a las empresas transnacionales vieron oportunidad de instalarse.

Por otro lado, existe la *American Teleservices Association*<sup>63</sup> (ATA), fundada en 1983, posee al menos 4,000 centros de contacto afiliados y cerca de 1.8 millones de personas que laboran en ellos. Esta asociación está dirigida a una «revolución del comercio electrónico» para mejorar ventas en las empresas y el rendimiento productivo. La ATA tiene distintos niveles de socios miembros, en ellas se encuentran los representantes de los *call centers*, entrenadores, consultores, proveedores de equipo tecnológico, apoyo técnico, servicios, entre otros.<sup>64</sup>

Según Lisette Rencoret,<sup>65</sup> hay al menos tres aspectos que contribuyen a la proliferación de los *call centers* en América Latina. Primero, bajos costos en mano de obra: en países latinoamericanos se paga “entre 3 y 5 dólares” por hora trabajada, mientras que en Estados Unidos es de US\$ 10 a 12. Segundo, la incorporación de tecnología reciente hace que se posea la infraestructura necesaria; algunos países –como el caso de Uruguay con su llamada “Zonamérica”– se construyen áreas específicas para la instalación de los *call centers*, son conocidos como “centro empresarial”, “centro inteligente” o bien, “parque tecnológico”. Tercer aspecto, calidad de mano de obra local, el nivel educativo es importante, sobre todo en el manejo del idioma inglés, perfil buscado por estas empresas, el cual incluye desde no graduados de nivel secundaria, estudiantes universitarios hasta profesionales.

<sup>60</sup> La entidad que promueve estos congresos es la Asociación Colombiana de Call Centers, nace en mayo 2001, tiene como objetivo “informar y profesionalizar la actividad a través de diferentes eventos destinados a exponer la industria.”

<sup>61</sup> En artículo “Latinoamérica le da la bienvenida al encuentro de los call centers”. Véase: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-2932147> consultado el 18.05.2010.

<sup>62</sup> Véase Anexo 1. Cuadro. Guatemala Estimaciones de la población total por sexo con base en el Censo 2002.

<sup>63</sup> En español: Asociación Americana de Teleservicios.

<sup>64</sup> Véase: [www.ataconnect.org](http://www.ataconnect.org). Consultado el 19.05.2010.

<sup>65</sup> Ejecutiva de Recursos Humanos de la empresa Manpower y consultora internacional de *call center contact centers*. <http://www.mujeresdeempresa.com/actualidad/actualidad050501.shtml> publicado el 05.05.2005. Consultado el 06.05.2010.

Otro ejemplo lo muestra Panamá, ya que el gobierno está generando espacios de enseñanza de idioma inglés, y así promover el ingreso de estas empresas a su país (Micheli, 2007: 52), el cual también se ha implementado en Guatemala por medio de la Secretaría de Planificación del Presidencia (SEGEPLAN) con las 2000 becas para el aprendizaje de inglés, las que buscan dar apoyo económico y capacitación técnica a personas en el uso y perfeccionamiento del idioma inglés. Sin embargo, a la fecha se han otorgado 81 becas. El programa se encuentra en una fase de ampliación, si bien existen muchas personas con interés en trabajar en la industria de *call center*, los resultados han sido los siguientes: de los 81 beneficiarios (datos hasta el 27 de septiembre de 2010), en Quetzaltenango hay 39 beneficiarios, en Guatemala hay 37, Chimaltenango, Huehuetenango, Sacatepéquez, Santa Rosa, Totonicapán existen uno por cada departamento. En el tema étnico se han beneficiado a una persona de habla jacalteca, mam y tz'utujil y el resto se identifica como ladino. Por sexo se han beneficiado a 45 hombres y 36 mujeres. Por edad, dentro del rango de 18 a 21 años son 32 personas, de 22 a 25 existen 23 personas, 12 personas entre las edades de 26 a 30, y de más de 30 años hay 14 beneficiarios.<sup>66</sup>

Uno de los primeros países latinoamericanos que introdujeron los *call centers*, fue México, a finales de la década del 80. Los primeros sectores en utilizarlos fueron los bancos, luego el uso masivo del *telemarketing* llamó la atención de grandes empresas para colocar este servicio, sea para ventas o cobranzas a clientes. Asimismo, el sector público empezó a utilizar estos servicios. En México existen más de 3,000 *call center*, entre empresas *inhouse* y *outsourcing*, nacionales y extranjeras, tanto de habla inglesa como en castellano. Es importante mencionar que México es uno de los mayores receptores de estas empresas, «pero también los expulsa hacia países del continente con menores salarios, como los centroamericanos.» (Micheli, 2007: 51-52). Las condiciones de países centroamericanos, hacen más atractiva la instalación de *call center*, sobre todo por la poca o nula regulación estatal, la mano de obra barata por el desempleo generalizado.

Este creciente negocio está requiriendo personal, tanto de habla inglesa como de español, debido a la expansión del mercado, al consumo de las sociedades, y como menciona Castells, en la época actual todas las personas requieren algún tipo de información, con lo cual los *call centers* están supliendo esta necesidad que genera el capitalismo y la globalización.

<sup>66</sup> Entrevista el 27 de septiembre 2010, con Ana Esmeralda Rosas de Sánchez, Directora de Apoyo a la Formación de Recurso Humano de SEGEPLAN.

### 3. Marco legal que ampara a los *call centers* en Guatemala

El Ministerio de Economía, a través de la Dirección de Política Industrial, ha otorgado permisos de apertura para *call center*, tal es el caso en 2008, con la autorización a la multinacional de *General Electric*, en una zona franca en la zona 12.<sup>67</sup> Existe la Ley de Zonas Francas donde estas empresas pueden realizar sus operaciones con un régimen especial en la aduana.

Se ha observado la apertura del Estado, a través de los gobernantes en turno, para la instalación de *call center* en el país, inclusive con la incorporación del idioma inglés en el Programa actual de gobierno de la Escuelas Abiertas, se ha visto que el Presidente de la República ha inaugurado estos nuevos centros de trabajo.<sup>68</sup>

Sin embargo, todas las acciones emprendidas a favor de la instalación de los *call center* en Guatemala se amparan en un vasto sistema de leyes nacionales como de los tratados internacionales y comerciales firmados y ratificados por el país. En cuanto al marco legal nacional, los *call centers* se regulan bajo el mismo marco legal empresarial existente en Guatemala. A consideración de *Guatemala Trade&Investmen*<sup>69</sup> los *call centers* funcionan como una empresa cualquiera, por ende, son reguladas por las leyes en materia económica.

En la Constitución Política de la República de Guatemala, en su sección décima que trata sobre los temas del Régimen Económico y Social, menciona en el artículo 119 que el Estado debe estimular y otorgar a las iniciativas de cualquier actividad económica los incentivos que contribuyan a la descentralización y que promuevan el desarrollo económico. Además, en el inciso n) del mismo artículo, se establece que deben crearse las condiciones adecuadas para promover la inversión de capitales nacionales y extranjeros. Ante tal mandato constitucional, los *call centers* como empresa nacional o extranjera no violan ningún derecho u obligación establecido en la Carta Magna. Según, *Guatemala Trade&Investmen*, para los *call centers* es importante que las inversiones y empresas extranjeras observen que en el país se les otorga el mismo trato que una empresa nacional. Para las transnacionales el saber que existen las mismas reglas de juego en el mercado nacional en donde se instalan, es señal de una buena inversión.

Dentro de las normas específicas, muchos de los *call centers* están amparados en el Decreto No. 65-89, Ley de zonas francas y el Decreto No. 29-89, Ley de Fomento y Desarrollo de la Actividad exportadora y de Maquila. Se llega a pensar que esta adhesión se debe a la existencia de algunos beneficios para los *call centers*, ya que se consideran empresas exportadoras de servicios, aunque no de bienes, y además de su generación de capital extranjero, y no digamos como nacional en el mercado local. Por tales razones se acogen a estos regímenes especiales. Según *Guatemala Trade&Investmen*, estos regímenes especiales hacen que el país sea bueno no sólo por sus incentivos legales sino por su competitividad. En cuanto a la competitividad, se refieren a la gran cantidad de mano de obra barata juvenil disponible para trabajar.

<sup>67</sup> *el Periódico*. Lunes 25.04.2008. Sección Economía. Artículo titulado: "Guatemala atrae a más 'call center'"

<sup>68</sup> En diciembre 2009, inauguró *24/7 Customer*, en el Centro Cortijo Empresarial II, zona 12.

<sup>69</sup> Entrevista con Mario R. España, Investment Promotion Manager de *Guatemala Trade&Investmen*.

Dentro de los incentivos legales, por los cuales invertir en *call center* en Guatemala es señal de una buena inversión, se destacan las exenciones existentes en las Zonas Francas, por ejemplo:

- Los impuestos por importación para la construcción de la infraestructura y combustibles a utilizar;
- exoneración de impuesto sobre la renta derivadas de las rentas de su actividad específica durante 10 años;
- exoneración del impuesto único sobre inmueble durante 5 años desde su instalación;
- exoneración de impuestos sobre ventas y permuta de bienes inmuebles; y,
- exoneración de impuesto sobre papel sellado y timbres fiscales.

En tanto, el Decreto 29-89 contiene como objetivo promover, incentivar y desarrollar, en el territorio aduanero nacional, la producción de mercancías con destino a países fuera del área centroamericana. Así como regular el funcionamiento de la actividad exportadora o de maquila de las empresas, que se encuentran dentro del marco de los regímenes de Perfeccionamiento Activo o de Exportación de Componente Agregado Nacional Total. También presenta exoneraciones fiscales para las empresas que se dedican a las actividades de exportación y maquila. Se le exonera de pagos arancelarios, impuesto a las importaciones, impuesto sobre el valor agregado e impuesto sobre la renta durante un período de 10 años. Además de los incentivos que les ha otorgado el gobierno en los regímenes especiales, existen otros como las dos mil becas de perfeccionamiento del inglés, las cuales son acciones recientes realizadas por el Gobierno de turno, que demuestra el interés que se tiene con estas empresas, particularmente en la capacitación de empleado.

Es importante preguntarse por qué los *call centers* se amparan bajo estas leyes y particularmente en la normativa que promueve las exportaciones y maquila, si su principal actividad es la de servicios. Las maquilas se entienden, oficialmente, como la generación de valor agregado nacional producido mediante el del servicio de trabajo y otros recursos que se percibe en la producción y/o ensamble de mercancías. En algunos casos se exponen razones como: porque se dedican a la exportación servicios orientados a mercados internacionales. Por tal razón, se encuentra dentro del régimen de esta Ley, y no por ser *call center*, si no porque son opciones de inversión que ofrece Guatemala para empresas orientadas a mercados internacionales.

Existen otras leyes que también tienen contemplado la legislación de los *call centers*. Por ejemplo, todas las leyes que regulan de inversión extranjera, las leyes tributarias así como las leyes laborales en Guatemala. Es importante mencionar que los *call centers* no tienen diferencia especial con otras empresas y por eso tienen que cumplir con la regulación relacionadas con la inversión, la tribulación y la contratación de personal establecidas en el país.

Además del marco legal, es importante mencionar que los tratados y los organismos internacionales tienen relación con la instalación de los *call centers*. En este caso, lo concerniente a la apertura comercial, se encuentra en la OMC que es la única organización internacional que se ocupa de las normas que rigen el comercio entre los países. Los pilares sobre los que descansa son los Acuerdos de la OMC, que han sido negociados y firmados por la gran mayoría de los países que participan en el comercio mundial y ratificados por sus respecti-

vos parlamentos. El objetivo de dicho organismo internacional es ayudar a los productores de bienes y servicios, los exportadores y los importadores a llevar adelante sus actividades. En dicha organización el Estado de Guatemala es miembro desde el 21 de julio de 1995.<sup>70</sup>

En ese caso, en entrevista con *Guatemala Trade&Investmen*, se informa que la OMC recientemente pasó a regular los incentivos a la exportación, se estable que para el 2015 los países miembros deben dismantelar los regímenes o incentivos enfocados a la exportación. En ese caso los regímenes de zonas francas, la OMC las observa como subsidios a la exportación los cuales se otorgan a las empresas que se encuentra bajo dicho régimen como competencia desleal. La OMC recomienda que los regímenes de zonas francas se deben adecuar para que los incentivos (exención de los impuestos sobre la renta) no se vean como competencia desleal. La OMC solicita requisitos a los países para que se establezcan estos nuevos regímenes y se eliminen los incentivos. Dentro de los requisitos para que los países puedan optar a estos nuevos incentivos se mencionan: tener un nivel de PIB per cápita y ciertos niveles de pobreza.

Lo que realmente se busca es modificar esos incentivos (exención del ISR), para que sean incentivos de tercera generación. Estos incentivos de tercera generación también son por los montos de capital que invierten en el país, por la cantidad de empleo que genera la empresa y si la empresa se ubica en una zona geográfica de interés social. En este caso, los *call centers* de Guatemala tienen todas las características para garantizarse dichos incentivos. Los *call centers* en Guatemala últimamente están invirtiendo grandes cantidades de capital en el país para la apertura de este tipo de empresas, generan empleo relativamente suficiente entre ciertos sectores sociales que tuvieron acceso a educación o son vistas como generadoras del mismo y se están instalando en países subdesarrollados que presentan indicadores de niveles de pobreza preocupantes.

Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), tiene como objetivo promover los derechos laborales, fomentar oportunidades de empleo dignas, mejorar la protección social y fortalecer el diálogo al abordar temas relacionados con el trabajo. También, dentro del plano de los *call centers*, vela porque en Guatemala se cumplan con los derechos laborales y asegurar los estándares internacionales en materia de empleo. Por ser estándares internacionales ratificados por Guatemala se deben aplicar a la legislación nacional, ya que el país no tiene un régimen laboral especial.

Actualmente existe un caso importante como el Convenio 175 de la OIT que tiene relación con el trabajo parcial o por destajo. Es importante mencionarlo, ya que en 2010 en el Congreso de la República de Guatemala se discutió ratificar el Convenio 175, el cual ya tiene dictamen favorable desde el 3 de diciembre de 2008 por la Comisión de Relaciones Exteriores del Congreso. Dicho Convenio tiene como propósito regular las relaciones laborales que se encuentra a tiempo parcial de todas las trabajadoras y los trabajadores, definiendo al mismo como todo trabajador asalariado cuya actividad tiene una duración normal inferior a la de los trabajadores a tiempo completo en situación comparable.<sup>71</sup>

<sup>70</sup> Organización Mundial del Comercio [http://www.wto.org/spanish/thewto\\_s](http://www.wto.org/spanish/thewto_s)

<sup>71</sup> Congreso de la República de Guatemala. Dictamen, Convenio 175 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Guatemala, 3 de diciembre de 2008.

Dicha ratificación es importante para el sector empleador del *call center*, tomando en cuenta el tema de género, ya que facilita a dichas empresas la contratación de mucha fuerza laboral de mujeres, al considerarla mano de obra barata como una ventaja comparativa y competitiva debido a que al alto porcentaje de mujeres en el país se encuentran es situaciones vulnerables y con necesidad de empleo. Tanto para las mujeres y madres solteras jóvenes, este tipo de Convenio les permite dedicar cierta cantidad de horas para complementar su salario. Asimismo, el Convenio permite que se evite desincentivar a las empresas o inversión extranjera. Sin embargo, para el sector de las y los trabajadores, dicha situación puede venir a fortalecer la flexibilización laboral y, por ende, la erosión de sus derechos laborales.

Al analizar el marco legal, es importante también tomar en cuenta los tratados de liberalización comercial firmados con EE.UU., Taiwán y la Unión Europea (UE), así como otros proyectos bilaterales que para los gobiernos de los países miembros, consideran fundamentales para el desarrollo económico.

En los recientes tratados comerciales firmados por Guatemala están incluidos dentro de los temas comerciales, el sector servicios, en el cual se contemplan los *call centers*. Pero, aunque desde antes de los tratados de libre comercio, Guatemala ya tenía una apertura a este tipo de servicios, por lo que éstos viene a fortalecer el “clima de negocios” y a la inauguración de nuevos capitales. Por ejemplo, en España, Inglaterra, EE.UU. y algunos países de Sudamérica, ya se les prestaba este tipo de servicios, actualmente la India ha iniciado este tipo de empresas en el país para prestarle el servicio a los EE.UU.

La firma de los tratados de libre comercio da la oportunidad de que los países con quienes se firman vean en el país un buen destino de sus inversiones, tanto para el mercado local como otros mercados en donde el país ya tiene los TLC. Para los empresarios, los TLC abren mercados nuevos y hacen al país más atractivo como destino para ofrecer y prestar esos servicios.

Por último, la existencia de planes, proyectos y alianzas para el sector privado en especial, son los que favorecen la proliferación de los *call centers*, además de que tienen que tomarse en cuenta para ver de qué manera también se regula esta actividad económica. Por ejemplo, el Proyecto Mesoamérica (anteriormente Plan Puebla Panamá –PPP-), tiene como objetivo la ampliación del mercado regional, la mano de obra abundante y barata, la biodiversidad, el potencial turístico y la posición geoestratégica de la región. Este proyecto tiene contemplado dentro de sus estrategias, ampliar las posibilidades de acceso de los ciudadanos al conocimiento global y la integración plena a la sociedad de la información.

Para ello, el Proyecto Mesoamérica se propone desarrollar «la infraestructura de telecomunicaciones, la promoción al acceso universal, y el desarrollo de una política de apoyo y un marco regulativo apropiado que fomenten una mayor inversión pública y privada en conectividad». Así, y en concordancia con los objetivos de la Cumbre de las Américas, realizada en Québec en abril de 2001, se plantea la necesidad de continuar con la Red Regional de Fibra Óptica que construiría 4,000 km de redes en Centroamérica y 1,500 km en el Sur-Sureste mexicano, los cuales se conectarían con la red centroamericana en la frontera Guatemala-México (Murga, 2006: 9). Todas esas acciones que se realizan en el nivel regional también vienen a favorecer la implementación de capitales extranjeros y nacionales que tengan relación con la iniciativa.

También existen otras y más recientes, como el Decreto 16-2010 Ley de Participación Público Privada en Materia de Infraestructura, en cuanto que considerar a Guatemala como un potencial en materia de centro logístico y de servicios (Murga, 2010: 3). En donde los *call center* podrían jugar un papel importante debido que ven a los servicios como parte primordial de dicha Ley.

#### 4. Inicio de actividades de *call center* en Guatemala

Los *call centers* en Guatemala<sup>72</sup> inician sus operaciones aproximadamente en 1998<sup>73</sup>, enfocando su fuerza laboral en la juventud. El sector de telecomunicaciones tiene su auge luego de la privatización de la telefonía estatal<sup>74</sup> donde se admite capital extranjero para la inversión en este sector. En este sentido, el artículo<sup>75</sup> menciona que «[...] Guatemala ha demostrado su capacidad para el desarrollo, no sólo de centros de llamadas sino también de contact centers y business process outsourcing;»<sup>76</sup> ya que se posee tecnología y capacidad en la telefonía. Estas empresas solicitan a sus futuros empleados o empleadas, elevado conocimiento del idioma inglés, ya que atienden a los clientes de habla inglesa. Según el texto publicado en *Prensa Libre*, existe un aproximado de 93 *call centers*, quienes atienden a clientes de Guatemala –en su mayoría–, luego a Centroamérica, México, Estados Unidos y Venezuela.

En Guatemala, los *call centers* se han especializado en distintas industrias, ofreciendo servicios en bancos, análisis crediticios, logística, rutas a servicios a domicilio, digitaciones, hotelería.<sup>77</sup> Por otra parte, según una entrevista al Director de Recursos Humanos y Marketing de Transactel, esta empresa inició sus labores en 1995 administraba la «cartera de cobros», luego, iniciaron nuevos servicios, ya en 2001 se inicia como un centro de llamadas donde sus funciones radican en: servicio al cliente, procesamiento de pedidos, facturaciones, soporte de ventas, *scanning* y digitación de datos, soporte de *backoffice*, manejo de riesgos, manejo de documentos y servicios de traducción.<sup>78</sup>

Por otra parte, en artículo publicado en un matutino guatemalteco,<sup>79</sup> indican que algunas empresas fomentan el estudio del idioma inglés para optar a una plaza laboral en los *call centers*, además de que los trabajadores pueden optar a estudiar en la universidad sobre

<sup>72</sup> *Prensa Libre*. Guatemala, 07.03.2010. Sección Economía. Artículo titulado: “Los call center propagan empleo” Consultado 19.05.2010.

<sup>73</sup> El *call center* de la compañía ESSO inició sus labores con 200 trabajadores. (Ver *Prensa Libre* 08 de mayo 2008 y lunes 11 de abril 2005). Según otro artículo, los centros de llamadas en Guatemala tuvieron su origen con empresas como “Tele Escucha” luego fue comprada por Atento (una rama de Telefónica -España-)

<sup>74</sup> Ley General de Telecomunicaciones. Decreto No. 94-96.

<sup>75</sup> *Prensa Libre*. Guatemala, 07.03.2010. Sección Economía. Artículo titulado: “Los call center propagan empleo” Consultado 19.05.2010.

<sup>76</sup> En español significa: externalización de procesos de negocios.

<sup>77</sup> Artículo Call Centers & BPO. [www.invesinguatemala.com](http://www.invesinguatemala.com) publicado el 07.05.2010.

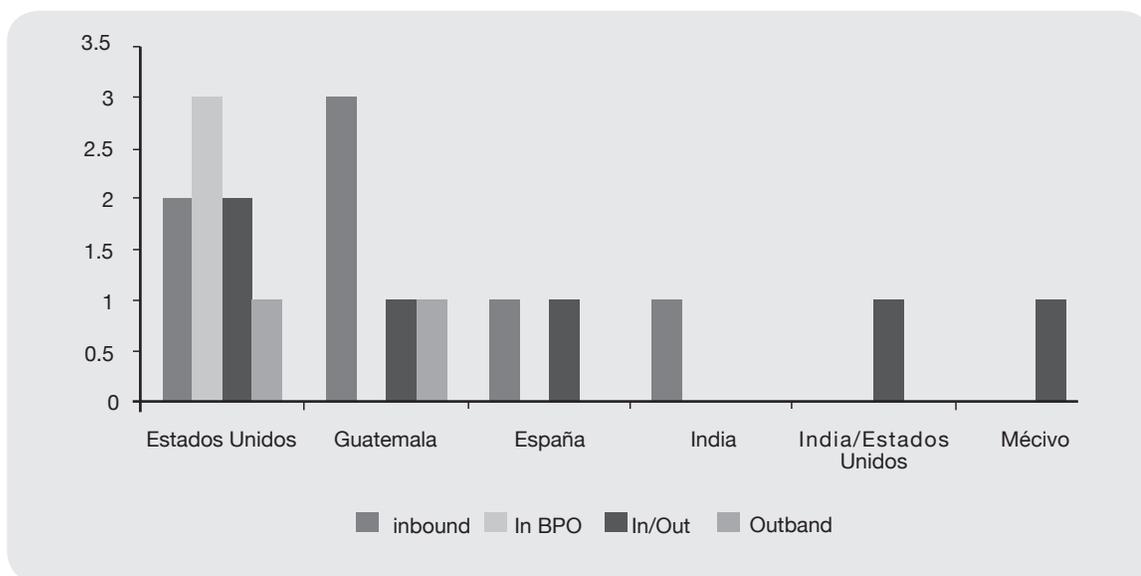
<sup>78</sup> Entrevista Transactel a Mario López, Director de Recursos Humanos y Marketing. Formato de Sistematización, buenas prácticas en Comercio Internacional (GTZ/DESCA) publicada el 09.01.2009. Consultado el 16.07.2010.

<sup>79</sup> *Siglo XXI*. Pulso. Guatemala, 17.02.2010. Artículo titulado: “Transactel impulsa educación superior” consultado el 19.05.2010.

todo en materia de administración de empresas o negocios. Según la Cámara de Comercio Guatemalteco –Americana (AmCham), Guatemala presenta condiciones favorables en la infraestructura de telecomunicaciones, así como en recurso humano con conocimientos en inglés.<sup>80</sup>

El capital de inversión de los *call centers* proviene de diversos países, por ejemplo: la empresa mexicana Telmex ha relocalizado sus operaciones y ahora están en Guatemala (Micheli, 2007: 52). Según datos de *Invest in Guatemala*, existen al menos 18 empresas que se dedican al *inbound/outbound*, de ese total, el 44.4% proviene de capital estadounidense, seguido por capital guatemalteco, español, indio y mexicano.

**Gráfica 1**  
**Call center**  
 Inbound/Outbound según origen de la Inversión  
 Frecuencia y porcentaje total  
 2010



<sup>80</sup> El Periódico. Lunes 25.04.2008. Sección Economía. Artículo titulado: "Guatemala atrae a más 'call center'".

## 5. Estructura organizacional de los *call centers*

### a. Organización interna

Los objetivos de los *call centers* se centran en reducir costos y en incrementar ganancias. Se pueden reducir costos en factores de negocios, tiempo de llamada, tiempo de espera, personal, transferencia, papel, complejidad y tiempo de aprendizaje. Se incrementan ganancias en productividad de las y los teleoperadores, satisfacción de clientes, incremento de posibilidad de negocios, funcionalidad, calidad y posición competitiva (Hernández, 2008).

La estructura orgánica del *call center* es muy variada, ésta dependerá de lo que ofrezca la empresa, sin embargo, encontramos de forma recurrente las siguientes áreas de trabajo: gerencia general, área administrativa, área comercial y departamento de asistencia técnica (informática). Según Hernández (2008), los *call centers* presentan, básicamente está compuesta por las siguientes categorías de trabajo:

- Gerente general:  
Autoridad ejecutiva, es quien integra, planifica, coordina y dirige distintas áreas. Realiza estrategias para tener el mejor servicio al cliente.
- Jefe (Subgerencia de operaciones):  
Proporciona herramientas para que el servicio que ofrecen sea de excelencia. Administra de manera general los servicios, selecciona y capacita al personal. Coordina además la logística y es de apoyo a la gerencia general.
- Supervisores o *team leaders*:  
Administran las acciones de las teleoperadoras y de los teleoperadores, supervisa y controla la gestión operativa y los controles de calidad.
- Teleoperadoras y Teleoperadores:  
Contestan llamadas para asesorar y atender a las personas clientes de la empresa. Deben capacitarse en el área asignada para resolver los problemas o dudas que los clientes le indiquen (si fuese el caso de atención de personas), ahora bien, si el área está vinculada ventas, su conocimiento debe ir enfocado a ofrecer servicios o productos.

Existe controversia en el uso de los organigramas, ya que el objetivo de los departamentos o áreas debe enfocarse al proceso completo del *call center* que está dirigido (en la mayoría de casos) a responder las necesidades de la clientela (Díaz, 2004:7). Por otro lado, en el marco de la apertura que están teniendo los *call centers*, la nueva figura laboral, es la que se conoce como teleoperador o teleoperadora, donde se observan procesos de flexibilización del trabajo y en entre otras funciones realizan digitalización de tecnologías de información y comunicación (Micheli, 2007).

## b. Perfil del personal contratado<sup>81</sup>

El sector de servicios de los *call centers*, en palabras de Micheli «es uno de los principales focos de atención en diversos países, al advertirse la vitalidad de su crecimiento y las potencialidades para generar empleo [...]», en este sentido, la población que está siendo contratada por estas empresas, son mayoritariamente jóvenes, existe un 60% aproximadamente de mujeres trabajadoras de *call center*.<sup>82</sup>

Las características de un teleoperador o teleoperadora, también se les conocen como “agentes”, están regidas en dos áreas, la primera, técnica, en los conocimientos bilingües que posea, y la segunda, una más subjetiva, por ejemplo: tono de voz agradable, facilidad de palabra, capacidad de trabajo en equipo, estabilidad emocional (Hernández, 2008).

La contratación de personal bajo ciertas características, nos informaba una supervisora de una empresa asentada en la ciudad capital, que puede variar según los requerimientos que haga el cliente que contrata los servicios de un grupo específico para su empresa, estos clientes regularmente son extranjeros y colocan las pautas de contratación. Las características que solicitan están dirigidas a género, rangos de edades, escolaridad, profesiones específicas, y el idioma inglés. Además, según las políticas de la empresa, nos comentó que no existe discriminación étnica, ya que reciben todas las aplicaciones y luego si están de acuerdo con el perfil solicitado se les convoca. Sin embargo, hizo mención que personas indígenas hombres y mujeres, regularmente se encuentran ubicados en puestos administrativos y no dentro de las funciones de recibir o realizar llamadas.<sup>83</sup>

El rango salarial de las personas contratadas para atender a clientes en idioma castellano, en el 2010, oscila entre Q2000 a Q2500 mensuales, mientras que los que atienden a personas en idioma inglés su salario se eleva a Q3500 a Q4500, y están siendo contratados alrededor de 2000 personas por año. De acuerdo con las encuestas de opinión realizadas, Según Ana Guillén, existe «capacitación constante, seguro médico, premios o bonos, incentivos por productividad [...] se propician diversas actividades, tratan de mantener motivadas a las personas, crean un sentido de pertenencia [...]».<sup>84</sup> Las capacitaciones son constantes, sobre todo en materia de sistemas de operación y el tipo de lenguaje que deben utilizar, según Micheli, indica que se ha calculado que el tiempo de la primera capacitación es aproximadamente de 19 días, en México se da en 13 días, mientras que según Guillén, en Guatemala puede ser de 8 a 10 días en jornadas de 8 a 9 horas diarias.

A continuación se presentan algunos registros de empresas de *call center* que operan en Guatemala, tratando de resaltar sobre todo el capital de inversión y la cantidad de personas empleadas en cada centro.

<sup>81</sup> Véase Capítulo V, apartado D. Donde se analizan encuestas de opinión a trabajadoras y trabajadores de diversos *call centers* realizadas durante octubre y noviembre 2010.

<sup>82</sup> Entrevista con Ana Guillén. *Comisión Contact Center & BPO*. 23 de junio 2010. Ciudad de Guatemala.

<sup>83</sup> Entrevista con Supervisora de *Call Center*. 30 de septiembre 2010. Ciudad de Guatemala.

<sup>84</sup> Entrevista con Ana Guillén, el 23 de julio 2010, ciudad de Guatemala.

### Cuadro 3 Call center

Aproximación de personal contratado en *call center* ubicado en Guatemala  
Años 2009-2010

Nombre de la empresa instalada en Guatemala	Cantidad de trabajadoras y trabajadores
Grupo Transactel	4200
Digitex	1400
24/7 Costumer	1000
CapGemini	400
Help Desk Now	s/d
Atento	2550
ACS-BPS	780
Exxon Mobil Corporation	150
General Electric	s/d
Americatel	s/d
Staffers	s/d
Red Ventures	60
Genpact	400
BPO	50
Call Universal	60
RY6 Global	60
ICS	100
Latinote	140
Te Llamo	150
Shell	250
Asist. Global	300
National Collection Office Inc. (NCO)	400
Allied Contact Center	525
Tracfone	500
<b>Total</b>	<b>13,475*</b>

Fuente: Focineg, elaborado por Mónica Mendizabal, con datos hemerográficos de diarios matutinos que circulan en Guatemala, C.A.

Nota: s/d sin datos.

\*Dato aproximado, por carecer de información exacta de cada *call center*.

A grandes rasgos se tiene registrado que a finales del 2009 los *call centers*, proveyeron de casi 8,000 empleos en Guatemala.<sup>85</sup> No obstante, en versión del Programa Nacional de Competitividad, existen 23 *call centers* en el país, y sólo uno de ellos se encuentra en Quetzaltenango y el resto en la ciudad capital. Según la revisión hemerográfica realizada para este estudio, se contabilizó un aproximado de 13,475 teleoperadoras y teleoperadores

<sup>85</sup> *elPeriódico*. Jueves 13.11.2009. Sección Economía. Artículo titulado: "Nuevo 'call center'"

empleados en estos espacios. Dato que puede coincidir con un artículo, donde mencionan que aproximadamente 14 mil personas laboran en los *call centers*,<sup>86</sup> de los cuales 6,283 son bilingües.<sup>87</sup> Como denota en los datos antes mencionados, no existe un consenso ni un conocimiento exacto de cuanta gente emplean los *call centers*, mucho menos existen datos desagregados por sexo o por pertenencia étnica.

En este tipo de empresas existe la rotación de puestos, es decir, están en contratación continua, pero, además, requieren de personas con cierto nivel académico, para que puedan atender cierto tipo de circunstancias:

«[...] los trabajadores del telemercado no ejercen una profesión, no ejercen una profesión, sino que ponen en acción competencias sociales, tales como el control de sí mismos, saber hablar correctamente, saber afrontar situaciones de controversia o bien saber responder el teléfono, su trabajo es a la vez opresivo y alienante y deja poco espacio para la autonomía, se trata de la ‘taylorización del sector terciario’.» (Micheli, 2007: 52).

En esa misma línea, los *call centers* también se están apoyando en la denominada tercerización o bien *outsourcing*, que se define como «el uso de contratos de servicios externos, para la provisión de procesos de negocios, que normalmente se operaban con recursos internos.» (Triarico y Kijak).

En contraposición con lo que dice Micheli, Guillermo Montano presidente de Transactel<sup>88</sup>, indica que contratan a «jóvenes sin experiencia y sin título académico [...]»; sin embargo, menciona que muchas veces «no son muy estables laboralmente [...]» y que ahora buscan contratar gente de más edad que tenga compromisos familiares, así serán más responsables y estables en el plano laboral. Al principio, dice Montano, se contrataban a jóvenes egresados de «buenos colegios, eran los que mejor inglés tenían, pero muchos no tenían tanta necesidad», es por ello que el perfil necesario es tener buen nivel del idioma inglés y computación y el promedio de edad de las personas contratadas es de veintitrés años.<sup>89</sup>

Existe una regulación supuestamente “flexible” en cuanto a las contrataciones, estas pueden ser en horario, pero también es común, según Micheli, que al momento de firmar el contrato laboral, se firme la renuncia y la fecha se queda en blanco. Esto es una muestra de cómo las empresas pueden hacer contrataciones de corta duración y cuando el trabajador o trabajadora ya no es conveniente a la empresa, ésta puede prescindir del contrato sin tener objeción del afectado.

<sup>86</sup> *el Periódico*. Miércoles 09.10.2009. Sección Economía. Artículo titulado: “Amplía su call center 24/7 Customer en Guatemala.”. Véase también: *Prensa Libre* 07.03.2010. Artículo “Los call center propagan empleo”; donde indica Ana Guillén, coordinadora de la Comisión de *Contact Center & BPO* de la AGEXPRONT que existen 13,500 trabajadores en aproximadamente 93 centros de llamadas (nacionales y extranjeros).

<sup>87</sup> *el Periódico*. 28.09.2009. Sección Economía. Artículo titulado: “Call centers necesitan más personal bilingüe para crecer”

<sup>88</sup> Uno de los *call center* de Guatemala más grande en el nivel centroamericano. Tomado de la entrevista publicada en *el Periódico*, 25.07.2010. Sección Domingo, artículo titulado: “El llamado call center”.

<sup>89</sup> Para un análisis del discurso del nuevo empresariado en Guatemala, a partir de esta entrevista al gerente de Transactel, Guillermo Montano, así como de los comentarios que suscitaron su entrevista, véase el Apartado C del Capítulo V de esta investigación.

Además, existe una fragmentación de los centros operativos, es decir, una descentralización de las mismas empresas, esto puede ser con la finalidad de:

« [...] evitar la consolidación social y las obligaciones patronales, la ausencia de reconocimiento de las calificaciones y competencias de los trabajadores para fines contractuales; la extrema intensidad de los ritmos de trabajo y las facilidades de las empresas para migrar a regiones o países de menores costos laborales.» (Micheli, 2007: 52).

En este sentido, si bien los *call centers* están siendo 'nuevas fuentes de empleo', estas son en circunstancias donde el contratado o contratada para actividades especializadas dentro de las empresas, no puede reclamar derechos laborales y donde la organización sindical o de trabajadores puede ser penada por el despido, ya que la persona firmó su renuncia al momento de ingresar.



## Reflexionando sobre las maquilas de confección y los *call centers*

Los sectores de la maquila de confección y de los *call centers*, industrial y de servicios, respectivamente, nos muestran cómo se va reconfigurando el capital, de modo que el capital va *moviéndose* de un lugar a otro y con distintas especialidades u objetivos de trabajo, puede ser de carácter industrial de confección o lo más reciente, como los *call centers*.

Deseamos hacer mención sobre los elementos que dan vida a estas dos industrias, por un lado se encuentra la fuerza de trabajo y por otra el capital. En el caso de la fuerza de trabajo vimos cómo estas dos industrias requieren de mano de obra joven, hombres y mujeres, en el caso de las maquilas prefieren la fuerza laboral de las mujeres, por otro lado, el nivel educativo que exigen desde los *call centers* está referido a contratar a personas bilingües (inglés-español, sobre todo), pero más allá de esos requerimientos, en apariencia, ambos sectores no solicitan mayores requisitos, por ello las mujeres indígenas entran al escenario laboral de las maquilas de confección. No obstante, el tema del personal, tanto de las trabajadoras de maquila como de los *call centers*, se profundizará en el siguiente capítulo, ya que sólo quisimos dar algunos elementos de las características generales que poseen ambos sectores en el plano de las contrataciones.

En cuanto al segundo elemento de estas industrias, que se refiere al capital, está vinculada explícitamente con el ingreso de las nuevas tecnologías, las cuales están generando estos empleos, eso es evidente, particularmente en el caso de los *call centers*, no obstante la lógica de productividad refiere a ambos sectores, en uno es producir artículos o piezas de vestuario y en el otro reside en la cantidad de hacer o recibir llamadas telefónicas o contestaciones de correos electrónicos que hacen otras personas (clientes); ambos niveles de productividad están orientados a tener menos costos y con mayor calidad de trabajo en un determinado período de tiempo, claro que lo establecen los dueños y supervisores de las maquilas y de los *call centers*, pero que se miden mediante el tiempo utilizado en atender a cada persona.

La información referente a maquilas de confección, sea ésta concerniente a visiones empresariales, de desarrollo, o bien de denuncia laboral de los sectores que trabajan en ellas, es abundante. Es por ello, que quisimos realizar una selección de temáticas que nos dieran un panorama general de la situación de las maquilas hoy por hoy. Caso fundamental es comprender todos los movimientos que esta industria ha tenido en el nivel mundial, para observar en qué momento de la historia se instalan en la región centroamericana y particularmente en Guatemala.

Evidentemente, los cuadros y gráficas estadísticas nos dan pauta para generar debate sobre lo cuantificable y sobre lo no cuantificable, refiero al caso concreto de los empleos generados frente a las condiciones laborales que existen en dichas empresas. Es así como nos referimos a la situación de las mujeres en específico y a la feminización del trabajo y de la fuerza laboral que en estos espacios de trabajo se observa, partiendo de una división sexual del trabajo que ha sido históricamente asignada a ambos sexos.

Uno de los datos encontrados, que me parecen fundamentales es la identificación étnica que realizamos de los representantes o dueños de las maquilas –aún a sabiendas que podría variar en su propia autoadscripción. Así también, la relación entre el número de empleados y de maquinaria que se utilizan, ya que rompe con los imaginarios de que son sólo los de origen coreano los representantes de las maquilas, ya que el 42.40% de los representantes son de origen guatemalteco (se incluyen a los de origen ladino e indígena).

Asimismo, la incorporación del imaginario indígena a la lógica del capital, no sólo como explotados sino también como explotadores. Lo cual no implica que el capital responda al discurso neoliberal de la igualdad sino del aprovechamiento de las circunstancias de la mano de obra ligada con un proceso histórico marcado por el racismo, la discriminación, el machismo y el individualismo.

El plantear los orígenes de los *call centers* desde lo internacional y luego en un contexto guatemalteco, es de suma importancia ya que se observan las épocas de mayor tecnificación y uso de tecnología, auge en el nivel internacional, que han posibilitado la instalación de estos centros de llamadas. La industria de *call centers* está en crecimiento, se está instaurando y expandiendo en diversos territorios, sobre todo en aquellos países que cuentan con aspectos favorables para su instalación, por ejemplo: una legislación pobre en materia de estos empleos, o bien donde no se cumplen las leyes (Código de Trabajo). Además, donde a la población le pueden ofrecer salarios altos, basados en el rango del salario mínimo, pero que existe una alta flexibilización laboral, en materia de contrataciones. Por otro lado, estos “nuevos empleos” tienen las mismas características de un trabajo tecnificado y especializado, como lo son las fábricas de confección (maquilas), sumándose a eso, la contratación en masa y despidos de la misma manera.

Otro dato importante a resaltar, es el origen del capital de los *call centers*, si bien, se observa que hay capital de origen guatemalteco, existe también de otros países, esto podría decirse que son nuevas formas de expansión del capital y que la reconfiguración del capital en otras formas de empleo están siendo los *call centers*, desde una perspectiva de la tercerización de servicios en la economía, donde están enfocándose al aumento de productividad, reducción de costos, incentivando mayor consumo de la población y una expansión de productos o servicios en venta.

Guatemala presenta condiciones favorables para la apertura de estos centros de trabajo, las cuales se ubican en: mano de obra especializada en idioma inglés, apertura gubernamental para la instalación de dichos centros, favorables tecnologías y uso de telecomunicaciones, poco o ningún control de las instancias reguladoras del Código de Trabajo.

En el próximo capítulo abordaremos el uso del tiempo de las mujeres trabajadoras o ex trabajadoras de maquila de confección y de *call center*. También es de sumo interés profundizar en aspectos que acá fueron abordados rápidamente, como lo es la feminización de los espacios laborales, los aspectos en las jornadas laborales y lo concerniente a la salud de ellas en ambos sectores. Por otro lado, evidenciar cómo el capital se encarga de oprimir a las mujeres, pese a esto se va generando un empoderamiento de ellas para afrontar las situaciones de discriminación y racismo. También se abordará, por medio de un análisis de discurso, cómo se está construyendo esa nueva lógica empresarial en Guatemala.

## Bibliografía

- AGEM. «Breve mirada sobre la región desde la Agenda Económica de las Mujeres». Documento impreso, recibido en actividad de la AGEM el 09 de julio 2010.
- AVANCSO. (1994) *El significado de la maquila en Guatemala. Elementos para su comprensión*. Cuaderno de Investigación No. 10. Guatemala: Editorial Oscar de León Palacios. 203pp.
- Congreso de la República de Guatemala. «Decreto Número 29-89. Ley de fomento y desarrollo de la actividad exportadora y de maquila». Guatemala, mayo de 1989.
- \_\_\_\_\_. «Decreto Número 65-89. Ley de zonas francas». Guatemala, noviembre de 1989.
- \_\_\_\_\_. «Dictamen Convenio 175 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)». Guatemala, 3 de diciembre de 2008.
- Corte de Constitucionalidad. *Constitución Política de la República*. Guatemala, agosto de 2002.
- Chávez Pérez, Cender Dagoberto. (2008) *Auditoría operativa enfocada a procesos de realización en una empresa maquiladora de prendas de vestir*. Tesis de Contador Público y Auditor. Guatemala: USAC. 239p.
- Díaz, Lisseth. (2004) *Medidas de control para la productividad de un call center*. Tesis de Ciencias Económicas. Guatemala: URL. 136p.
- Hernández Revolorio, Cynthia Jeanneth. (2008) *La calidad de servicio percibida por clientes de un call center (centro de llamadas) en una empresa embotelladora de bebidas*. Tesis de Ciencias de la Comunicación. Guatemala: USAC.
- Holloway, John (2002). *Keynesianismo una peligrosa ilusión. Un aporte al debate de la teoría del cambio social*. Argentina: Ediciones Herramienta. 155p.
- Murga Armas, Jorge. (2006) «Guatemala en el Plan Puebla Panamá. Las tramas de este modelo de integración regional». Revista *Economía* No. 169, julio-septiembre 2006. Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales. Guatemala: USAC.
- \_\_\_\_\_. (2010) «Las tramas de las “alianzas público-privadas”». Revista *Economía* No. 5, mayo 2010. Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales. Guatemala: USAC.
- Palencia Prado, Tania. (2010) *“Barriga llena no cree en hambre ajena.” Los abusos de la maquila textil en Guatemala*. Guatemala: Centro para la Acción Legal en Derechos Humanos (CALDH) 88p.
- Padilla, Ramón. Cordero, Martha. Hernández, René. Romero, Indira. (2008) «Evolución reciente y retos de la industria manufacturera de exportación en Centroamérica, México y República Dominicana: una perspectiva regional y sectorial.» *Serie Estudios y Perspectivas* 95 - CEPAL. México: Naciones Unidas. 98p.

- PNUD. (2010) Guatemala: hacia un Estado para el desarrollo humano. Informe nacional de desarrollo humano 2009/2010. Guatemala: Magna Terra editores.
- Ramírez Vidal, Claudia Lisseth. (2005) Programa de incentivos dirigido a agentes telefónicos para aumentar la productividad de un call center de una institución bancaria. Tesis Psicología Industrial / Organizacional. Facultad de Humanidades. Guatemala: URL.
- Renzi, María Rosa. (2004). Perfil de género de la economía del istmo centroamericano (1990-2002): consideraciones y reflexiones desde las mujeres. Managua: PNUD 1ª Ed. 304p.

### Hemerográficas

- *Prensa Libre*  
07 de marzo 2010. Sección Economía. Artículo titulado: “*Los call center propagan empleo*” Consultado 19.05.2010.
- *Siglo XXI*  
17 de febrero 2010. Sección Pulso. Artículo titulado: “*Transactel impulsa educación superior*” Consultado el 19.05.2010.
- *elPeriódico*  
25 de abril 2008. Sección Economía. Artículo titulado: “*Guatemala atrae a más ‘call center’*” Consultado el 25.06.2010.  
22 de septiembre 2009. Sección Economía. Artículo titulado: “*Call centers necesitan más personal bilingüe para crecer*” Consultado el 25.06.2010.  
13 de noviembre 2009. Sección Economía. Artículo titulado: “*Nuevo call center*” Consultado el 25.06.2010.  
25 de julio 2010. Domingo. Artículo titulado: “*El llamado call center*” Consultado el 02.08.2010.

### Fuentes electrónicas

- Artículo “*Call centers & BPO*” 07.05.2010.  
Consultado 10 de mayo 2010, desde: [www.invesinguatemala.com](http://www.invesinguatemala.com)
- Artículo “*¿Qué es un Call center?*”  
Consultado 06 de mayo 2010, desde: <http://www.laempresadelcallcenter.com/CallCenter.htm>
- Artículo “*Latinoamérica le da la bienvenida al encuentro de los call centers*”  
Consultado 18 de mayo 2010, desde: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-2932147>
- Comisión de la Industria de Vestuario y Textiles – VESTEX-  
Consultado 06 de octubre 2010, desde: [www.vestex.com.gt](http://www.vestex.com.gt)

- Micheli Thirión, Jordy. Artículo “*Los call center y los nuevos trabajos del siglo XXI.*”. 14.06.06. Revista semestral CONfines 3/5 enero-mayo 2007. Editor Tecnológico de Monterrey. Departamento de Relaciones Internacionales y Ciencia Política. Consultado 08 de julio 2010, desde: <http://confines.mty.itesm.mx/articulos5/MicheliJ.pdf>
- Paz Antolin, María José y Pérez Orozco, Amaia. (2001) El empleo femenino en la maquiladora textil en Guatemala y las transformaciones en las relaciones de género. Anuario de Estudios Centroamericanos, año/vol. 27, número 002. Costa Rica: UCR. Consultado 02 de octubre 2010, desde: <http://www.anuario.ucr.ac.cr/27-2-01//paz-perez.pdf>
- Real Academia Española. (2001) Diccionario de la lengua española 22ª. Ed. España. Consultado: 06 de octubre 2010, desde: [www.rae.es](http://www.rae.es)
- Organización Internacional del Trabajo. Consultado 27 de julio 2010, desde <http://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>.
- Organización Mundial del Comercio. Consultado 26 de julio 2010, desde: [http://www.wto.org/spanish/thewto\\_s/countries\\_s/guatemala\\_s.htm](http://www.wto.org/spanish/thewto_s/countries_s/guatemala_s.htm)
- Santos, Maria Joao y Marques, Ana Paula. Artículo “*O caso dos call centres. Organização do trabalho e atitudes face ao trabalho e emprego.*” Sociología 52 – 2006. Sociología, Problemas e Práticas. Centro de Investigaçao e Estudos de Sociología. Portugal. Consultado 31 de julio 2010, desde: <http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/spp/n52/n52a04.pdf>
- Tricarico, Juan Pablo y Kijak, Alejandro. “La tercerización del call center como factor de aumento en la productividad.” Universidad del Cema (Centro de Estudios Macroeconómicos de Argentina). Argentina. Consultado 31 de julio 2010, desde: [http://www.ucema.edu.ar/productividad/download/2003/Tricarico\\_Kijak.pdf](http://www.ucema.edu.ar/productividad/download/2003/Tricarico_Kijak.pdf)

## Entrevistas y grupos focales

- Ana Guillén, Encargada de Comisión *Contact Center & BPO*, Asociación Guatemalteca de Exportadores (Agexport), Ciudad de Guatemala, 23 de junio 2010. Entrevista individual.
- Mario R. España *Investment Promotion Manager* en las instalaciones de *Guatemala Trade&Investmen*. Ciudad de Guatemala, jueves 22 de julio 2010. Entrevista Individual.
- Ex trabajadoras de maquilas de confección. Ciudad de Guatemala, 27 de julio 2010. Grupo focal 2.
- Supervisora de *call center*. Ciudad de Guatemala. 30 de septiembre 2010. Entrevista individual.



## Capítulo V

# Mujeres en maquilas de confección y *call centers*: Articulación y negación de la particularidad social en el capitalismo y el patriarcado

## Introducción

El presente capítulo recopila el trabajo de campo realizado con mujeres y hombres, trabajadoras y trabajadores tanto de maquila como de *call center*, donde reflexionamos acorde con las teorías feministas y la teoría crítica, lo que estas mujeres y estos hombres nos plantearon en las entrevistas, encuestas y grupos focales.

A manera general, los siguientes apartados pretenden conocer cuáles son las condiciones y relaciones laborales con una perspectiva desde las mujeres, ya que son grupos de población que tienen una fuerte participación en el plano económico laboral, han sido cooptadas para trabajos concretos en las maquilas y *call centers*, quienes poseen un perfil específico en cada uno de los trabajos.

En el primer apartado analizaremos los tipos de trabajo que realizan las mujeres, la feminización de las labores y la distribución del tiempo en sus actividades, de las cuales proponemos el análisis de aquéllas que van dirigidas al mantenimiento de la familia, luego las complementarias y por último, el trabajo remunerado.

En el segundo apartado profundizaremos en la articulación del capitalismo con el patriarcado, como sistemas de explotación y opresión, enfocándonos en las mujeres, en general, y en las trabajadoras de la maquila y del *call center*, en particular. Además, veremos cómo las mujeres deben adecuarse a esquemas establecidos por estos espacios laborales en cuanto a la productividad que les exigen como a la disciplina que deben poseer. El trabajo de las mujeres no debe verse únicamente como un aporte a la economía, sino que puede ser una fuente de su empoderamiento personal y colectivo, junto a sus redes sociales que han conformado.

En el tercer apartado, veremos el análisis del discurso del gerente de un reconocido *call center*, que inició sus labores en la ciudad de Guatemala, en él se analiza cómo se gesta ese *nuevo empresariado guatemalteco* por medio de su personalidad que demuestra en la entrevista. Nos pareció interesante, evidenciar cuáles fueron las reacciones que tuvo lugar esa entrevista, realizada por un periódico de circulación masiva en julio de 2010, en este sentido, se establecieron categorías de las opiniones en relación con el trabajo en los *call center*.

En el cuarto apartado, damos a conocer los resultados de la encuesta que realizamos a trabajadores y trabajadoras de diversos *call center* ubicados en la ciudad de Guatemala, nos centramos en los resultados vinculados con la pertenencia e identidad étnica, presencia de las mujeres, rangos salariales, horarios de trabajo, la productividad por sexo, entre otros.

## Feminización y uso de los tiempos de las mujeres

### 1. La feminización de las tareas

Para iniciar el abordaje de la feminización, se hace necesario aclarar las nociones de sexo y de género. De manera breve, diremos que el concepto de sexo refiere a las diferencias anatómicas y fisiológicas que poseen la mujer y el hombre. Por el contrario, género está relacionado con una construcción desigual en la estructura social, donde predominan las jerarquías y están inmersas las relaciones de poder asimétricas. Estas diferencias de género se observan en aspectos de la vida cotidiana, tanto en lo político, social, cultural, y por supuesto, en lo económico.

«El género, como categoría teórica-analítica, abarca el conjunto de características, expectativas y oportunidades que un grupo social asigna a las personas, y que éstas asumen como propio, basándose en las características biológicas de su sexo. El género de una persona es, esencialmente una construcción social -no natural- que varía de un grupo social a otro y de una época a otra, y es construido a través de procesos de comunicación y por medio de manejos de poder que, a su vez, se transmiten de maneras diversas y sutiles durante los procesos de crianza y educación.» (Pautassi, 2007: 22).

Si el género es una construcción social donde hay sujetos y sujetas, en este sentido a las mujeres se nos ha *enseñado* a realizar ciertas actividades y a tener determinadas actitudes en las sociedades, es por ello la importancia de señalar la deconstrucción de las relaciones de poder que existen y que han naturalizado la forma y estilo de vida de las mujeres.

Joan W. Scott presenta un análisis global y crítico<sup>90</sup> sobre el concepto de género, que no ahondaremos en este estudio, sin embargo, queremos referir el hecho, el género es una relación social, que ofrece un marco analítico sobre el *ser* mujer u hombre, y se debe pensar desde la diferencia sexual y en contextos precisos.

<sup>90</sup> Para mayor información consúltese "*El género: una categoría útil para el análisis histórico*" (1996), México: PUEG, 265-302pp.

«El núcleo de la definición reposa sobre una conexión integral entre dos proposiciones: el género es un elemento constitutivo de las relaciones sociales basadas en las diferencias que distinguen los sexos y el género es una forma primaria de relaciones significantes de poder.» (Scott, 1996).

Scott plantea varios elementos de análisis derivados de la noción “género”, de los cuales serán de peculiar interés los aspectos *simbólicos* y *normativos* que el género conlleva, ya que determinan el ser de una persona, las cuales van a tono de las relaciones educativas, políticas, religiosas, culturales, entre otras. En otras palabras, la identidad que se gesta a partir de un entorno y tiempo determinado.

### **a. Feminización de la fuerza laboral**

Como ya se ha mencionado, el capital va reconfigurándose de acuerdo con sus necesidades, una de ellas es la reducción de costos, es por ello, la constante movilidad que tienen de una región a otra. En este sentido, vemos cómo esta migración del capital ha buscado mano de obra a bajo costo (maquila) y regularmente sin experiencia (maquila y *call center*), centrándose en cubrir sus puestos de trabajo, “feminizando la fuerza laboral” con el ingreso de mujeres. Otro fenómeno observado es la rotación elevada, sobre todo en las maquilas y en algunos casos, los *call center* muestran esa dinámica.

Otras situaciones se logran observar con las entrevistas, algunas mujeres indican que dentro de la maquila de confección está propensa la situación de que distintas generaciones de mujeres trabajen estos espacios, es decir mujeres: abuelas, madres e hijas pasen su vida trabajando en las maquilas, a lo cual podríamos llamarle *trabajo transgeneracional* ¿Cómo saldrán de este círculo si no hay más opciones de trabajo para las mujeres? Evidentemente en los *call centers* no hemos visto esto. Sin embargo, la rotación no sólo existe para las empresas contratantes, si no son las mismas personas (mujeres y hombres) que han estado en distintos *call centers* en los siguientes meses o años de su vida.

El trabajo en la maquila ha generado proceso de feminización, debido al número de mujeres que laboran en esta industria, muchas de estas mujeres provienen de áreas marginadas, rurales o urbanas, con baja o nula escolaridad, vienen con experiencias de trabajos domésticos o de otras actividades asignadas históricamente a las mujeres (quehaceres del hogar: limpieza, preparación de alimentos, cuidado de personas adultas, niñas, niños), entre ellos también podemos encontrar la confección de prendas de vestir, para lo cual las maquilas contratan a mujeres por la destreza y motricidad fina que muestran para su fabricación (Paz y Orozco, 2001).

Podemos ver cómo el trabajo intensivo y extensivo dentro de las maquilas de confección y de la industria de servicios, se hace cada vez más tangible, con la cantidad de productos exigidos a las mujeres. Por ejemplo, en la maquila se cuantifica la ropa confeccionada por hora, y en los *call center* las ventas realizadas, llamadas recibidas o salientes por hora.

## **b. Feminización del trabajo**

Cuando hablamos de la *feminización del trabajo* nos referimos a la naturalización de acciones que históricamente fueron asignadas a las mujeres, sin embargo, puede que en el ámbito del trabajo remunerado estas actividades sean asignadas indistintamente a mujeres y hombres. Podemos observar esta feminización del trabajo en ciertas áreas, por ejemplo, los cuidados de enfermería, educación, trabajo del hogar, confección de ropa y cargos secretariales. Cabe resaltar que estos trabajos asignados a las mujeres están menos valorizados social y económicamente.

«Si bien el empleo remunerado es central en la conformación del trabajo, constituye sólo una de sus manifestaciones, ya que el trabajo no sólo es aquel realizado y vinculado a los ámbitos productivos y remunerados, si no que también debe considerarse como tal todo aquello que garantice la reproducción social». (Pautassi, 2007:15).

En este sentido, las labores que realizan tanto las mujeres trabajadoras de maquila de confección como las mujeres trabajadoras de call centers, están dentro de la feminización del trabajo, por las tareas que se les asignan: confección de prendas de vestir y atención de las llamadas a cierto sector, o también podría mencionarse actividades de logística propias de la administración.

## **2. Análisis comparativo de la división del tiempo de las mujeres**

### **a. Actividades dirigidas al sostenimiento de la familia**

Las jornadas que las mujeres realizan no se quedan sólo en el trabajo remunerado. Existe una contribución extensa en las actividades del hogar, cuidado de hijos y/o hijas, las cuales son catalogadas como actividades reproductivas y productivas, para el caso del trabajo asalariado.

«El trabajo comprende todas aquellas actividades no remuneradas del hogar que podrían ser realizadas por alguna otra persona que aquella que lo realiza (miembro del hogar) o que podrían adquirirse si existiera un mercado para ellas. Se distingue de esta manera de las tareas del cuidado personal que cada persona realiza por sí misma (alimentarse, higienizarse) y actividades recreativas que no pueden delegarse (ir al teatro, pasear).» (Pautassi, 2007: 42).

Tanto las mujeres trabajadoras de maquila como las trabajadoras de *call center*, ocupan tiempo para su arreglo personal, pese a que siempre es reducido, además, el tiempo para alimentarse es mínimo o nulo, sobre todo al momento del desayuno.

« [En] el ámbito del trabajo, las mujeres generalmente sufren situaciones de discriminación vinculadas con su sexo, su situación matrimonial o sus responsabilidades familiares que afectan directamente la garantía de igualdad. Al ser situaciones discriminatorias, las mismas obedecen en general a generalizaciones sobre las características o capacidades de las mujeres, o a supuestos “mitos” que sostienen que la maternidad acarrea mayores costos laborales para el empleador.» (Pautassi, 2007: 28).

Los avances del feminismo en visualizar el trabajo de las mujeres, sea remunerado o no, llevaron a reflexionar sobre el tema de los cuidados que hacen tanto en la casa como fuera de ella, en este sentido, le denominan *economía del cuidado*, donde se incluyen todas las actividades relacionadas con el cuidado, la crianza y actividades del hogar. Las personas que se ven beneficiadas por la economía del cuidado, regularmente son dependientes de otras, es decir, adultos y adultas mayores, niños y niñas, mujeres y hombres que trabajan de forma remunerada. Podríamos decir, entonces, que la economía del cuidado en su conjunto contribuye al sostenimiento del mercado laboral, el cual no reconoce ni social ni económicamente este tipo de trabajo. El concepto de economía del cuidado, representa un aporte desde los feminismos para el estudio de las actividades que las mujeres hacen, y que siguen sin ser mostrados ante la sociedad como parte fundamental del sistema económico.

Las trabajadoras de maquila indican que debido a las largas jornadas laborales tenían problemas con el cuidado de sus hijas e hijos, «el desprendimiento de la madre provoca reacciones psicológicas y físicas en los hijos»,<sup>91</sup> cuando trabajaban y les tocaba realizar horas extras o jornadas dobles en la maquila, sus hijos e hijas quedaban a cargo de personas que los atendían con conductas irresponsables, tal es el caso de padres alcohólicos, vecinas que se hacían cargo pero los niños y niñas recibían maltratos.

Si bien es cierto, la economía del cuidado puede realizarse desde el interior de la casa, según Pautassi, hay cuatro “prestadores” del cuidado en las sociedades: «i) las familias; ii) las instituciones de la sociedad civil (iglesia, voluntariado, fundaciones), iii) el Estado, y iv) el mercado.» (2007: 44). Todos estos prestadores de cuidados se involucran entre sí, por un lado, vemos que si miembros de las familias no se pueden hacer cargo de los cuidados, contratan a otras personas para que lo realicen, estaríamos hablando del mercado en el caso concreto de guarderías para las niñas y niños, o bien en el caso de la educación, las escuelas públicas o privadas.

Además, el reconocimiento que debe hacer el Estado para el cuidado de las hijas e hijos recién nacidos, debe ir encaminado tanto a la madre como al padre, y que no recaiga toda la responsabilidad en la madre, esté o no trabajando remuneradamente. Por lo tanto, todos estos cuidados están relacionados con tiempo, espacio, recursos económicos y materiales, para poder ejercerlo y que muchas veces se carece de estos.

En todo caso, el trabajo que realizan las mujeres se ubica tanto en lo reproductivo como en lo productivo, ambos requieren de mayor tiempo de inversión, y donde se pueden observar dobles o triples jornadas que desempeñan.

## **b. Actividades complementarias**

Identificamos como actividades complementarias, aquellas que están dirigidas a su desarrollo personal y familiar, por ejemplo educación formal o popular, asignarse cursos libres, ocupar tiempo con la familia para esparcirse, actividades recreativas y creativas que puedan llevar a cabo.

<sup>91</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de maquila. Ciudad de Guatemala, 15 julio 2010.

En este sentido, las mujeres trabajadoras de maquila exponen que durante su trabajo en ese espacio laboral, poco o nada pudieron hacer para educarse formalmente, el cansancio era tal que no tenían fuerzas para seguir estudiando, pese a que veían la necesidad de hacerlo, porque así podrían optar a mejores condiciones laborales. Una de ellas expresó: «prefiero estar en mi casa, sin salario, yo [ahora] estoy estudiando», si bien durante el trabajo en la maquila no les permitió realizar ciertas actividades, el estudio lo ven como una fortaleza que ayuda al proceso de empoderamiento de las mujeres.<sup>92</sup>

Por el contrario, vemos que las trabajadoras de *call center*, pueden optar de manera más frecuente a actividades complementarias, algunas de las entrevistadas dedican tiempo a su educación superior, sin embargo, no todas ingresan a la universidad. Debido a los horarios tan largos que tienen los *call centers*, únicamente los fines de semana tienen para compartir con su familia y amigos. Las actividades de esparcimiento están dirigidas a practicar deporte, salir a comer a algún restaurante, ir al cine, entre otros.<sup>93</sup>

### **c. Jornadas laborales remuneradas**

Para 1980 se observa un incremento de la participación de las mujeres en el plano laboral asalariado, esto se deriva no sólo de la supuesta “apertura” del mercado laboral en búsqueda de mano de obra barata, mas bien se debe a los procesos de reforma de ajuste estructural, se ve también la migración del hombre hacia otros países norteamericanos, esto hace que las mujeres asuman la jefatura de los hogares, cambiando el imaginario del “hombre proveedor”, hay una reconfiguración de las relaciones sociales y económicas en los hogares, sin embargo, el imaginario de la “mujer cuidadora” continúa vigente.

Las jornadas laborales que en ambos sectores de trabajo (manufactura y servicios), oscilan entre 9 y 12 horas de trabajo. En los *call centers* existen dos períodos de receso de 15 minutos cada uno y el tiempo de almuerzo oscila entre 30 y 45 minutos, sin embargo, las jóvenes trabajadoras comentan que el tiempo de las comidas no es suficiente, sobre todo porque tienen una dinámica muy corrida y que muchas veces no les alcanza el tiempo para preparar comida para llevar a sus labores. En contraposición, las mujeres trabajadoras de maquila no tienen recesos y cuentan con 30 minutos de almuerzo. Por lo regular, en temporada alta de exportación de piezas confeccionadas, las mujeres trabajadoras de maquila deben realizar horas extras que oscilan entre las cuatro horas a más.

Como explica M. Foucault, «el empleo del tiempo es una vieja herencia» (1976: 153), se evidencia una rigurosidad del uso del tiempo en las maquilas y los *call centers*, existe una constante en regularizar los tiempos de manera disciplinada, a tal punto de controlar no sólo días, sino horas, minutos y segundos de la jornada laboral:

«La extensión progresiva del salariado lleva aparejada por su parte una división ceñida del tiempo [...] Pero se busca también asegurar la calidad del tiempo empleado: control ininterrumpido, presión de los vigilantes, supresión de todo cuanto puede turbar y distraer, se trata de constituir un tiempo íntegramente útil [...] El tiempo medido y pagado debe ser también un tiempo sin impureza ni defecto, un tiempo de buena cali-

<sup>92</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de maquila. Ciudad de Guatemala, 26 julio 2010.

<sup>93</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de *call centers*. Ciudad de Guatemala, 21 agosto 2010.

dad, a lo largo de todo el cual permanezca el cuerpo aplicado a su ejercicio.» (Foucault, 1976: 153-155).

Tanto para el ingreso como egreso de las operarias de maquila, son sometidas a registros minuciosos, el primero es para que no ingresen alimentos, celulares o bebidas; y el segundo para que no extraigan piezas elaboradas de la maquila.<sup>94</sup>

Por aparte, cabe resaltar que las mujeres trabajadoras de ambos lugares invierten aproximadamente 2.5 horas en traslados (algunas en buses urbanos, buses extra-urbanos o en vehículos particulares). Este tiempo “invertido” en el traslado de sus casas hacia los centros de trabajo, nunca es reconocido como parte de la jornada laboral, pero se da cuenta que es un *tiempo muerto* en relación con que no es utilizado por las empresas.

Finalmente, la jornada diaria de las mujeres trabajadoras de *call centers*, va terminando con la disponibilidad de tiempo establecido para estudios superiores, mientras que para las trabajadoras de maquila, ese tiempo es utilizado para quienes tienen familia que atender y realizar *cuidados* a sus hijas e hijos, es aquí donde también pueden realizar otras actividades como ver televisión o prepararse para el día siguiente; en ambos casos, el promedio de descanso por la noche oscila entre cuatro y cinco horas.<sup>95</sup>

Pese a estas jornadas de trabajo remuneradas tan extenuantes, las mujeres cuando retornaban a sus casas, eran objeto de maltrato físico, emocional y verbal por parte de sus parejas convivientes, «las frustraciones que ellas llevan al hogar provocan conflictos familiares, en algunos casos fuimos violadas»,<sup>96</sup> estos problemas en algunas ocasiones se suscitan por que las mujeres están fuera de casa durante varias horas, rompiendo el “orden establecido” del patriarcado.<sup>97</sup>

Para el caso de los *call centers*, los horarios están relacionados con lo que el cliente (regularmente estadounidense) requiere para su atención en horarios específicos, y las zonas horarias de Guatemala favorecen a que haya similitud con las horas de atención al cliente o los servicios que les prestan los *call centers* ubicados en el país donde se presta el servicio. Los horarios de las y los agentes de la empresa del *call center*, también van a depender del requerimiento del cliente. Un esquema aproximado de los horarios que hay en estas empresas, serían los siguientes turnos: 06:00 a 15:00; 15:00 a 23:00; 23:00 a 06:00.<sup>98</sup> Las mujeres trabajadoras de *call centers*, expresaron que decidieron entrar a trabajar a estos espacios, por «el dinero, porque era medio tiempo y te pagaban bien.»<sup>99</sup>

<sup>94</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de maquila. Ciudad de Guatemala, 15 julio 2010.

<sup>95</sup> Grupos focales realizados a mujeres trabajadoras de maquila y call center. Julio-Agosto 2010.

<sup>96</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de maquila. Ciudad de Guatemala, 15 julio 2010.

<sup>97</sup> Profundizaremos más sobre estos conflictos en el Apartado B, de este capítulo.

<sup>98</sup> Entrevista a supervisora de *call center*. Ciudad de Guatemala, 30 de septiembre 2010.

<sup>99</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de call center. Ciudad de Guatemala, 21 de agosto 2010.

**Cuadro 1**  
Comparativo  
Tiempo invertido en actividades

<b>Actividades</b>	<b>Mujeres / call center</b>	<b>Mujeres / maquila</b>
Arreglo personal	1 hora	1 hora
Traslados / Transporte	2.5 horas	2 horas
Comidas	1.25 horas	1 hora
Trabajo	9.25 horas	9.66 horas
Estudio (oficial)	3 horas	0 min.
Descansos en trabajo y estudio	2 horas	0 min.
Cuidado de familia	0 min.	4 horas
Dormir	5 horas	5 horas
Total	24 horas	23 horas

Fuente: Focineg, elaborado por Mónica Mendizabal, con base en sesiones de grupos focales con mujeres trabajadoras de *call center* y maquila.

## La articulación capitalismo-patriarcado frente al empoderamiento de las mujeres

### 1. Las mujeres para el capital y el patriarcado

Para hablar de lo que significa para las mujeres el capital y el patriarcado, nos debemos remontar a tiempo atrás, ya Federico Engels (1884) postulaba en «El origen de la familia, la propiedad privada y el Estado», que las mujeres estaban oprimidas debido a dos factores: 1) la propiedad privada y 2) la exclusión de los procesos productivos (citado por Sánchez, 2001: 56). En este sentido, la familia monogámica jugaba un papel fundamental para la subordinación de las mujeres, debido al sistema de explotación capitalista y se consolidan los imaginarios de los miembros de la familia:<sup>100</sup> «El hombre llevó también el timón en la casa; la mujer fue envilecida, domeñada, trocarse en esclava de su placer y en simple instrumento de reproducción.» (Engels, 2000: 65). La división sexual del trabajo está vinculada con la división de la propiedad, que tiene como origen la herencia de bienes de manera patrilínea, en este sentido, la familia, y el hombre en particular, ejercen opresión sobre la mujer con el fin de *salvaguardar la propiedad*, generando una dominación económica, subordinando el accionar y pensar de la mujer.

En capítulos anteriores hemos visto las caras del capital, sin embargo las explicaciones del capitalismo no son suficientes para esclarecer la subordinación de las mujeres, para ello se hace necesario hablar del patriarcado, pero, ¿qué es el *patriarcado*?, según Kate Millet, para la década de 1970, indicaba que el patriarcado no es algo biológico, más bien tiene oríge-

<sup>100</sup> Según explicación del mismo Engels, «Famulus quiere decir “esclavo doméstico”, y familia designa el conjunto de los esclavos pertenecientes a un mismo hombre.» (2000: 66).

nes sociales y culturales de dominación masculina, donde se da una asignación de roles de género, «se trata de comportamientos aprendidos a través de la educación recibida desde la infancia y a través de estereotipos y roles que toman como forma de corrección aquello vinculado a lo masculino.» (Citado por Sánchez, Beltrán y Álvarez, 2001: 107). El patriarcado es un sistema de factores que van dirigidos al sostenimiento de estructuras sociales y de género. Entonces, el sistema patriarcal tiene a su servicio aspectos relevantes, de los cuales haremos mención de dos: a) el uso de la fuerza teniendo como máxima expresión la dominación sexual por medio de la violación; y b) la dependencia económica de las mujeres para mantenerlas en condición de sumisión y opresión. Aquí, abordaremos este último aspecto.

Tanto el capitalismo como el patriarcado son sistemas de explotación y sometimiento, a los cuales se les conoce como también como *teorías del doble sistema*,<sup>101</sup> diversos postulados han surgido para la explicación de estas teorías, acá puntualizaremos en las de Mitchell, Eisenstein y Hartmann. Las teorías de doble sistema radican en la combinación de elementos que determinan la vida de las mujeres. En este sentido, Juliet Mitchell reflexiona sobre estas categorías, en principio hace una crítica al marxismo refiriendo que no es sólo la opresión de clase la que está vinculada con la opresión de las mujeres, sino las condiciones que establecen la vida de las mujeres están referidas a la producción, reproducción y sexualidad. Además, indica que el patriarcado está vinculado con el *poder ideológico* y en contraposición el capitalismo se basa en la *estructura económica* (Citado por Sánchez, et. al., 2001: 121).

Por otra parte, Zillah Eisenstein (1978) utiliza el enunciado *patriarcado capitalista* para referirse a una «relación dialéctica que se refuerza mutuamente entre la estructura de clases capitalista y la estructuración sexual jerarquizada» (citado por Sánchez, et. al. 2001: 121), es decir, la opresión del capitalismo se vincula con las clases, mientras que el patriarcado está relacionado con la jerarquía de los sexos. Queremos recuperar los aportes hechos por Heidi Hartmann (1979), debido a su importancia en este estudio, ella explica que el patriarcado no refiere únicamente a lo *ideológico* sino también posee una estructura social y económica, con relaciones jerárquicas y de dominación, a esto se suma la alianza “estratégica” que el patriarcado ha hecho con el capitalismo, como fuente de acumulación del capital entendido como «el control del hombre sobre la fuerza del trabajo de la mujer, y esta relación de dominación atraviesa todas las clases sociales, razas y grupos étnicos.» (citado por Sánchez, et. al. 2001: 122).

El tránsito para romper paradigmas impuestos a las mujeres no ha sido fácil, ya que deben enfrentarse a los imaginarios sociales de lo que implica salir a trabajar y percibir un salario por sus actividades. Uno de los imaginarios más comunes ha sido que el trabajo del hombre es visto como una obligación y responsabilidad el sostenimiento económico de la familia, mientras que a la mujer se le atribuye el abandono a la misma, al hogar, como bien lo señalan algunas autoras:

« [...] la existencia de mujeres trabajadoras representaba una anomalía que no se sabía cómo tratar. Aparecen como un problema que representaba la compatibilidad entre feminidad y trabajo asalariado, entre el mundo de la reproducción, inscrito en la esfera privada, y el de la producción, propio de la esfera pública» (Citado por Sánchez, 2001: 56).

<sup>101</sup> Se le puede atribuir a la vinculación de las teorías feministas con las socialistas, para explicar cómo ambos sistemas están vinculados para ejercer dominación y subordinación sobre las mujeres.

«[...] en materia económica se consolidaron formas de producción capitalista organizadas a partir de la denominada “sociedad salarial”, la cual trajo aparejado un modo de organización económica y social cuyo eje fue la relación capital-trabajo.» (Pautassi, 2007: 25).

En cuanto a la discriminación de género, vemos que hay distintas maneras de ejercerlo, una de las mujeres entrevistadas del sector de maquila indicó que la discriminaron por su edad y no le dieron trabajo. Por aparte, la división sexual del trabajo se evidencia en las tareas asignadas por el sexo, por ejemplo, el planchado era asignado a los hombres «porque la mujer “no tenía la capacidad... mejor que lo haga un hombre por la fuerza». Además, está la discriminación por su condición física, es decir, una persona con exceso de peso no la contratan por que aducen que no son ágiles y no logran alcanzar las metas de productividad.<sup>102</sup> El patriarcado y el capitalismo se unen para generar un espacio discriminatorio a las mujeres, sobre todo aquellas que deciden ser madres, como bien lo menciona Pautassi:

« [...] las mujeres que no están casadas o unidas, o aquellas sin hijos o con hijos grandes tienen menos responsabilidades familiares para salir a trabajar y más opciones para su contratación en actividades asalariadas que las casadas con niños/as pequeños/as.» (2007: 65).

«En forma estilizada, este argumento empresarial —de tipo ideológico sin sustento fáctico— señala que “no resulta conveniente” para las empresas contratar mujeres, ya que cuando quedan embarazadas y toman su período de licencia por maternidad están obligados legalmente a contratar a una reemplazante y esto aumenta el “costo laboral” de la explotación. A ello agregan que las mujeres se “ausentan” más del puesto de trabajo debido a que asumen el cuidado de sus hijos/as cuando se enferman.» (2007: 79).

«Para solicitar trabajo en la maquila, hay una pregunta que hacen “¿está planificando para no tener hijos?» (Grupo focal-trabajadoras de maquila, 2010).

Por otra parte, la discriminación que se pudo observar en los *call center*, está más vinculada con el trato que los clientes (que realizan las llamadas) hacen a los y las agentes: «me pasó una vez con un cliente... me insultó, porque era latina, “que de plano que era una niña porque no sabía nada”»<sup>103</sup> Es interesante referir que las entrevistadas refirieron que otra forma de discriminar a las personas es rotarlas de una línea de producción a otra, para el caso de las maquila; y en los *call centers*, la evidencian como el cambio de jornada laboral (de diurna a nocturna) o bien, el paso de un área con mayor capacitación a una de menor. Para el caso de la discriminación étnica, en los *call centers* los oficios administrativos y funciones de servicios generales (seguridad, limpieza) se les son asignado o contratados para realizar tales labores.<sup>104</sup> En muchos de los casos observamos que aparentemente el capital no hace esta diferenciación étnica por cuestiones de aptitudes y capacidades que la mano de obra posee, sin embargo, éstas han sido por la división étnica y las características asignadas por los procesos históricos del capitalismo que se desarrollan desde la colonia, régimen liberal cafetalero hasta la actualidad.

<sup>102</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de maquila. Ciudad de Guatemala, 26 julio 2010.

<sup>103</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de *call center*. Ciudad de Guatemala, 21 agosto 2010.

<sup>104</sup> Comentario en encuesta a agentes de *call center*. Guatemala, octubre 2010.

Dentro de los hogares, sean estos conformados por parejas o incluso aquellos uniparentales, pero que existe la figura del hombre — sea éste hermano, tío, padre o abuelo —, se dan paso a los conflictos para conciliar familia-trabajo. La conciliación refiere a la «búsqueda de soluciones del conflicto familia-trabajo que experimentan las mujeres [...] consisten en estrategias que brinden a las parejas la posibilidad de poder acceder y sostener una trayectoria laboral» (Pautassi, 2007: 85). No obstante, estas soluciones pasan por varios ámbitos, primero por una comunicación fluida entre los miembros de la familia, donde no exista dominación de un género al otro. Segundo, que la mujer opte por un trabajo remunerado, este sea en condiciones aceptables (salario, infraestructura, salubridad, espacio). Tercero, conlleva a tener un sistema social donde se pueda confiar el cuidado de las hijas e hijos, que vaya dirigida no sólo en la infraestructura sino en la calidad de los servicios que puedan prestar (salud y educación).

La conciliación familia-trabajo, no parece ser tan fácil, son procesos de negociación en donde pocas veces salen a luz pública, ya que son considerados parte del ámbito privado o del hogar, es allí donde se evidencian posturas jerárquicas dentro de las parejas o bien, dentro de las familias extendidas, donde todavía el padre ejerce dominio sobre la hija que desea trabajar de forma asalariada. Esta conciliación se dificulta, aún más, cuando los estereotipos del *deber ser* de la mujer chocan con el (supuesto) orden establecido de la jerarquía social y familiar, y se incrementan las dificultades cuando las mujeres están en posiciones de subordinación, tales como las migrantes,<sup>105</sup> de clases sociales bajas o empobrecidas económicamente.

Uno de los aspectos centrales de la combinación familia-trabajo debe ser negociar los quehaceres de la casa, es decir, un cambio de imaginarios sociales, culturales y religiosos para la distribución equitativa de las tareas, es decir, que no recaigan estas actividades solo en las mujeres.

## 2. Las mujeres como productividad eficiente

Las mujeres trabajadoras de maquila poseen un gafete de identificación el cual es utilizado como pase de ingreso, hace la función de la tarjeta de entrada, asimismo, el ingreso y la salida para el momento del almuerzo también deben registrarse con tarjeta.<sup>106</sup>

Uno de los controles frecuentes que realizan los supervisores de línea de maquila es la llamada *meta*, la cual se refiere a que cada día les exigen una cantidad de piezas de confección y esta es medida por horas, es decir, al medio día hacen un conteo de cuanto llevan y luego a las 16:00 horas, en caso no alcancen las metas impuestas, a las operarias de manera coercitiva se les exige la realización de horas extras, de lo contrario no les pagan el *bono por productividad*.<sup>107</sup> Al parecer, el objetivo es alcanzar la meta en menor tiempo, si en dado caso se realizará, la meta se restablece exigiendo mayor productividad en el futuro.

<sup>105</sup> El fenómeno de la migración de mujeres en búsqueda de mejores condiciones de vida hacia otros países y regiones conlleva otra situación, la que se vincula con trabajar como cuidadora de hijas e hijos de otras mujeres, para que éstas puedan trabajar en espacios públicos de manera remunerada. Es decir, se repite la feminización del trabajo con actoras migrantes, también se le ha denominado la *globalización del cuidado*.

<sup>106</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de maquila. Ciudad de Guatemala, 15 julio 2010.

<sup>107</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de maquila. Ciudad de Guatemala, 15 julio 2010.

La productividad es otro factor recurrente en los espacios laborales de maquila y de *call center*, esta productividad es medida por hora o día, en el caso de las maquilas exigen al menos cien productos elaborados por hora, mientras que las llamadas recibidas o realizadas que deben tener son 33 por hora. Para el caso de atención al cliente, decía una mujer trabajadora que «la meta de una llamada es de tres minutos», el número de llamadas se va contabilizando en una pizarra. Además, deben realizar al menos veinte ventas por semana.<sup>108</sup>

Dentro del *call center*, se utilizan índices que miden la calidad y cantidad de la productividad. Se destacan al menos doce índices de productividad, Díaz enlista las siguientes: 1. Tasa de abandono (llamadas abandonadas/recibidas); 2. Tiempo promedio de espera de llamadas abandonadas; 3. Accesibilidad (llamadas contestadas/aceptadas); 4. Nivel de servicio; 5. Promedio velocidad de respuesta (tiempo total de espera de llamadas/contestadas) 6. Tiempo total de espera de las llamadas; 7. Porcentaje de cumplimiento al primer contacto; 8. Tiempo promedio de conversación; 9. Porcentaje de trabajo posterior a la llamada; 10. Porcentaje de no disponible; 11. Porcentaje de ocupación; y, 12. Monitoreo. Si se observa, el factor tiempo/espacio es uno de los más controlados por los *call center*, puede darse el caso de que se utilicen sólo algunos índices de medición. “Un Call center no tiene una medida única para indicar si cuenta con un resultado óptimo y poseer así su máxima productividad, sino más bien mide las actividades una a una definiendo así un mejor estado de calidad, eficiencia y efectividad.” (2004: 79-84)

Un problema que se evidencia en los espacios laborales de la maquila, y los *call centers*, son las relaciones inter e intra género, donde se despliegan una serie de factores sociales que se vinculan con las relaciones de poder. Para el caso de las trabajadoras de maquila las relaciones interpersonales se veían afectadas, debido a que por la misma productividad exigida por los supervisores, «las mismas compañeras se vuelven rivales [cuando piden permiso para ir al baño], como existen cadenas de producción, ellas deben trasladar las prendas para las otras operarias y sacar la meta», si alguien “desperdicia” un minuto hace que baje la producción.<sup>109</sup>

Por otra parte, indicaron que también existen supervisoras coreanas y guatemaltecas pero que, en algunos casos, reciben un trato semejante o peor del que dan los hombres, sobre todo al exigir la meta requerida, «para ser supervisora tenés que ser una persona abusiva y discriminadora». Pero también se presentan casos como el contado por otra mujer que, estuvo en una línea de producción que estaba a cargo de una mujer en donde «jamás nos insultaron, [decía la supervisora:] “si venimos luchando, luchemos juntos, lleguemos a la meta”».<sup>110</sup>

Por el contrario, algunas las trabajadoras de *call center*, indican que pese a la exigencias por productividad, los “jefes” — como les llaman —, son personas que saben cómo dirigir a las y los agentes «por lo mismo de ser administrador, tiene toque, para hacernos comprender las cosas, ya que uno se aburre y si uno ya no quiere y está de mala gana, mi jefe, me dice que te pongás para no recibir llamadas... para que te relajes y después regreses». Mientras

<sup>108</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de *call center*. Ciudad de Guatemala, 21 agosto 2010.

<sup>109</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de maquila. Ciudad de Guatemala, 15 julio 2010.

<sup>110</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de maquila. Ciudad de Guatemala, 27 julio 2010.

que otra de las entrevistadas comentó que tenía una visión distinta de los supervisores, ya que cuando observaba que los y las agentes en el área de ventas, se veían estresadas y se bloqueaban mentalmente, éste les decía «¡reaccionál... pilas ...despierten», además, les pasaba tocando el hombro y chasqueándole los dedos para acelerar su trabajo.<sup>111</sup>

El control de las acciones y conversaciones es frecuente, ya que cuando las personas trabajadoras de maquila conocen sus derechos, existe una política de hostigamiento por parte de los supervisores, para que cesen sus acciones, de lo contrario hay amenazas de despido.

Para ambos sectores el espacio donde desempeñan sus actividades de trabajo es reducido, en el *call center* el espacio tiene un aproximado de metro por metro, «tengo mi computadora, mi teléfono y mis audífonos, todo el tiempo los tengo pegados...», otra persona comenta que «sólo tenemos la computadora, no podemos tener nada, todo el escritorio vacío».<sup>112</sup>

Otro factor que se observa en los espacios laborales es la *flexibilización*, donde las actividades laborales de las mujeres son vistas como «trabajo más fácil que [el de] los varones, en tanto están dispuestas a aceptar condiciones de trabajo más precarias y con menor remuneración». La incorporación de las mujeres al trabajo remunerado está dirigida hacia los «puestos de bajo nivel dentro de la jerarquía ocupacional» (Pautassi, 2007: 60). Las pocas oportunidades laborales que existen ha hecho que las mujeres acepten condiciones laborales desfavorables (incluso, poniendo en riesgo su salud y familia), con el fin de tener un ingreso para el sustento familiar.

Continuando con el término de “flexibilización”, se observa en los distintos tipos de trabajo, en las nuevas formas de remuneración, en los alcances y formas de la seguridad social. Así que bajo estas “nuevas circunstancias” laborales, se contrata mayor número de mujeres donde se contratan a tiempo parcial o con extensas jornadas laborales (promedio laboral de una mujer trabajadora de *call center* son 9.6 horas), produce también empleos temporales y la subcontratación de trabajos o servicios.

Entonces, nos podemos referir a una flexibilización laboral femenina, debido a que son las mujeres quienes presentan menor estabilidad laboral tanto en maquilas de confección como en *call centers*.<sup>113</sup>

Existe una regulación supuestamente “flexible” en cuanto a las contrataciones, estas pueden ser en horario, pero también es común, según Micheli, que al momento de firmar el contrato laboral, se firme la renuncia y la fecha se queda en blanco. Esto es una muestra de cómo las empresas pueden hacer contrataciones de corta duración y cuando el trabajador o trabajadora ya no es conveniente a la empresa, ésta puede prescindir del contrato sin tener objeción del afectado.

En este sentido, es importante indicar que las entrevistadas, trabajadoras de *call center* mencionaron que ante la ley se les paga el salario mínimo establecido por el Estado, mientras que el resto del salario lo complementan con las bonificaciones. Esto es una dificultad

<sup>111</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de *call center*. Ciudad de Guatemala, 21 agosto 2010.

<sup>112</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de *call center*. Ciudad de Guatemala, 21 agosto 2010.

<sup>113</sup> Véase Capítulo V, apartado D.

ya que cuando están suspendidas por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), únicamente reciben el salario mínimo.

Desde la visión de mujeres trabajadoras de maquila consideran que el trabajo en esta industria ha permitido a familias poder alimentarse mejor: «personas que nunca podían comer carne, huevo o leche, ahora al menos pueden hacerlo una vez por semana»<sup>114</sup>. No obstante, mencionan, que existen niveles altísimos de explotación y opresión, sobre todo a las mujeres y se evidencia más aún con mujeres indígenas con las actitudes racistas y discriminatorias. Es de resaltar, que las mujeres que deciden ingresar a trabajar en la maquila, es porque tienen necesidad de empleo, y no porque sea la mejor opción.

Por otro lado, la visión de las mujeres en su mayoría jóvenes universitarias trabajadoras de *call center*, indican que para ellas sí existe desarrollo, sin embargo, lo ven como un proceso más individual y no un desarrollo comunitario, desde estos espacios laborales se promueve el consumo en ciertos sectores (restaurantes, gimnasios, entre otros). Además, mencionan que para algunas ha sido fuente de oportunidad ya que con los ingresos han podido costear estudios universitarios, mientras que otras mencionan que al ver que la “paga es muy buena” en estos espacios laborales, han decidido dejar los estudios superiores.

El despido es utilizado como forma de coacción que va dirigido no sólo a la persona que ha sido destituida de la empresa sino, que sirva como “ejemplo” para que no actúen como esa persona lo ha hecho. Sin embargo, existe otra manera para que no continúen trabajando en la maquila, y es obligarlas a renunciar, como el caso denunciado por una mujer trabajadora de maquila: «En el caso de las mujeres embarazadas, existen ocasiones en que hay presión para que renuncien. Por ejemplo, a mi hermana la encerraron y la obligaron a renunciar. En algunos casos, son despedidas por llevar códigos y reglamentos legales a sus compañeros.»<sup>115</sup>

Algunas mujeres entrevistadas del *call center*, indicaron que existe política de la empresa en no despedir, sino que renuncien, tal fue el caso de una de ellas, mencionó que le insistieron en cambiar de turno y área de trabajo (que pasara de ventas a servicio al cliente) y la agente no estaba de acuerdo con los cambios, «el *manager* me llamó: “usted ya sabe cuáles son las opciones, usted puede seguir donde estaba pero tiene que trabajar los fines de semana», la agente renunció y a los pocos días había ya otra persona cubriendo su puesto, es decir, que el reemplazo es aceptado por alguien con mayor necesidad económica.<sup>116</sup>

Los motivos de despido en un *call center* se relacionan con la atención que le dan a un cliente, por ejemplo: por subir el tono de voz a un cliente; cuando éste solicita hablar con el supervisor y el agente no se lo comunica; por falsificación de cobranzas, entre otros.<sup>117</sup>

<sup>114</sup> Entrevista a mujeres ex trabajadoras de maquila, 10 de agosto de 2010. Ciudad de Guatemala.

<sup>115</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de *maquila*. Ciudad de Guatemala, 15 julio, 2010.

<sup>116</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de *call center*. Ciudad de Guatemala, 21 agosto 2010.

<sup>117</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de *call center*. Ciudad de Guatemala, 21 agosto 2010.

### 3. Las mujeres como figura disciplinada

Los procesos rutinarios son extenuantes para ambos sectores, «hacer lo mismo todos los días me aburre», expresó una joven trabajadora de *call center*, «los primeros meses la gente renuncia porque no les gusta la rutina. Le conviene a los *call centers* para que no gasten en recursos humanos y para la gente no pierda tiempo en el *training* [entrenamiento]». <sup>118</sup> Las actividades se controlan por medio de registros, donde van indicando la productividad del día anterior, y si esta fue deficiente, insisten aún más para sacar la meta.

Las rutinas van de la mano con la disciplina y la exigencia en el cumplimiento de los horarios, si se retrasan un minuto en la hora de entrada este deben reponerlo a la salida «tengo que cumplir con los minutos». <sup>119</sup> Como vimos en el capítulo anterior, los procesos de *rutinización*, según Micheli, son requerimientos importantes e inalterables para el logro de la cantidad en este caso de llamadas recibidas o realizadas frente a una calidad que está siendo controlada para que llene las exigencias empresariales.

Para comprender el concepto de la *disciplina*, nos remitiremos a los postulados de Foucault, y los situaremos a partir de la disciplina hacia los procesos laborales que empresas o fábricas utilizan para ejercer control sobre las actividades, movimientos y espacio. En este sentido, el autor de «Vigilar y Castigar» lo conceptualiza como:

«[...] coerción ininterrumpida, constante, que vela sobre los procesos de la actividad más que sobre su resultado y se ejerce según una codificación que reticula con la mayor aproximación el tiempo, el espacio y los movimientos. A estos métodos que permiten el control minucioso de las operaciones del cuerpo, que garantizan la sujeción constante de sus fuerzas y les imponen una relación de docilidad-utilidad» (1976: 141).

Las disciplinas se entienden, según Foucault, como *fórmulas generales de dominación* que van dirigidos a ejercer dominio y opresión hacia cuerpos “dóciles”, y pensando en términos económicos, tiene la finalidad de transformar ciertas actitudes o prácticas que realizan mujeres y hombres en un trabajo determinado, para que éstas se realicen de manera eficaz en el menor tiempo posible. Es decir, que las personas aumenten al máximo su capacidad de “productividad”: «Si la explotación económica separa la fuerza y el producto del trabajo, digamos que la coerción disciplinaria establece en el cuerpo el vínculo de coacción entre una aptitud aumentada y una dominación acrecentada.» (1976: 142).

Los cuerpos de las mujeres son utilizados para generar riquezas (productos o servicios), están *disciplinados* para cumplir ciertas tareas, por ejemplo, las trabajadoras en maquila están ubicadas en un espacio y con maquinaria determinada para elaborar prendas de vestir, algunas mujeres elaboran ruedos de faldas, playeras, otras colocan sierras, otras pegan y abren ojales para botones, y así todas realizan actividades de una manera disciplinaria. En el caso de los *call center*, como ya se ha mencionado, están ubicadas también para realizar actividades concretas, que son controladas, sea por supervisores –supervisoras o bien por controles tecnológicos, por ejemplo, una pizarra eléctrica donde cronometran la duración de

<sup>118</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de *call center*. Ciudad de Guatemala, 21 agosto 2010.

<sup>119</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de *call center*. Ciudad de Guatemala, 21 agosto 2010.

las llamadas atendidas. Las actividades que las mujeres realizan en el trabajo del *call center*, van desde realizar ventas, la atención al cliente, cobros de servicios y análisis de cuentas.<sup>120</sup>

Un aspecto importante que destacan las trabajadoras en maquila, dicen que con la finalidad de mayor concentración en las actividades laborales que realizan en el proceso de producción, colocan música a todo volumen. Es interesante resaltar que las entrevistadas comentaron que poseen horarios concretos para colocar ciertas frecuencias radiales. De 07 a 08 de la mañana sintonizan emisoras evangélicas, 08 a 09 colocan música romántica y de 09 a 12 música tipo reguetón, salsa, merengue, «la música hace que no piensen en otras cosas», indica una mujer trabajadora de maquila.<sup>121</sup> Además, la música marca pulsaciones sonoras que alteran el aspecto emocional y rítmico de las trabajadoras, particularmente afectando las actividades físicas que ellas realizan.

Cabe resaltar que tanto en la maquila como en el *call center*, las mujeres refieren que están trabajando allí por “compromisos económicos”, y que para el caso de las trabajadoras de *call center*, indican que por ser jóvenes y sin experiencia no logran conseguir empleo en otros lugares.

#### **a. Problemas de salud derivados del trabajo y la rutina**

Una de las denuncias más frecuentes que se les hace a las maquilas es el uso de drogas farmacéuticas<sup>122</sup> con las operarias, con el fin de quitar el cansancio, mantenerlas despiertas y así continuar trabajando, esto según indican las entrevistadas, lo hacían sobre todo cuando les exigían los turnos extras o dobles jornadas.

Por otra parte, las entrevistadas expresaron que «dentro de la maquila sólo se saca a largo plazo, puras enfermedades», las mujeres trabajadoras han padecido o están padeciendo de problemas en las vías respiratorias, problemas auditivos, elevados índices de estrés.<sup>123</sup>

Los problemas auditivos, dolores de espalda y de piernas es frecuente en las trabajadoras del *call center*, «al principio, no podía utilizar aretes, las orejas ya no se sienten», para aliviar los dolores de espalda o piernas debían levantarse, pero no tenían permiso para hacerlo. Solicitaban autorización para ir al médico por alguno de estos problemas, pero debían entregar una constancia con timbre médico.<sup>124</sup>

Otro problema de salud que salió dentro de los grupos focales de trabajadoras de maquila, fueron las malas condiciones para tomar los alimentos, además de tener una mala nutrición, asimismo, los precios de la comida son elevados.

<sup>120</sup> Grupos focales realizados con mujeres trabajadoras de maquila (15 julio 2010) y mujeres trabajadoras de *call center* (21 agosto 2010).

<sup>121</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de maquila. Ciudad de Guatemala, 15 julio 2010.

<sup>122</sup> Era “normal” que utilizaran Tiamina y Alegrín 500.

<sup>123</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de maquila. Ciudad de Guatemala, 15 julio 2010.

<sup>124</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de *call center*. Ciudad de Guatemala, 21 agosto 2010.

#### 4. Fuentes del empoderamiento de las mujeres

Por empoderamiento entendemos que «las personas adquieran el control de sus vidas, logren la habilidad de hacer cosas y de definir sus propias agendas» (León, 1997: 7). Es decir, que las decisiones de vida, la calidad que puedan tener las personas, deriva en un empoderamiento personal y colectivo, y estos se ven fortalecidos cuando la persona, en este caso las mujeres, tienen su propio dinero, es decir, un empoderamiento económico.

Existe contradicción entre los procesos de autonomía económica que las mujeres pueden tener yendo a laborar a estos lugares, maquila y *call center*, frente a las relaciones de poder que pueden persistir en los ambientes privados y más aún en los laborales (públicos).<sup>125</sup> Según, Pautassi, el salir de casa al trabajo posibilita generar vínculos sociales, los cuales tienen «un enorme significado simbólico», debido a que para algunas mujeres provoca acciones de resistencias dentro del ámbito más cercano, «al mismo tiempo que tiene un carácter emancipatorio de los imperativos de la tradición y la religión, los que constituyen trabas que afectan adversamente sus opciones de vida» (2007: 52).

Los vínculos sociales que se dan en los *call centers*, están relacionados con la afinidad que cada persona pueda tener con otra, también con la afinidad o identidad que genera cierto tipo de actividades, por ejemplo: estudiantes universitarias y universitarios, intereses musicales, según una supervisora de *call center*, los grupos que se consolidan están vinculados con alguna afición deportiva, «[...] los une el fútbol, los grupos de varones se unen por el fútbol, se tienden a llevar todos muy bien, entre mujeres, todo el mundo se habla con todos».<sup>126</sup>

Los procesos de autonomía que las mujeres pueden tener por poseer un trabajo, genera la posibilidad de la toma de decisiones personales en sus hogares y con los miembros de la familia (hijas/hijos). No obstante, esta “oportunidad de desarrollo personal” se contrasta con las difíciles relaciones laborales a que son sometidas, sobre todo en el ámbito de la maquila.

Para las jóvenes trabajadoras de *call center*, vieron en este espacio laboral, una oportunidad de independencia económica, donde podían contar con su dinero propio y que atravesaba por decisiones personales. No obstante, el poseer un “buen” ingreso mensual hace que algunos y algunas decidan dejar los estudios, «para que estudiar si me puedo quedar aquí toda la vida... me gusta porque sólo llego, tomo llamadas, me dan mi dinero y no tenía que pagar U [universidad]. Era para mí solita.»<sup>127</sup>

Por aparte, las mujeres de maquila expresaron que: «cuando escuchamos los testimonios de otras compañeras, hace que nos motivemos para organizarnos», donde la cuestión generacional es importante, ya que hay madres e hijas que han trabajado en las maquilas, también se observó que varios miembros de una familia trabajan en las maquilas «al ver a nuestras madres pasar por los problemas que la maquila provoca, hace que tomemos conciencia», el ejercicio de denuncia es fundamental para transmitir las experiencias vividas en las fábricas.<sup>128</sup>

<sup>125</sup> Regularmente los espacios públicos son vistos en la sociedad con mayor prestigio y forman parte del reconocimiento social.

<sup>126</sup> Entrevista a supervisora de *call center*. Ciudad de Guatemala, 30 de septiembre 2010.

<sup>127</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de *call centers*. Ciudad de Guatemala, 21 de agosto 2010.

<sup>128</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de maquila. Ciudad de Guatemala, 15 julio 2010.

De una manera ideal, el trabajo debiera ser *fuentes de seguridad para las mujeres*, ya que provoca un cambio en los imaginarios sociales en cuanto a la autonomía de las mujeres en lo que respecta a lo económico y personal. No obstante, cuando este trabajo remunerado no llena las expectativas de las mujeres en tanto que explotación y opresión, puede existir un retraimiento de la autoestima personal o bien puede provocar emancipación frente a las violaciones a sus derechos laborales. Como es el caso de las trabajadoras de maquila quienes han experimentado despidos, abusos físicos y verbales:

« [1] Sentirnos impotentes ante las violaciones, y ver que las discusiones que no hacían nada de eso, habían mujeres que tomaron el papel de lideresas, los trabajadores de esa empresa nos unimos en esas luchas [...]

[2] Hemos visto violencia, ver cómo nuestras madres habían sido maltratadas, nos decidimos organizarnos para romper con el patrón de violencia, ese círculo de violencia, la motivación es entonces, conocer nuestros derechos [...]

[3] La maquila estaba en quiebra y querían que firmáramos un papel para que “donáramos” nuestras prestaciones [...] un grupo minoritario no aceptamos y luego nos organizamos»

(Grupo focal-trabajadoras de maquila, 2010)

Las ex trabajadoras de maquila que se encuentran organizadas, pretenden que con sus luchas se puedan mejorar las condiciones de vida para los y las que están dentro de la maquila, para ello realizan acciones concretas como repartir volantes que refieren a los derechos laborales. Además, indican que se hace necesaria una articulación real de las luchas en las organizaciones sindicales y de trabajadoras de maquila, la cual debe pasar por una *recuperación de la memoria histórica del país* y una intensiva capacitación dirigida a mujeres, con la finalidad de “romper el silencio”.<sup>129</sup>

Para las mujeres trabajadoras de *call centers*, la organización no es tema de discusión en los espacios de trabajo, pero reflexionaron de que «si todos los departamentos no llegáramos, no había línea de trabajo y sería una trabada, porque nosotros recibimos 800 llamadas de las cuales no se pueden perder más de diez llamadas», algo interesante que dieron a conocer es que no les motivaba hacer este tipo de acciones porque afectaría a sus jefes y a ellas mismas, ya que opinan que tienen buena relación con ellos.<sup>130</sup>

En los *call centers*, no se ha visto ningún tipo de organización, pero sí indica una supervisora, existe “gente especializada” en atender a agentes molestos, «estas quejas están relacionadas sobre todo con el pago de horas extras, por bono de productividad o por trato.»<sup>131</sup>

Es importante señalar que aunque las mujeres ex trabajadoras de maquila, estén actualmente organizadas, no precisamente fue durante su período laboral, ya que deciden organizarse

<sup>129</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de maquila. Ciudad de Guatemala, 27 julio 2010.

<sup>130</sup> Grupo focal realizado con mujeres trabajadoras de *call center*. Ciudad de Guatemala, 21 de agosto de 2010

<sup>131</sup> Entrevista a supervisora de *call center*. Ciudad de Guatemala, 30 de septiembre 2010.

a partir de despidos y quiebras de las empresas, donde las dejan sin empleo o sin el pago de sus salarios y prestaciones. Esto aún no ha pasado en el caso de los *call centers*, percibimos también el poco o nulo interés en que las mujeres quieran organizarse, esto puede derivarse a que la toma de conciencia de este grupo social todavía no ha llegado a plantearse cómo están ejerciendo poder y opresión con sus tiempos y sus espacios.

## El nuevo empresariado guatemalteco

### Análisis del discurso de entrevista a gerente de Transactel y las opiniones suscitadas

Hemos tenido como punto de partida en esta investigación, comprender al capital no simplemente como cosa, “cosa económica”, sino como relación social de imposición. Ahí reside el hecho de que la configuración del capital en una sociedad y un momento histórico específico construyan, a su vez, relaciones de poder, percepciones sociales, formas de jerarquía e incluso de moralidad determinadas. Esto ha sido analizado específicamente por Erich Fromm quien, en su libro *El miedo a la libertad* (1974), argumenta cómo el contexto y formación de la actividad, dentro de una sociedad, puede desarrollar en los individuos características comunes. El carácter social de las clases sociales se establece mediante de marcos de identidad y no-identidad, de moralidad aceptada y rechazada, de posiciones ambiguas y prejuicios insertos en la sociedad atravesada por el poder. Como conformación histórica del poder, la clase social se representa a través de la negación de lo distinto y la asimilación de los demás en tanto que reproducen sus mismos valores y configuraciones materiales / simbólicas del mundo.

Marx, en sus escritos preparatorios para su obra magna *El Capital*, nos refería al capitalista como personificación del capital (1980), postulado que hay que tomarlo delicadamente para encontrar su riqueza conceptual. Permite ver *al capitalista como personificación del capital* es mucho más profundo si se le entiende como *relación de poder cosificada que se despliega en la constitución de las relaciones sociales a partir de la socialidad puesta como cosa*. Es decir, la relación de poder necesita objetivar al otro, hacerlo objeto, para poder dominarlo, luego lo cosifica para no reconocer en él o ellos un nosotros.

Si bien en el análisis clásico del capitalismo es el trabajador quien se opone al capitalista, o visto como relación impersonal, el trabajo frente al capital, la no-identidad (Adorno, 1975) de la actividad de dominación, configurada en la especificidad del dominador, se nutre del contexto histórico de relaciones de poder en una sociedad dada para mantener dicha relación asimétrica. Por eso pueden alternarse diferentes categorías que justifican la dominación aún en momentos históricos que se forman de otra manera. En este sentido, la configuración caracterológica del finquero en Guatemala partía de la propiedad de la tierra, del *señorazgo* y de los derechos serviles de sus considerados súbditos, lo que en la historia nacional partía de la imagen colonial del “indio” como siervo. No es casualidad que la forma finquera del Estado (Tischler, 2001) partiera de la separación estamental / racial para diferenciar socialmente a la base primordial de la economía agroexportadora cafetalera. El racismo específico

en Guatemala se entiende por su construcción colonial pero también por su reconfiguración con la Reforma Liberal de 1871 y la caída del proyecto revolucionario de Árbenz. Así, pues, asistimos al cambio en el *ethos* dominante en Guatemala, un *ethos* que no es único y adquiere matices respecto a la posición en la configuración del flujo de dominación, pero que a la vez crea formas generalizadas y generalizantes de poder simbólico, material, de género, de lugar, de tiempo y de propiedad.

En la presente sección haremos un esbozo caracterológico de la clase dominante en Guatemala que tiende, a su vez, a verse inmerso en sectores que no ocupan el “centro de gravedad” de la jerarquía en Guatemala. Para esto analizaremos una entrevista realizada al gerente del *call center* Transactel, Guillermo Montano. Dicha entrevista fue llevada a cabo por Paola Hurtado en el Periódico de Guatemala el domingo 25 de julio 2010. A continuación nos detendremos en algunas de las respuestas de Guillermo Montano quien, como representante del nuevo empresariado guatemalteco, nos muestra algunos puntos básicos para comprender los cambios que están dándose en la caracterología de la elite empresarial-capitalista guatemalteca.

## 1. La personalidad del nuevo empresariado guatemalteco

Una situación que destaca en la nueva configuración del empresariado guatemalteco es la juventud. La virtud del nuevo empresariado es destacar qué tan rápido ha podido crear un imperio, con trabajo firme y educación, disciplina y ampliación de fronteras. Iniciemos por el final de la entrevista. En la siguiente parte del diálogo entre Paola Hurtado y Guillermo Montano se parte de la juventud como virtud del nuevo empresariado:

— « ¿Cuántos años tiene usted?

— 38.

— ¿Y qué hacía a los 24 años?

— Había regresado de Estados Unidos de estudiar agricultura *of bussiness*, pero encontré trabajo de gerente de marca en Procter & Gamble. Después estuve en Shell, fui el que lanzó las tiendas Select. Luego ya me pasé a esta empresa como apoyo en la parte comercial y ahora estoy en la presidencia.

— Y todo empezó con una empresa de cobros.

— Por eso le decía, era un negocio totalmente anti sexy.» (*elPeriódico*, 2010)

Cuando se destaca la juventud se está haciendo énfasis a un rompimiento generacional. Por mínimo que parezca dicho énfasis, en realidad se está quebrando con la figura tradicional caracterológica de los sectores dominantes en Guatemala. Anteriormente el *ethos* finquero se basaba en una mezcla entre patriarcado, machismo y virilidad, el finquero era el representante de una propiedad agrícola y el centro gravitacional de las relaciones de poder con los mozos colonos o trabajadores agrícolas. La juventud no era una característica primordial

del *ethos* finquero ya que, precisamente, su experiencia en las relaciones dentro de la finca, su mano dura, sería el modelo de educación de las generaciones antiguas. Por el contrario, en la imagen del nuevo empresariado, la virtud se conjuga como fruto de una juventud trabajadora, exitosa y que aprovecha las oportunidades. El estudio y el conocimiento del mundo abren las nuevas perspectivas de expansión capitalista, se compara con los grandes capitalistas del mundo, con otras figuras de éxito en Estados Unidos, Alemania o Inglaterra, su marco de orientación está tan abierto como el mercado que esperan conquistar. El *ethos* finquero se enfocaba en el conocimiento de su propiedad territorial, en la enumeración de la cantidad de mozos colonos o peones que necesitaba su mercancía de agroexportación –especialmente el café– y el control que sobre ellos tenía. El comercio y el mundo cosmopolita siempre fueron imprescindibles para las elites criollas y mestizas terratenientes, pero su relación con las mismas es totalmente distinta a la del nuevo empresariado capitalista neoliberal en Guatemala.

Mientras para el *ethos* finquero terrateniente, en disposición casi propietaria de mozos colonos, el extranjero representa para la constitución de su personalidad una *exterioridad* imprescindible, para el nuevo empresariado el extranjero y lo internacional se convierten en parte constitutiva de su interioridad. Con esto nos referimos al hecho de que lo extranjero o internacional desde el pensamiento patriarcal-estamental es una referencia de *origen*, de vínculo con el status dominante, mientras que para el nuevo empresario capitalista, el extranjero es parte de su perspectiva de *llegada*, de *meta* y de éxito.

Así, vemos en la respuesta de Guillermo Montano la manera como relaciona su juventud con los estudios realizados en el extranjero, pero sobre todo, *la aplicabilidad productiva* en empresas concretas como gerente de marca en Procter & Gamble y en la empresa Shell. El hecho de que Montano haya terminado sus estudios en agricultura “en negocios” y haya pasado a la economía de “tercerización de los servicios”, es una muestra de la transformación que se está dando en el canon dominante en Guatemala. Montano representa el eslabón entre la tradición del capital nacional basado en la agroexportación y, por otro lado, la inversión en comercio y servicios. El paso de capital agrícola al capital comercial se puede percibir en el nuevo empresariado guatemalteco, si bien no es una forma generalizante en el país, sí es necesario tenerla en cuenta como lógica distinta y nueva que surge de una racionalidad, una orientación al mercado mundial y una seguridad de su misión completamente novedosas en el *status* dominante.

La racionalidad que penetra la caracterología del nuevo empresariado guatemalteco se basa en una mezcla entre llamado profético a la transformación nacional y, consecuente con este, la consciencia de ser la nueva clase que invierte capital en el país. De un lado se está formando una personalidad capitalista novedosa en Guatemala –si bien no enteramente nueva– en el plano de la misión que creen poseer esta clase social, así también se explica dicha misión a partir de la consigna internacional de la apertura capitalista dada en el neoliberalismo: la figura del inversor como profeta y juez. El inversor de capital no comparte la orientación caracterológica del terrateniente que recibe réditos serviles y que los espera. Al contrario, el inversor del capital ha tenido como base un rédito terrateniente acumulado –en el caso de la agroexportación finquera en Guatemala– y, por lo tanto, su actitud es la *espera señorial*, el control de las personas como siervos o mozos colonos, el trabajo de otros como producto natural de la tierra. El inversor de capital está inserto en una educación que, se

desea, sea productiva y acreciente los negocios familiares. La figura del nuevo empresariado trata de disimular el haber crecido en condiciones óptimas para reproducir y aumentar el capital familiar, prefiere más bien verse en la mayoría de los casos como un inversor que arriesga, gana, posee éxito y contribuye con el país creando empleos. Así lo apreciamos en el siguiente comentario: «Comenzamos con una empresa de cobranza muy chiquita. No era el negocio más “sexy”, pero era, a mis 24 años y con poco capital para invertir, donde había oportunidad de negocio.» (*el Periódico*, 2010)

El nuevo empresariado construye a partir de sí mismo el mito del “exitoso”, del ejemplar y de la virilidad cumplida. Destaca Montano cómo a sus 24 años y con “poco capital para invertir”, tuvo la visión de abrir nuevas posibilidades y fuentes de trabajo para el país. Anuncia que al inicio su negocio no era completamente “sexy” –véase la relación entre virilidad, sensualidad y acumulación de capital– pero que, a pesar de lo poco popular de la idea de una empresa de cobranza, había logrado sembrar la semilla del *call center*. El término “sexy” en los negocios podríamos interpretarla como el gusto que adquiere el empresario en la “aventura de la inversión” que, más tarde, podrá hacer de él un *hombre* de negocios respetable y ejemplar para los demás – véanse los comentarios del blog a continuación – o como un fracasado que vive del rédito familiar, un hombre no llegado a la madurez en los negocios y que, consecuentemente, no puede vencer la imagen del padre pero, sobre todo, del patriarcado-señorial que caracteriza a las clases dominantes en Guatemala. Más el círculo vicioso de la virilidad conquistada en los negocios es que depende de una falsa madurez basada, sobre todo, en el falseamiento de las relaciones sociales que establece.

La virtud del joven emprendedor se resuelve muchas veces en las oportunidades únicas que tuvo para su inversión inicial de capital. A la vez, la sociedad es trastocada de orden, los trabajadores necesitan de la inversión del capital, el capital puede disponerse a otros lugares donde encontrará a su vez, trabajadores u condiciones de negocios mejores para su reproducción en escala aumentada. La hombría del capitalista, al basarse en la posesión y el control, se convierte dialécticamente en infancia necia. No es casualidad que Montero más adelante nos confiese que: «Tenía un tío que trabajaba en un banco y me dijo: “tenemos mucha mora y no hay buenas empresas que no sean de abogados que nos las cobren”.» (*el Periódico*, 2010). El mito del joven emprendedor, material de fuerza, constancia y empeño, sea desvaratado por la autoconsciencia de las puertas que abre la clase social, amplias entradas al crédito o a las relaciones sociales que permiten insertarse en dichos espacios de competencia. El famoso mito del joven emprendedor, base de la ideología neoliberal de algunos centros de investigación económica (CIEN) o de las universidades privadas en Guatemala, caiga con la misma fuerza de gravedad, con esa naturalidad con la que ven las relaciones de clase y dominación en la sociedad.

Por último, luego de hacer este breve análisis, veamos de qué manera se concibe asimismo el gerente de Transactel en referencia a la tradición económica en Guatemala. La maquila es vista como punto de comparación, debido a la fuerza y confianza que se tuvo en ella, de parte de los gobiernos desde 1982, para “desarrollar” al país. Montano se ve, al mismo tiempo, como sucesor y como quiebre de esta tradición de actividad económica; como sucesor en tanto que articula el discurso de lo nuevo y de los vínculos con la economía de mercado mundial, como quiebre ya que la “tercerización de los servicios” es un paso avanzado, no asociado a la llana y abierta explotación laboral de masas pobres. El *Call center* nace con un nombre en idioma inglés, conlleva el conocimiento de técnicas, de *management* (administra-

ción), de nuevas jerarquías disimuladas bajo el trabajo con tecnologías computarizadas, de relaciones internacionales con firmas del país potencia del capitalismo, EE.UU. El *call center* es, pues, la forma del capital que rompe la localidad para insertarla en el carácter global de las relaciones productivas y comerciales a nivel mundial. Leamos la siguiente pregunta que realiza la entrevistadora al gerente de Transactel:

- «En otro campo y a otra escala, ¿Transactel se está convirtiendo en lo que fue Kogramsa, la maquila más grande del país?
- Así nos comparan un poco, que esto es la nueva maquila... con la diferencia es que esto no es una maquila.» (*elPeriódico*, 2010)

La maquila puede compararse al *call center* por el modelo paradigmático de la actividad del capital internacional en un momento histórico en Guatemala, pero para estos nuevos empresarios jamás puede compararse con los sectores sociales que emplea y el destino de sus actividades económicas. O, como diría Montano: «Nosotros podemos llegar a 50 mil empleados y ser una industria mucho más grande de lo que fue la maquila.» (*elPeriódico*, 2010). La figura del nuevo empresariado quiere dejar de lado la relación de explotación que se le ha tachado a la clase dominante guatemalteca e internacional, la tecnología y los/las trabajadoras de *call center* son personas que vienen de, como dice Montano, “buenos colegios”. La racionalización del proceso de trabajo quiere mistificar las relaciones de explotación bajo una neutralidad laboral, pero no deja de lado la situación de que exista toda una reconfiguración del capital, de los modos de generar plusvalía y del trabajo enajenante, automatizado, que promueve.

Es necesario ahora saber cuáles fueron las opiniones que suscitó esta entrevista realizada en *elPeriódico*. Para esto hemos elaborado un análisis de las 59 opiniones que surgieron en el *Blog de elPeriódico* entre el 25 de julio y el 24 de septiembre de 2010. Estas opiniones, hasta cierto punto anónimas, nos darán una panorámica general sobre la perspectiva de cierto sector social que tiene acceso a internet y que le interesa leer en los periódicos las noticias de actualidad en Guatemala.

## 2. Análisis de las opiniones que suscitó la entrevista con Guillermo Montano

Recordemos el contexto del reportaje que desmenuzaremos críticamente. «El llamado *call center*» fue el título de la entrevista que realizó Paola Hurtado al gerente de Transactel, Guillermo Montano. Dicha entrevista fue publicada el domingo 25 de julio en *elPeriódico*<sup>132</sup> y, entre esa fecha y el 24 de septiembre suscitó 59 opiniones de diversas personas, hombres y mujeres, de edad indefinida. El día en que se publicó la entrevista (25/7/2010) participó el 59% del total de opiniones emitidas, el segundo día (26/7/2010) bajó a 17% para, finalmente distribuirse el otro 24% en distintas fechas hasta el 24 de septiembre. A continuación podemos ver la información general de los participantes en el *Blog*, con sus pseudónimos utilizados, la fecha en que participaron y el tipo de opinión que mostraron en su comentario. Luego de este primer cuadro, podremos observar la distribución de la participación por fecha en el *Blog* puede verse en la siguiente gráfica:

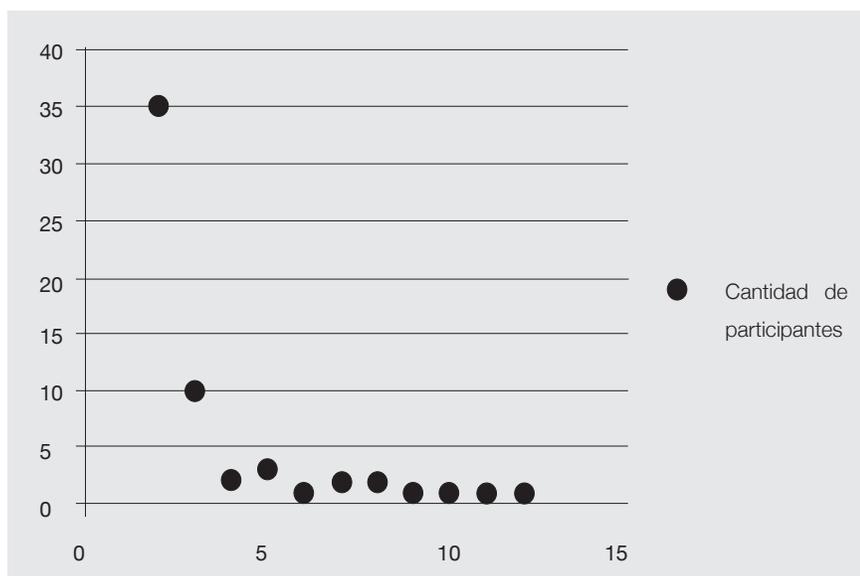
<sup>132</sup> Véase: <http://www.elperiodico.com.gt/es/20100725/domingo/166008/>

**Cuadro 2**  
Análisis de opiniones sobre *call center*  
2010

No. comenarista en el <i>blog</i>	Nombre del participante	Fecha de participación	Postura general respecto al <i>call center</i>
1	Alberto C.	25 de julio de 2010	A favor
2	Manuel S.	25 de julio de 2010	A favor
3	Oscar R.	25 de julio de 2010	A favor
4	Federico A.	25 de julio de 2010	Crítica
5	Carlos A.	25 de julio de 2010	A favor
6	Luis S.	25 de julio de 2010	A favor
7	Julia S.	25 de julio de 2010	A favor
8	Pedro L.	25 de julio de 2010	A favor
9	Eric M.	25 de julio de 2010	Crítica
10	Andrea J.	25 de julio de 2010	Crítica
11	Victor M.	25 de julio de 2010	A favor
12	Ricardo N.	25 de julio de 2010	Crítica
13	Regis R.	25 de julio de 2010	Crítica
14	Gabriel R.	25 de julio de 2010	A favor
15	Roberto R.	25 de julio de 2010	A favor
16	Julio Q.	25 de julio de 2010	A favor
17	Felipe H.	25 de julio de 2010	A favor
18	Mario M.	25 de julio de 2010	Crítica
19	Vinicio R.	25 de julio de 2010	A favor
20	Mar V.	25 de julio de 2010	Crítica
21	Julio Q.	25 de julio de 2010	Crítica
22	Francisco V.	25 de julio de 2010	A favor
23	Andrea J.	25 de julio de 2010	A favor
24	Eric M.	25 de julio de 2010	Crítica
25	Oswaldo Ch.	25 de julio de 2010	A favor
26	Fernando E.	25 de julio de 2010	A favor
27	Oswaldo Ch.	25 de julio de 2010	A favor
28	Fernando C.	25 de julio de 2010	No muestra favoritismo
29	Ricardo N.	25 de julio de 2010	Crítica
30	Julio Q.	25 de julio de 2010	A favor
31	Hugo N.	25 de julio de 2010	Juicio a favor pero crítico
32	Luis S.	25 de julio de 2010	A favor
33	Hugo N.	25 de julio de 2010	Juicio a favor pero crítico
34	Jose R.	25 de julio de 2010	Juicio a favor pero crítico
35	Anónimo	25 de julio de 2010	Crítica
36	David O.	26 de julio de 201	A favor
37	Hugo N.	26 de julio de 201	A favor
38	Ricardo G.	26 de julio de 201	A favor
39	Robin G.	26 de julio de 201	A favor
40	Hugo N.	26 de julio de 201	No muestra favoritismo
41	Estuardo R.	26 de julio de 201	A favor
42	Dr. Manuel S.	26 de julio de 201	Crítica
43	Alberto B.	26 de julio de 201	A favor
44	Pablo E.	26 de julio de 201	A favor
45	Ricardo G.	26 de julio de 201	No muestra favoritismo
46	Ruben T.	27 de julio de 201	A favor
47	Mario A.	27 de julio de 201	A favor
48	Juan A.	28 de julio de 201	A favor
49	Juan A.	28 de julio de 201	A favor
50	Andrea d. L.	28 de julio de 201	A favor
51	Alberto C.	29 de julio de 201	A favor
52	Lionardio S.	30 de julio de 201	Crítica
53	Sergio L.	30 de julio de 201	A favor
54	Juan A.	1 de agosto de 201	A favor
55	Cesar F.	1 de agosto de 201	Crítica
56	Luis F.	3 de agosto de 201	A favor
57	Tara P.	13 de agosto de 201	Juicio a favor pero crítico
58	Steve A.	14 de agosto de 201	Crítica
59	Rafael M.	24 de septiembre de 201	A favor

Fuente: Focineg, elaborado por Sergio Palencia con base en el análisis del *Blog* de la entrevista aquí referida. (25/7/2010).

Gráfica 1  
 Análisis de opiniones sobre *call center*  
 Dispersión de participación sobre reportaje de *call center*  
 2010

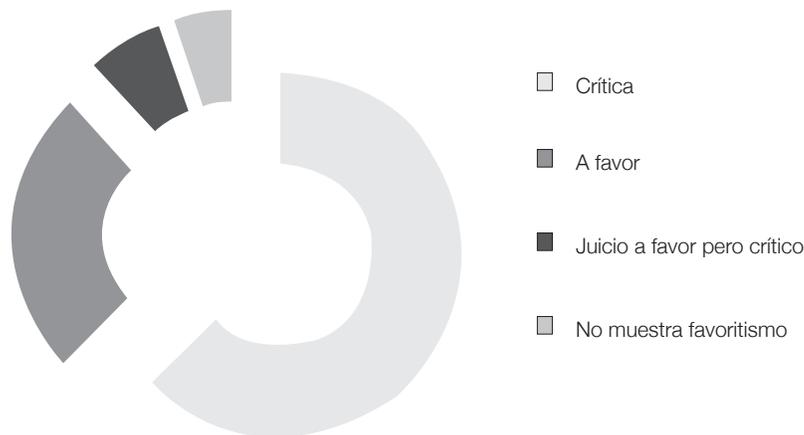


Fuente: Focineg elaborado por Sergio Palencia con base en el análisis del *Blog* de la entrevista aquí referida. (25/7/2010)

En la elaboración del análisis del discurso, decidimos dividir el total de las 59 opiniones del *Blog* en cuatro categorías respecto a la actividad del *call center* en Guatemala y el papel que desempeña el gerente de Transactel, Guillermo Montano, para el desarrollo del país, las cuales son las siguientes: A favor, Crítica, Juicio a favor pero crítico, No muestra favoritismo. Encontramos que la mayoría de opiniones fueron a favor del *call center* y de la actividad que realiza Guillermo Montano, siendo el 37 del total de opiniones. Las opiniones críticas fueron 15, mientras que las que corresponden al Juicio a favor fueron 4 y la última categoría llamada No muestra favoritismo está compuesta por 3 opiniones. Veamos la siguiente gráfica.

## Gráfica 2 Análisis de opiniones sobre *call center*

Opinión general sobre Call center  
2010



Fuente: Elaboración Sergio Palencia con base en el análisis del *Blog* de la entrevista aquí referida. (25/7/2010).

Es imprescindible posicionarse cautelosamente respecto a la tendencia a favor sobre el *call center* en esta entrevista. Primero que todo, hay que tener en cuenta el limitado acceso a internet, asimismo, qué porcentaje de la población guatemalteca consulta sitios *web* de información como periódicos y revistas para, referirse a la población que pueda tener interés en leer particularmente *el Periódico*. Así se reducen los márgenes y se puede pensar que solamente una ínfima proporción de la población guatemalteca, alfabetada, con acceso a internet y preocupada por este tema en especial de los *call centers* se interese, por emitir una opinión. Pero no reside la importancia de estas opiniones en su poca representatividad poblacional, sino, más bien, en cómo se estructura el discurso de las opiniones, la forma de escribir, los posibles insultos, las pasiones desatadas y el caudal de información de contexto que pueda presentarse sobre la población que goza del tiempo, de un nivel de alfabetización mayor y que políticamente le interesa opinar en estos espacios cibernéticos. Constituyen verdaderamente una joya para el análisis sociológico encontrar este tipo de opiniones y discursos que no se ven constreñidos por el “qué dirán”, precisamente porque pueden ser anónimos, con el uso de pseudónimos y, puede expresarse hasta el último pensamiento que concierne a una conformación ideológica de clase social, de los prejuicios y críticas, de deseos y anhelos. Los *blogs* anónimos o con pseudónimos se constituyen en textos fundamentales para entender la configuración de la lucha de clases hoy en día en Centroamérica y Guatemala.

Primero nos interesamos en dividir en categorías específicas las diversas opiniones suscitadas por la entrevista. Para esto dividimos en varias categorías todas aquellas que mostraban una posición *A Favor* de los *call centers* y, por el otro lado, también aquellas que presentaban *Críticas* o estaban en contra del *call center*. Estamos conscientes del peligro de homoge-

nizar las respuestas, por eso mismo tuvimos el cuidado de crear diverso tipo de categorías que tendieran hacia insertarse en la lógica argumentativa y discursiva que representa la categorías. Las principales categorías fueron las siguientes.

*A favor del call center:* Categorías de análisis.

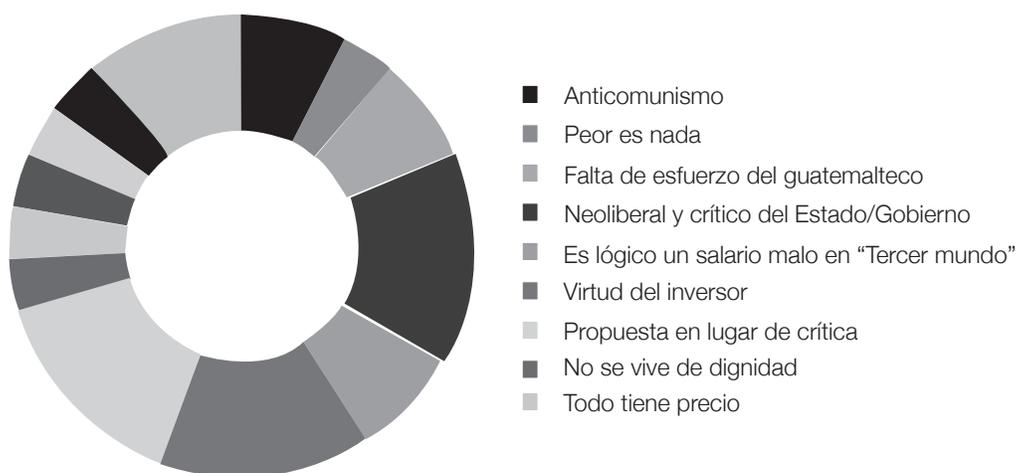
Anticomunismo – Peor es nada – Falta de esfuerzo del guatemalteco – Neoliberal y crítico del Estado – Gobierno – Es lógico un salario malo en el “Tercer mundo” – Virtud del inversor – Propuesta en lugar de crítica – No se vive de dignidad – Todo tiene precio – Es normal la explotación humana – La idea del “cangrejo” en la sociedad guatemalteca – Agradecimiento de prebendas y *spas* – Castigar a Guatemala no invirtiendo en ella – Contra sindicatos.

*Crítico del call center:* categorías de análisis.

Acusación de explotadores – Malos salarios – Nuevos patronos – Alta tasa de rotación de empleados – Idea de *call center* por cooperativa – Enfermedades que provoca el *call center* – Denuncia de trabajo enajenante – Crítica a la figura del “inversor” – Denuncia de injusticia laboral – Llamado a la lucha contra la explotación.

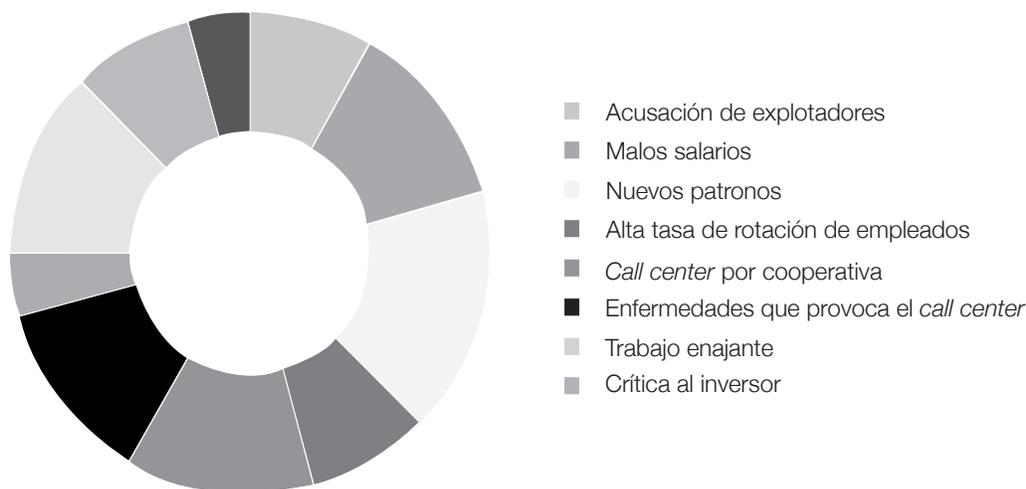
Refiramonos a continuación al siguiente cuadro donde se muestra la porción que ocupó el total de opiniones *A Favor* y *Críticas* a partir de la división por categorías analíticas del análisis de discurso.

**Gráfica 3**  
**Análisis de opiniones sobre *call center***  
A favor – Cantidad de comentarios  
2010



Fuente: Focineg, elaborado por Sergio Palencia con base en el análisis del Blog de la entrevista aquí referida. (25/7/2010).

Gráfica 4  
Análisis de opiniones sobre *call center*  
Crítica – Cantidad de comentarios  
2010



Fuente: Focieng, elaborado por Sergio Palencia con base en el análisis del *Blog* de la entrevista aquí referida. (25/7/2010).

Como observamos, las distintas categorías que se muestran, tanto en las opiniones *A Favor* como las *Críticas*, son de una variedad bastante grande. Mas la centralidad de estas opiniones no reside en su constatación porcentual sino, de hecho, en el análisis crítico que se elabora a partir del contexto inicial de esta sección del capítulo V, la reconfiguración de la figura del empresariado guatemalteco. En mayor medida es imprescindible relacionar esta nueva formación de la figura del empresariado guatemalteco con el discurso anticomunista, *cuasi* finquero y de intolerancia propio de las elites del país. Esta conjugación entre lo nuevo y lo viejo nos da como resultado una conformación del pensamiento elitista y a favor de sus perspectivas que, lejos de contraponerse históricamente, crea una especie de síntesis de dominación a través del discurso. Dicho en pocas palabras, no podemos entender *lo nuevo* del empresariado capitalista en Guatemala sin referirlo a *lo viejo*, es decir, al asentado anticomunismo, antisindicalismo y contrainsurgencia que se explaya en las opiniones de los y las participantes de este *Blog*. Concretémonos a continuación al análisis de estas opiniones en referencia con la constitución ideológica del empresariado guatemalteco.

Una de las características más destacadas de la configuración de la clase dominante en Guatemala, sobre todo desde los primeros intentos de Golpe de Estado a Juan José Arévalo en 1949, ha sido el anticomunismo. Como vimos, el anticomunismo ha sido constitutivo de la forma estatal impuesta a partir de 1954 con el Golpe de Estado de Árbenz, además

de haberse consolidado en los gobiernos militares contrainsurgentes. A pesar de parecer un vestigio ideológico del pasado, de la mentalidad empresarial-industrial y finquera, el anticomunismo se presenta hoy en día como bajo las figuras externas o internas que puedan representar una amenaza en la lucha de clases. Si bien pareciera que los temores infundados por la Revolución Cubana o Sandinista no son el centro discursivo, ahora se concretan contra todas las posturas que no estén de acuerdo con la empresarialidad, el desarrollo, el libre mercado y la competitividad nacional. Veamos esta opinión suscitada en el *Blog*:

«es triste ver que todavía hay personas que creen que el Estado será la fuente de bienestar. Y que siguen tachando al sector privado de explotadores. *Para eso que se vayan a vivir a Cuba o a Venezuela.* Creo que allí estarían identificados. Un dato interesante es, que en Transactel la rotación de personal es menor al 3% en promedio. No se necesitó recurrir a música o canchas deportivas para llegar a donde se ha llegado. Más bien esto es una muestra de agradecimiento. Pero sí se requirió de un grupo de jóvenes comprometidos, que a su corta edad profesional, demuestran día a día, no tener paradigmas y seguir conquistando el mercado internacional de servicio al cliente. Guatemala ha sido reconocida por su delicioso café, azúcar, cardamomo, bananos, telas típicas, etc. Pero nunca había pasado de eso. *Es un orgullo nacional que ahora estemos vendiendo servicios y tecnología. Y que ya no solo se nos visualice como país agricultor.*» (Blog elPeriódico 2010; cursiva propia.)

Lejos de ser un anacronismo, el anticomunismo empresarial se reconfigura hoy en día en Guatemala en distintos términos. Ahora bien, el nuevo elemento discursivo es la aversión al Estado, elemento prototípico del neoliberalismo, donde se construye una falsa dicotomía contra los críticos del capitalismo y la voracidad de los empresarios. Este discurso se basa en identificar las críticas al empresariado como solicitudes de injerencia estatal, de colectivización o corporativismo estatal, perspectiva heredada de economistas “libertarios” como von Mises y Hayek. Toda injerencia del aparato estatal es vista como elemento común de socialización y sindicalización, con el peligro de derivar en una burocracia que anule la posibilidad del empresario capitalista individual de imponer las condiciones de disciplina con el trabajo. Se utiliza el temor al Estado en figuras históricas de represión como el caso de la Unión Soviética, especialmente *stalinista*, pero también se refiere a países más cercanos como Cuba o Venezuela. Desde luego, los matices de la crítica al capital se mistifican bajo una sola identidad con la forma estatal en los países socialistas. Un segundo aspecto, además de la homogenización de la crítica al capital, es el nuevo sentimiento de las clases empresariales capitalistas en desligarse de la historia agroexportadora y referirse a una tecnificación de las relaciones económicas. Tal es el postulado que se encuentra en el “orgullo nacional” de la venta de servicios y tecnología mediante de los *call centers*. Veamos un ejemplo más del anticomunismo, específicamente cuando definen a la crítica como izquierdistas “antiprogreso”:

«Los izquierdistas se oponen a cualquier iniciativa para crear empleo (hidroeléctricas, maquilas, minería, call centers, y un largo etc.) porque necesitan que la gente siga pobre, hambrienta e ignorante. Con gente pobre, hambrienta e ignorante, ellos pueden fácilmente decir que la culpa es de los pocos patronos que existan. *La realidad es que es la pobreza y hambre es culpa de la falta de empresas.* Si en Guatemala existieran el triple de empresas de las que actualmente hay rápidamente se vería que los salarios serían mejores. Por eso están ardidos cada vez que ven que hay trabajo y se oponen

a cualquier iniciativa para generar más empleos. Sienten que sus sueños de ser dictadores y tener esclavitud se desvanecen. Ellos en realidad no están a favor de la gente sino en contra.» (Blog *elPeriódico* 2010; cursiva propia.).

En esta cita podemos encontrar cómo se culpa a la crítica del capital como generadora de pobreza, invirtiendo los términos. Al mismo tiempo, se identifica a la izquierda con la idea de una dictadura estatal que se opone a la creación del “bienestar social” que es generar empleos dentro de la mercantilización de la actividad humana bajo el capitalismo. Como típico pensamiento formal y dicotómico, se hace del empresario un virtuoso y filántropo, su énfasis en la inversión, la creación de empleos y la idea de que “dan de comer a la población” los coloca como benefactores, de manera que fomentando las condiciones de apropiación privada de plusvalía, gozan además de la reputación caritativa. El egoísmo individualista, en tanto que genera las condiciones de la reproducción aumentada del capital, se plantea asimismo en su egótica actividad como baluarte del beneficio social.

De nuevo Hegel nos parece sabio cuando descubre cómo la conciencia desaventurada aprehende el mundo invertido, la respuesta del comentador es generar más empresas capitalistas para aumentar los salarios, completa abstracción del proceso lógico de apropiación capitalista. El detalle de la inversión que realizan estas personificaciones del capital es que deben homogenizar las condiciones sociales para verse asimismo en una escala de superioridad de esfuerzo, “trabajo honrado”, disciplina, en contraposición a la abstracción que catalogan como “guatemalteco”, impugnando un sermón de inversión y productividad que debe cumplirse para sacar adelante al país. Veamos este ejemplo:

«[...] ojalá todos los guatemaltecos tuviéramos el empuje de crear empresas, no se necesita gran inversión, sino sólo *deseos de trabajar duro*, entonces nuestro país sería mejor, muchos malos guatemaltecos quieren que el gobierno haga todo o les regale cosas, así que *dejemos los comentarios negativos de gente conformista y envidiosa*. »  
( *elPeriódico* 2010; cursiva propia.)

El “guatemalteco” como inversor no es nada nuevo, es más bien la manera más confiable de crear un discurso donde exista un nosotros *propietario*, como figura global, que logre olvidar las diferencias que entrañan la propiedad privada. Si se afirma que todos somos “guatemaltecos” y que todos debemos ser empresarios inversores, se deja de lado las condiciones mismas de inversión están atravesadas por la división del trabajo. En el fondo subyace la ideología de convertir mágicamente al vendedor callejero en un empresario inversionista como Guillermo Montano o Dionisio Gutiérrez. Lo que uniría a estos dos extremos sería nada más ni nada menos que los “deseos de trabajar”, virtud canónica del capitalismo, ahí precisamente donde vemos cómo la imposición de las condiciones de explotación históricas abren un abismo entre las clases que deben *trabajar para otro* para sobrevivir y las clases que han acumulado capital históricamente. El pan y los medios para producirlo no están asegurados a nadie, sólo a quien lo tiene en propiedad, sin embargo, el pensamiento formal de la dominación lo abstrae de la relación, ignorando el abismo de injusticia con el sermón moralizante de los “deseos de trabajar”. El trabajo, con su connotación de aburrimiento, humillación y explotación, es dejado como un substrato de la vida humana.

Para la mentalidad capitalista la necesidad se pinta como forma concreta de la vida, por lo tanto, su comprensión de trabajo y de las relaciones sociales están teñidas por la limitación, la escasez, la penuria. La conquista de la vida es lograr, por medio de la penuria como norma y regla, sobrepasar el carácter coercitivo de la necesidad misma que impulsa el capitalismo. Por lo tanto, y en pocas palabras, todo tiene precio, la vida humana tiene precio, por lo tanto, el valor es la ley y fundamento de la cohesión social por coerción mutuamente implicada. Así, por ejemplo, el siguiente comentarista del *Blog* nos refleja claramente esta idea:

«Señores, a nadie le regalan nada, todo tiene un costo, un precio que pagar, y para que Guatemala salga adelante hay que pagar el precio de las críticas de personas que quieren cambiar el mundo con palabras y con críticas sin sentido, eso sí, sin mover un infame dedo por generar un cambio. Vamos adelante Guatemala, los críticos, bocones y habladores vienen incluidos en el paquete llamado éxito, y gracias a todos ellos, son una motivación para seguir adelante, *sin la resistencia del viento ningún avión vuela.*» (Blog elPeriódico 2010; cursiva propia.)

Peor aún para estos apologistas del mercado, la dignidad humana y el valor en el capitalismo se excluyen, la necesidad triunfa como factor externo, como destino. «El estar dispuesto a trabajar por un salario razonable no significa estar asimilado por el sistema. *Es poner los pies sobre la tierra y entender que no hay ser humano que viva de dignidad. La dignidad no se come.*» (Blog elPeriódico 2010; cursiva propia.) “Poner los pies sobre la tierra” es condición *sine qua non* de la posibilidad de alimentarse dentro del mundo de la escasez como principio, la dignidad del ser humano se convierte en metafísica inocua que no da de comer. Este sentido común no lo es en tanto que juicio popular, sino que estigma de la resignación y de la victoria anticipada de la propiedad privada, de la sociedad burguesa. Para el individuo que ha aceptado como normalidad constitutiva el hecho de que la humanidad no pueda crear una sociedad y unas relaciones que partan de la dignidad como fomentadora de las condiciones por y para la vida, el único camino es el acomodo en la miseria del mundo, aunque ocupe las altas jerarquías de la clase social dominante, su corta perspectiva y anhelo no pueden más que llenarse con falsas trascendencias mediadas por el mismo sistema de escasez, un cristianismo empresarial, un budismo trastocado en un *karma* sistémico, un ateísmo nihilista o un agnosticismo de la indiferencia.

Finalmente, si el mundo se convierte en una cárcel de la necesidad, luego su justificación no puede partir más que de la negación abstracta y absoluta de todas aquellas críticas que ponen en entredicho el capitalismo y las relaciones de explotación. No porque se esté planteando una crítica externa a una opinión, sino porque la crítica está desbaratando su misma conformación social, su seguridad, su caracterología, su concepto de patria (*patrimonium*), de familia, de propiedad privada y relaciones sentimentales. La crítica se convierte en potencia en la afrenta y la desacralización de su “verdad institucional” en la figura de la familia, de la madre, del padre, de la propiedad privada. Por eso no debe ser aceptada bajo ningún término, la caracterología dominante tiene como principio formador la negación total –totalizante podríamos decir– y el exterminio de lo distinto, de lo no-idéntico como potencia de la violencia inicial del propio sistema que ha generado este tipo de objetividades individuales. Veamos algunos ejemplos:

«Adelante todos las empresas que genera empleo, *los comentarios negativos ni leerlos porfa.*» (Blog *elPeriódico* 2010; cursiva propia.)

«*Díganos cómo podemos lograr mejores cosas en lugar de criticar.* Nos debería decir usted cuál es el salario óptimo para poder enviarlo a nuestro presidente actual. Pero en fin, mejor Trabajemos más por nuestro país todos los días y *demos gracias de que existen empresas que dan tanto trabajo honesto en Guatemala. Trabajemos unidos por Guatemala.*» (Blog *elPeriódico* 2010; cursiva propia.)

«*Les encanta llevárselas de izquierdistas y revolucionarios, pero nunca proponen nada.* Bueno, entonces pongan su empresa y páguele el doble.» (Blog *elPeriódico* 2010; cursiva propia.)

«[...] yo agradezco mucho a Transactel por la oportunidad que da a los guatemaltecos, y considero que *en lugar de criticar debemos de agradecer por el trabajo y la inversión que el Sr. Montano nos da; el salario no es malo, creo que debemos de aprender a dar gracias y criticar menos ya que si no ayudamos debemos de callarnos y no criticar.* Yo por mi parte estoy muy contento de trabajar para Transactel.» (Blog *elPeriódico* 2010; cursiva propia.)

Es sumamente importante, entender la manera cómo conciben estas personas la crítica. Para los apologistas del mercado y la inversión, del nuevo empresariado modernizante, la crítica debe tener siempre un *tinte instrumental*, una mediación concreta que no se salga de las posibilidades que encierra un sistema cerrado de elementos constitutivos. Luego, pues, la crítica es reducida a su expresión de mejoramiento técnico, del impulso de la eficiencia en un plano objetivo ya determinado de antemano. Se concreta una forma social donde los seres humanos no están más que llamados a un progreso lineal dentro de los cánones organizativos de la sociedad burguesa, con las grandes limitantes de la propiedad privada y la actividad humana determinada en la reproducción del capital. Toda crítica que rebase las posibilidades tangibles y concretas de la formación social burguesa, de su mediación estatal en perspectiva de progreso, está desde el inicio llamada a parecer simplemente algo incoherente, una necedad, una inconformidad vacía que no “ayuda”. O como diría uno de los comentaristas: «*Díganos cómo podemos lograr mejores cosas en lugar de criticar.*»

El desprecio por la crítica a la dominación y sus expresiones simbólicas, materiales, caracterológicas, se ataca con una lógica violentísima de exterminio. De nuevo no es casualidad que algunos de los ejemplos citados afirmen que los «comentarios negativos ni leerlos», ya que pueden representar la posibilidad de *lo otro* fuera de los márgenes de la sociedad de clases. La violencia cosificada se convierte en conformismo, la crítica no es más que una disfunción de las condiciones de sobrevivencia que caen como maná del cielo. Consecuentemente, la violencia y la coerción en la sociedad de clases se terminan mistificando en su contrario, *la benevolencia de quienes permiten sobrevivir a pesar de la violencia y la coerción organizada*. La actitud cambia completamente, la conciencia desaventurada se reconcilia mediante el agradecimiento a los señores que pueden permitir sobrevivir y tomarse de los maderos sueltos del naufragio de la humanidad. Por eso, la gratitud por la violencia convertida en carácter paternal de la sociedad es el *non plus ultra* de la vida sobrevivible: «*en lugar de criticar debemos de agradecer por el trabajo y la inversión que el Sr. Montano nos da.*» Lo único

permitido fuera de los límites del agradecimiento es el silencio. Por su parte, la crítica, simplemente, **no debe existir**: «creo que *debemos de aprender a dar gracias y criticar menos ya que si no ayudamos debemos de callarnos y no criticar.*»

A partir del análisis que hicimos de la entrevista a Guillermo Montano y a las opiniones del *Blog de elPeriódico*, hemos hecho un breve análisis de la caracterología del nuevo empresariado guatemalteco. Asimismo, pudimos constatar toda una configuración de las opiniones a favor del nuevo empresariado, con sus prejuicios y horizontes en forma de destino. Con el material recopilado del análisis del discurso, que se podrá encontrar en los Anexos de esta investigación, se podría profundizar la comprensión de los apologistas del mercado y, también, cómo se realizan las críticas a este modelo, con sus oportunidades y limitantes discursivas. Pero el objetivo de esta breve crítica era más bien tener una mirada general de la caracterología empresarial actualizada en Guatemala. Si en los capítulos anteriores nos referimos al movimiento general del capital, su constitución y las luchas contra el mismo, en esta sección quisimos dar una perspectiva de la personalidad y las opiniones concretas de este sector social, variado, que promueve la vorágine del capitalismo en Guatemala. La importancia de las palabras y las construcciones ideológicas es que, precisamente, muestra un núcleo de la lucha de clases, situación importante para posicionarse críticamente frente a la barbarie mundial del capitalismo. O como diría Bajtín:

«Las lenguas son concepciones del mundo no abstractas sino concretas, sociales, atravesadas por el sistema de las apreciaciones, inseparables de la práctica corriente y de la lucha de clases. Por ello, cada objeto, cada noción, cada punto de vista, cada apreciación y cada entonación, se encuentran en el punto de intersección de las fronteras de las lenguas y las concepciones del mundo, se hallan implicados en una lucha ideológica encarnizada. En estas condiciones excepcionales, cualquier dogmatismo lingüístico y verbal, cualquier ingenuidad verbal, resultan de todo punto imposibles.» (Bajtín, 1998: 426, 427; cursiva del autor).

## Percepciones del *call center* desde las trabajadoras y los trabajadores

### 1. Aclaraciones pertinentes

Durante la realización de la encuesta nos encontramos con limitaciones y negativas en el acceso de parte de las industrias de *call centers*, pese a las múltiples solicitudes realizadas por escrito, vía correo electrónico y telefónico a las y los gerentes generales. Por tal motivo, muchas de las encuestas debieron realizarse fuera del lugar de trabajo de las personas (mujeres y hombres) que laboran en los *call centers*. La mayor cantidad de las personas encuestadas pertenecen a trabajadoras y trabajadores que se encuentran dentro del departamento de Guatemala.

Las solicitudes de apoyo a la investigación para efectuar encuestas a trabajadoras y trabajadores:

- Atento
- Allied Contact Center
- Capgemini Business Services Guatemala, S.A.
- Guatemala Contact Services Company, S.A./ Gcsc, S.A.
- Saika, S.A.
- Ry6 Global Connection, S.A.
- Guatecall

Las anteriores empresas no dieron una respuesta favorable a pesar de su seguimiento continuo a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos. Por consiguiente, los resultados de las encuestas corresponden a la colaboración de las y los trabajadores y extrabajadores que pertenecen a los *call centers* de:

- Genpact
- Centro BI (Banco Industrial)
- NCP *Start communication* Guatemala
- Atento
- Digitex
- *Call center* del Banco de Antigua

Por tal razón, tomamos la decisión de presentar los resultados como una encuesta de opinión a consecuencia de las limitaciones anteriormente mencionadas. Por tanto, se aclara que no debe tomarse como una encuesta con un muestreo netamente riguroso.

Los resultados de la encuesta refleja la opinión de 58 mujeres y hombres trabajadores y extrabajadores de *call centers*. Durante el desarrollo de está apartado se pretende presentar los resultados con el fin de plantear preguntas para generar posteriores investigaciones sobre *call centers*.

## 2. Resultados generales de la encuesta

Dentro de los resultados que obtuvimos se observa que las mujeres se incorporan a temprana edad en el mercado laboral de los *call centers*. Tal como se visualiza en la tabla sobre promedio, mediana y moda de edad según el sexo de los agentes, la mayor cantidad de mujeres que laboran en el sector corresponde en su mayoría a mujeres de 20 años, en donde el promedio de edad de las que trabajan en los *call centers* es de 22 años.

A diferencia, los hombres que trabajan en los *call center* se incorporan a una edad promedio de 24 años, la mayor cantidad de , al igual que las mujeres, son de 20 años. La feminización del trabajo y de la fuerza de trabajo es muy marcada en las actividades de *call center*. Tal como se observa en los resultados, son mujeres que se incorporan a más temprana edad a este tipo de actividad.

Sin embargo, los anteriores resultados dan pie a las siguientes interrogantes: ¿Se podría decir que actualmente también existe feminización de la tercerización de la economía, debido a la temprana incorporación de las mujeres en los centros de llamadas? ¿Su incorporación

a la tercerización de servicios corresponde a una temporalidad sea ésta de largo, mediano o corto plazo? ¿Qué pasa con la temporalidad de los hombres en el mercado laboral de los *call centers* en comparación con las mujeres? ¿Éste se comporta con la misma tendencia?

Ahora bien, con la incorporación, en el futuro de mano de obra indígena en la industria de *call centers*? ¿La feminización de la fuerza de trabajo y de la economía, en las mujeres indígenas seguirá el mismo comportamiento? Para poder responder estas preguntas es necesario tomar en cuenta todos aquellos procesos de reconfiguración social que se relacionan con cuestiones de género, etnia, clase y edad como de migración.

**Cuadro 3**  
**Agentes de *call center***  
Promedio, mediana y moda de edades  
Edad según Sexo

Sexo/Edad								
ND/NR			Mujer			Hombre		
Media	Mediana	Moda	Media	Mediana	Moda	Media	Mediana	Moda
22	21	19	22	20	20	24	23	20

Fuente: Focineg, elaborado por Manuel Poroj.

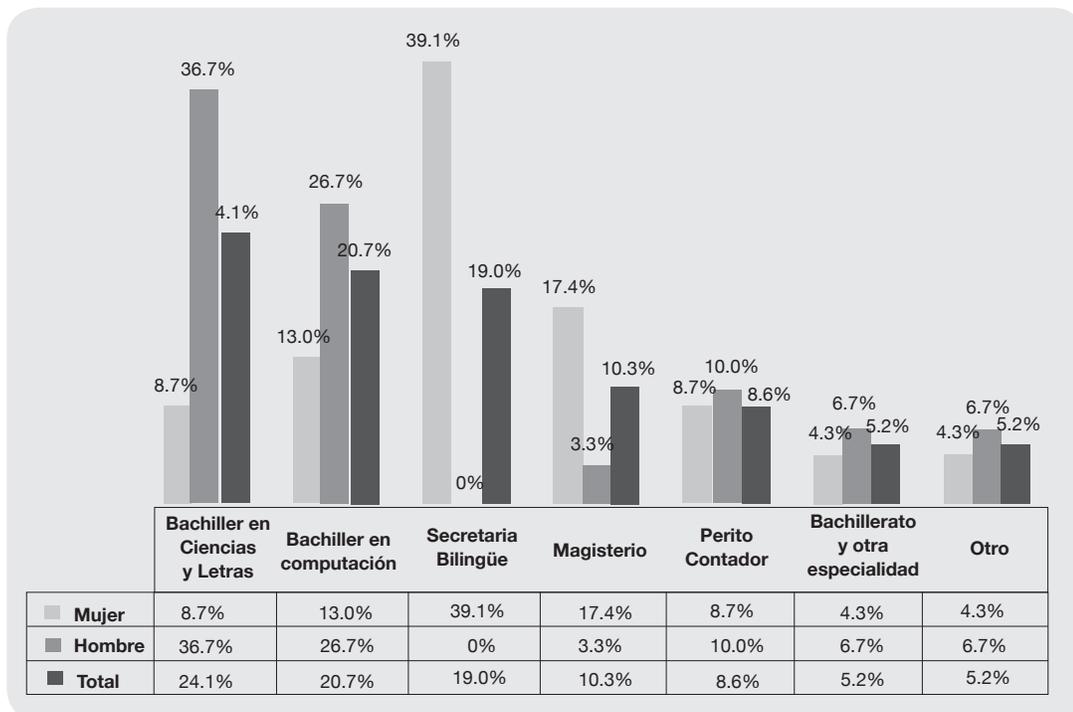
Una característica de las y los trabajadores que laboran actualmente en el *call center* como agentes, es su nivel académico ya que muchos tienen título de diversificado. En este caso, las trabajadoras y trabajadores que corresponden a carreras como bachilleres en ciencias y letras, en computación y secretariado bilingüe son las personas más solicitadas dentro del mercado de *call center*. Esto como consecuencia de suposiciones de parte de los patronos a su preparación bilingüe avanzada. Las y los trabajadores que desde el principio, tal como se afirmó en el apartado anterior, provienen de colegios de “prestigio” del sector privado.

El acceso a la educación ha sido una de las limitaciones que históricamente ha tenido la población indígena, en especial las mujeres, y no digamos un tipo de educación que contenga las características que demanda el sector de *call center*.

En este caso particular, las mujeres mestizas son quienes presentan estas características requeridas por el mercado, como la educación bilingüe avanzada. Esta característica puede dar respuesta a otras interrogantes como: ¿Existen capacidades o destrezas cognitivas, psicológicas o motrices en las mujeres y hombres para aprender actividades como el manejo eficiente de un idioma extranjero, uso de instrumentos tecnológicos, aprendizaje de modismos y una aculturación foránea fuertemente exigida por el mercado? ¿Estas habilidades corresponden a factores socio históricos como acceso a la educación, nivel socioeconómico, residencia urbano-rural, mujer-hombre, indígena-mestizo/ladino? ¿Quiénes, por poseer estas habilidades y destrezas son solicitados y devengan una remuneración competitiva? ¿El mercado de *call center* requerirá mano de obra indígena para el uso de los idiomas de las comunidades lingüísticas existentes en Guatemala? , como consecuencia de la inserción de

las relaciones capitalistas en la vida comunitarias de los pueblos indígenas, por ejemplo, el uso de tarjetas de crédito, uso de telefonía celular, cuentas bancarias etc.

**Gráfica 1**  
**Agentes de *call center***  
Título en el nivel medio según sexo  
En porcentajes

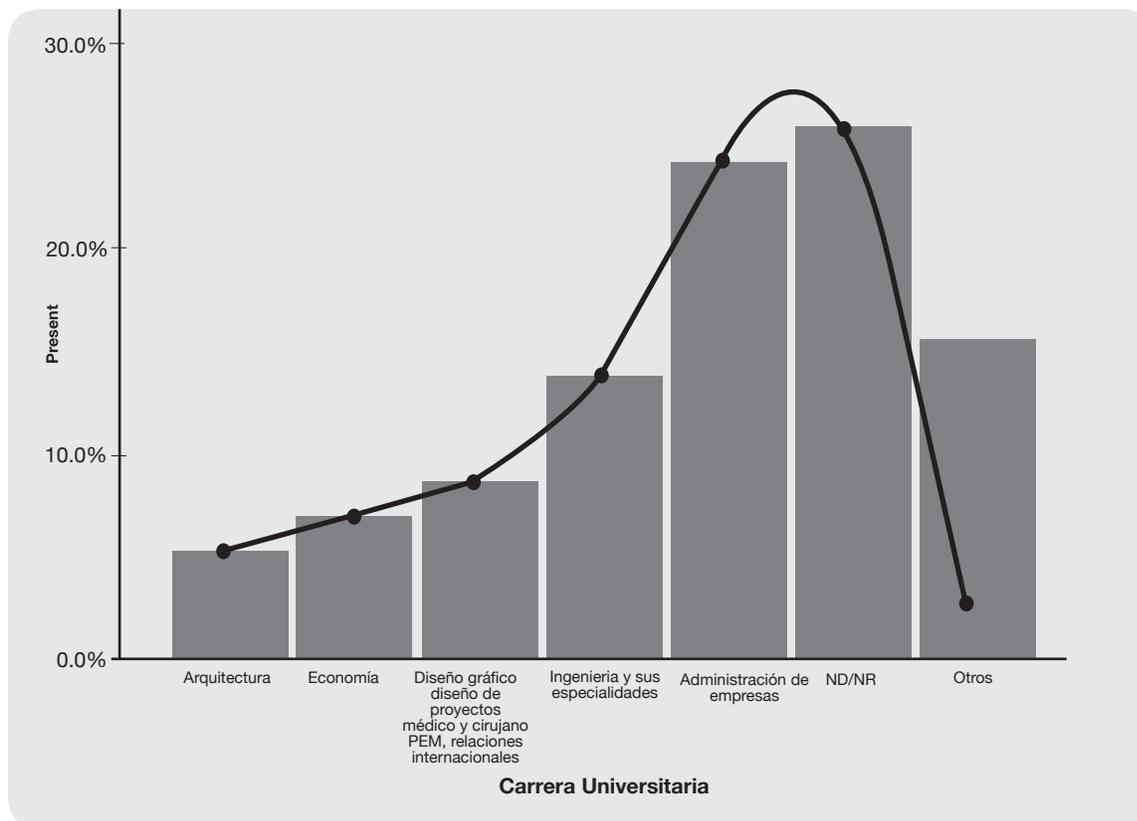


Fuente: Focineg, elaborado por Manuel Poroj.

Otra de las características de los y las trabajadoras de los *call centers*, aun sea mínima su proporción, es su baja incorporación a los estudios superiores universitarios. Una proporción considerable (25.9%) de las y los agentes de *call center* no cursan una carrera de estudios superiores. Como puede observarse en la siguiente gráfica, los datos están concentrados particularmente en aquellos agentes que no dieron respuesta a una carrera universitaria específica.

Las y los agentes que se encuentran estudiando en la universidad corresponden a las carreras de administración de empresas, ingeniería y sus especialidades. Ante la baja matrícula universitaria en los trabajadores de *call center*, se debe preguntar, ¿si la labor en dicho servicio los limita a prepararse en el nivel universitario y por ende, a un empoderamiento sobre sus derechos económicos, sociales, culturales e individuales? O bien, las expectativas salariales no son las optimas, sin embargo, representan un costo de oportunidad más atractivo que seguir estudiando en la universidad, tal como lo expresaron algunas mujeres trabajadoras de *call center* en el grupo focal.

Gráfica 6  
Agentes de *call center*  
Carrera universitaria  
En porcentaje



Fuente: Focineg, elaborado por Manuel Poroj.

El mayor porcentaje de las y los encuestados tienen estudios universitarios (75.9%). Sin embargo, es más visible identificar estudios universitarios en los hombres que en mujeres. No obstante, aunque los hombres tengan nivel superior de educación, su empoderamiento no se presenta en la misma medida, tal como se observará más adelante. En cambio, el acceso a la educación superior a las poblaciones indígenas ha sido prácticamente nula, particularmente en tiempos anteriores, algunos avances ha tenido en los últimos años los pueblos indígenas en cuanto a acceso a este tipo de educación, pero su incorporación ha sido en otros espacios laborales.

**Cuadro 4**  
**Agentes de *call center***  
Nivel de escolaridad según sexo  
En porcentaje

Nivel de escolaridad	Sexo			
	ND/NR	Mujer	Hombre	Total
ND/NR	20.0	0.0	0.0	1.7
Diversificado	20.0	34.8	20.0	25.9
Estudios universitarios	60.0	65.2	80.0	72.4
Total	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Focineg, elaborado por Manuel Poroj.

Las y los agentes con estudios universitarios cursan los primeros dos años de la carrera, en tal sentido, los primeros cuatro semestres. Es importante recalcar que las mujeres que trabajan en el no pertenecen a los últimos semestres de la carrera universitaria. Más bien son los hombres, que aún con cierre de pensum universitario o en proceso de cierre permanecen laborando en los *call center*. Aunque en una proporción mínima (10.0%). En tal sentido, son las mujeres quienes tienen una menor temporalidad laboral en este sector, esto como consecuencia de menores posibilidades de ascenso, mayores despidos, o bien acoso sexual.

**Cuadro 5**  
**Agentes de *call center***  
Semestre que cursan  
Por sexo  
En porcentajes

En que semestre	Sexo			
	ND/NR	Mujer	Hombre	Total
0	20.0	39.1	20.0	27.6
4	0.0	21.7	20.0	19.0
2	20.0	21.7	13.3	17.2
1	20.0	4.3	10.0	8.6
6	20.0	4.3	10.0	8.6
8	20.0	8.7	3.3	6.9
3	0.0	0.0	6.7	3.4
7	0.0	0.0	6.7	3.4
9	0.0	0.0	6.7	3.4
10	0.0	0.0	3.3	1.7
Total	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Focineg, elaborado por Manuel Poroj.

Otros resultados que se ven relacionados con las anteriores afirmaciones es el hecho de que las y los estudiantes universitarios, en su mayoría, se encuentran en el cuarto y segundo semestre universitario. Con mayor proporción en las mujeres universitarias, las que se encuentran en esos dos primeros años universitarios.

**Cuadro 6**  
**Agentes de *call center***  
Universidad según sexo  
En porcentaje

Universidad	Sexo			
	ND/NR	Mujer	Hombre	Total
USAC	40.0	43.5	60.0	51.7
NR	20.0	34.8	20.0	25.9
UMG	40.0	8.6	10.0	12.0
Privada	0.0	4.3	3.3	3.4
URL	0.0	4.3	3.3	3.4
FUNIBER	0.0	4.3	0.0	1.7
Galileo	0.0	0.0	3.3	1.7
Total	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Focineg, elaborado por Manuel Poroj.

Se identificó que más de la mitad de las y los encuestados pertenecen a la Universidad de San Carlos de Guatemala, seguido de la Universidad Mariano Gálvez y Universidad Rafael Landívar. La USAC, como la única universidad pública, es una institución que capacita y proporciona una gran población a servicio del sector de la economía de mercado nacional y transnacional.

### 3. Pertenencia e identidad étnica

La encuesta dio como resultado la mínima existencia o poca contratación de agentes indígenas laborando en los *call centers*. Esta ausencia puede deberse, como se ha mencionado, a factores históricos, socioeconómicos, sociales, educativos y regionales. En entrevista con personal de *InvestinGuatemala* y de la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (SEGEPLAN), aseveraron que en los departamentos de occidente, específicamente en Quetzaltenango, se están implementando este tipo de empresas, en las cuales demandan fuerza laboral juvenil y podría ser requerida mano de obra indígena. En el proceso de encuesta, algunas personas que laboran en los *call centers* aseveraron que existen trabajadores indígenas en el área de servicios generales y recursos humanos, sin embargo una mínima proporción comentó que ahora existen *call centers* o áreas donde laboran sólo indígenas, esto como consecuencia que se necesitan hacer cobros en los idiomas nacionales.

**Cuadro 7**  
**Agentes de *call center***  
 Identidad Étnica según sexo  
 En porcentaje

¿Es indígena?	Sexo			
	ND/NR	Mujer	Hombre	Total
ND/NR	20.0	56.5	53.3	51.7
No	80.0	43.5	40.0	44.8
Sí	0.0	0.0	6.7	3.4
Total	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Focineg, elaborado por Manuel Poroj.

La presencia indígena trabajando en los *call centers* del departamento de Guatemala es mínima. El 51.7% de los encuestados no se autoadscribieron a una identidad étnica, sólo el 3.4% asumió ser indígena. Es importante mencionar que sí existe la presencia indígena en los *call centers*, esta se da mayoritariamente en los hombres y no en las mujeres, el 3.4% de los que se autoadscribieron como indígena son hombres.

**Cuadro 8**  
**Agentes de *call center***  
 Identificación con grupo étnico según sexo  
 En porcentaje

Grupo Étnico	Sexo			
	ND/NR	Mujer	Hombre	Total
NS/NR	40.0	47.8	50.0	48.3
Ladino	60.0	47.8	36.7	43.1
Mestizo	0.0	4.3	6.7	5.2
Maya	0.0	0.0	3.3	1.7
Otro	0.0	0.0	3.3	1.7
Total	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Focineg, elaborado por Manuel Poroj.

La mayor cantidad de las y los agentes de los *call centers* se autoadscriben como mestizos o ladinos. En cuanto a la pertenencia a un grupo étnico específico, el 48.3% de los encuestados se identificaron como ladinos o mestizos.

En promedio se expresó que por cada diez trabajadores de los *call centers* uno es indígena. En promedio, dos de cada 10 trabajadores de *call center* son mujeres. Sin embargo, estos promedios corresponden a las personas que respondieron y consideraron que existen indígenas y mujeres en el lugar de trabajo, el cual representa únicamente el 25 o el 35%. Por lo cual se puede decir que la presencia de mujeres puede ser aún más elevada, ya que algunos agentes encuestados afirmaron que existían secciones de agentes mayores de diez personas únicamente con mano de obra femenina.

### Cuadro 9 Agentes de *call center*

Tareas específicas asignadas a indígenas, mujeres y hombres por sexo  
En porcentaje

Existen tareas específicas asignadas a las/los		Sexo			
		ND/NR	Mujer	Hombre	Total
Indígenas	ND/NR	20.0	43.5	40.0	39.7
	Sí	0.0	4.3	6.7	5.2
	No	80.0	52.2	53.3	55.2
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0
Mujeres	ND/NR	20.0	4.3	10.0	8.6
	Sí	20.0	21.7	16.7	19.0
	No	60.0	73.9	73.3	72.4
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0
Hombres	ND/NR	0.0	13.0	13.3	12.1
	Sí	20.0	8.7	16.7	13.8
	No	80.0	78.3	70.0	74.1
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0

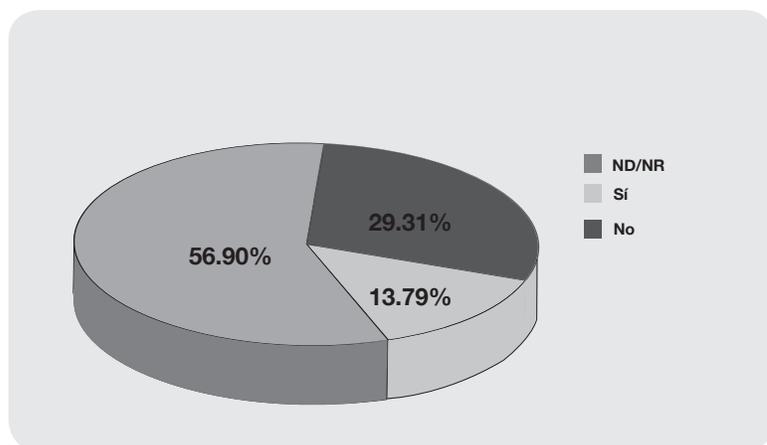
Fuente: Focineg, elaborado por Manuel Poroj.

Algunas y algunos encuestados aseguraron que la empresa no le interesa la pertenencia étnica ni su género, lo único importante para la empresa son las habilidades que el servicio demanda, sin embargo, esto representa el discurso neoliberal de la igualdad de derechos en las y los agentes, dejando ocultas exclusiones sutiles e históricas realizadas al indígena y a la mujer (tanto físicas, etarias y procedencias rural, marginal o urbano) dentro del proceso de producción de servicio. Es por ello que existe la imagen que no hay tareas específicas asignadas en los *call centers* tanto a indígenas, mujeres y hombres. El 55.2% de los encuestados consideran que en el *call center* no existen tareas específicas a indígenas, el 72.4% que no existen tareas específicas mujeres y el 74.1% que no para los hombres. Muchas de las respuestas fueron que todos hacen, como agentes, las mismas tareas en el *call center*.

#### 4. Deportados

Con la reciente crisis económica y financiera acontecida en los EE.UU. y posteriormente en el nivel mundial, los indicadores de deportados en los países centroamericanos fueron creciendo con el pasar de la recesión. En muchos de los casos, la absorción por parte del mercado laboral guatemalteco se está dando en este tipo de empresas que demandaban a una fuerza de trabajo calificada, particularmente bilingües. En las encuestas se pudo determinar que el 29.3% no conoce gente deportada que labore en los *call centers* y el 13.8% conoce a personas deportadas dentro de los *call centers*, el resto no dio información. La incorporación de deportados se ha venido acrecentando en los últimos años.

**Gráfica 6**  
**Agentes de *call center***  
 Existen agentes que trabajan en *call center* que fueron deportados de los EEUU  
 En porcentaje



Fuente: Focineg, elaborado por Manuel Poroj.

Como se observa en el cuadro siguiente, muchas de las y los encuestados laboran en *call center* bilingües, casi el 50%. Es por ello que en los últimos años se han venido incorporando deportados en este mercado laboral.

**Cuadro 10**  
**de call center**  
Tipo de *call center* en que laboran según sexo  
En porcentaje

Agente de call center en	Sexo			
	ND/NR	Mujer	Hombre	Total
ND/NR	40.0	43.5	46.7	44.8
Ambos	40.0	56.5	30.0	41.4
Español	20.0	0.0	16.7	10.3
Inglés	0.0	0.0	6.7	3.4
Total	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Focineg, elaborado por Manuel Poroj.

El 41.4% de los encuestados trabajan en un *call center* bilingüe, solamente el 10.3% trabajan en un *call center* en español. Hay mayor participación de mujeres en los *call center* bilingüe, esto pueda responder a las cuestiones sobre habilidades motrices y sicomotrices requeridas por el sector de *call center*.

## 5. Producción del servicio en los *call centers*

Los horarios de trabajo son variados, estos van desde las ocho horas diurnas y seis horas en la jornada nocturna. Es importante hacer esta aclaración ya que se presenta un promedio de horas de trabajo, las cuales incluyen tanto los horarios nocturnos y diurnos. En tal sentido, se tiene los siguientes resultados: son las mujeres quienes tienen un horario de trabajo más extenso que el de los hombres. Puede deberse a que a las mujeres les asignan los horarios diurnos. En promedio, las mujeres trabajan ocho horas diarias y los hombres siete horas diarias.

**Cuadro 11**  
**Agentes de call center**  
Horas trabajadas según sexo  
Promedio, mediana y moda

Horas trabajadas/Sexo					
Mujer			Hombre		
Media	Mediana	Moda	Media	Mediana	Moda
8	8	8	7	8	8

Fuente: Focineg, elaborado por Manuel Poroj.

Pese a que el promedio de horas trabajadas por las mujeres es mayor que las horas trabajadas de los hombres, más del 50% de las y los encuestados afirmaron la existencia de horas extras en los *call centers*. A consideración de las y los encuestados son los hombres quienes realizan más horas extras, sin embargo, existe un porcentaje considerable de agentes que opinan que tanto hombres como mujeres hacen mayores horas extras. El pago de las horas extras según opinión de los encuestados se hacen conforme las indicaciones legales. Sin embargo, como se verá más adelante, solamente perciben el salario mínimo. Muchos de ellos ven atractivo el salario pagado por el mercado laboral de *call center*, especialmente por los incentivos que se les proporcionan, pero, a la hora de dejar su trabajo el pasivo laboral es inferior o nulo, en algunos casos, al salario devengado durante el tiempo trabajo realizado.

**Cuadro 12**  
**Agentes de *call center***  
Horas extras según sexo  
En porcentaje

Horas extras		Sexo			
		ND/NR	Mujer	Hombre	Total
Se hacen horas extras en el <i>call center</i>	ND/NR	0.0	4.3	3.4	3.5
	Sí	0.0	69.6	62.1	59.6
	No	100.0	26.1	34.5	36.8
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0
Quienes hacen mayores horas extras	NDNR	100.0	26.1	43.3	41.4
	Mujeres	0.0	26.1	10.0	15.5
	Hombres	0.0	30.4	30.0	27.6
	Ambos	0.0	17.4	16.7	15.5
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0
El pago de horas extras se hacen según las indicaciones:	ND/NR	80.0	17.4	40.0	34.5
	Legales	20.0	73.9	50.0	56.9
	Por eficiencia	0.0	8.7	10.0	8.6
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0

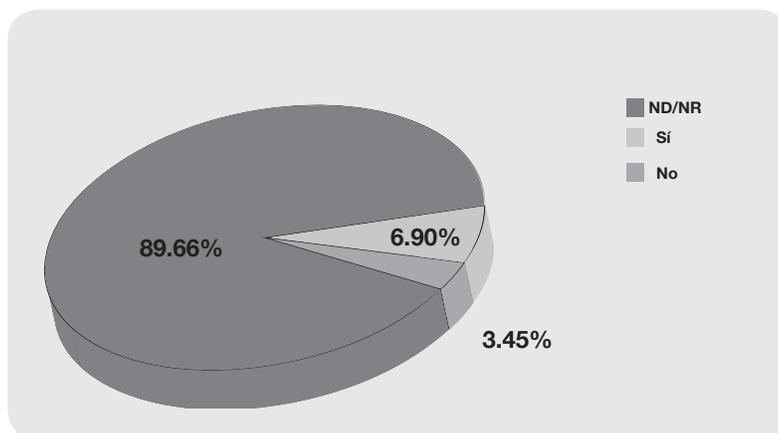
Fuente: Focineg, elaborado por Manuel Poroj.

El uso de uniforme específico no es algo obligatorio y de uso común dentro de los *call center*. Existe más libertad en cuanto al uniforme de trabajo, el 89.7% de los encuestados afirmaron no tener uniforme especial en el *call center*. Sin embargo, dentro de las políticas o código de conducta dentro de los *call centers*, existe la política de vestuario (*Dress Police*), la que contempla normativas que se refieren a cómo debe vestirse dentro de los horarios de trabajo. En esa línea se mencionan limitaciones en el uso de ropa tallada, pronunciada o atractiva solamente en las mujeres.

Tanto en los hombres y las mujeres, son más aplicables las políticas de seguridad (*Security Police*), el cual contempla la prohibición de ingreso de alimentos, uso de celulares, ingreso

de objetos o mochilas, uso de los instrumentos de trabajo. Muchas de estas políticas se encuentran incluidas dentro de un reglamento interno o código de conducta. El 94.3% afirmaron tener este tipo de reglamento o código de conducta dentro de los *call centers*.

**Gráfica 7**  
**Agentes de *call center***  
Existe uniforme especial para las mujeres y hombres  
En porcentaje



Fuente: Focineg, elaborado por Manuel Poroj.

Los instrumentos de trabajo de las y los agentes son: *headset* (micrófono y audífonos), equipo de cómputo, escritorio y silla en un espacio que no sobrepasa los 1.5 metros cuadrados. Para ello, el perfil que demanda, según las y los encuestados, es el título de nivel medio, conocimientos de inglés o los modismos del idioma extranjero en donde se presta el servicio y uso perfecto de *hardware* y *software*.

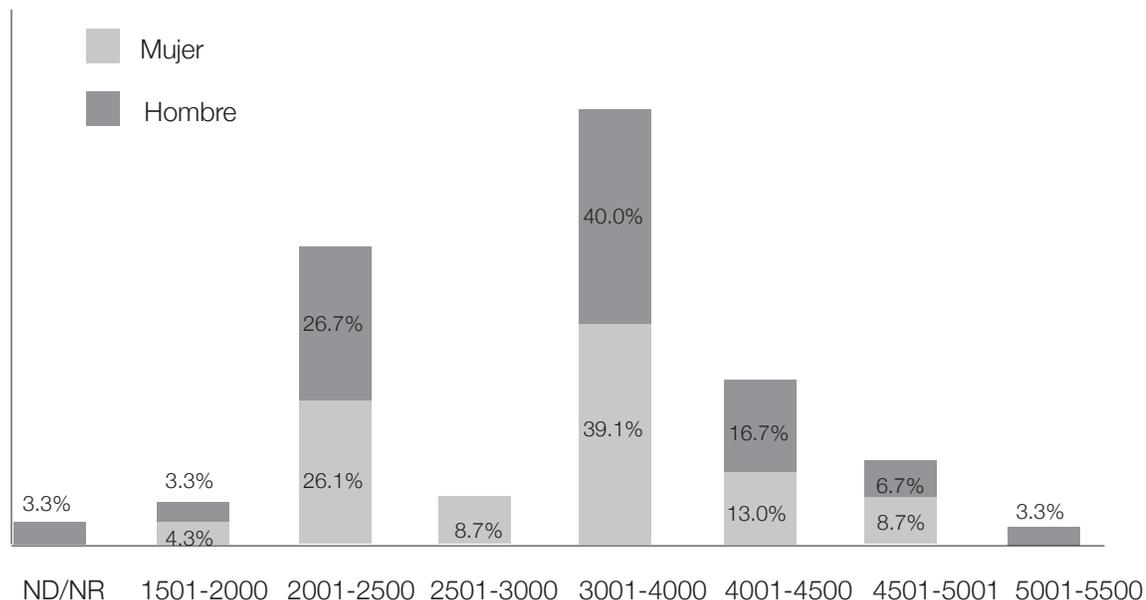
**Cuadro 13**  
**Agentes de *call center***  
Quienes son más productivos según sexo  
En porcentaje

Quienes a su consideración son más productivos	Sexo			
	ND/NR	Mujer	Hombre	Total
Mujeres	20.0	56.5	13.3	31.0
Hombres	20.0	4.3	43.3	25.9
Ambos	20.0	17.4	26.7	22.4
ND/NR	40.0	21.7	16.7	20.7
Total	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Focineg, elaborado por Manuel Poroj.

Las y los encuestados consideran que son más productivas las mujeres. Lo cual está íntimamente relacionado con las horas trabajadas según su sexo. Sin embargo, existe un porcentaje significativo de mujeres que consideran más productivos a los hombres, el 4.3% de las mujeres encuestadas consideran más productivos a los hombres.

**Gráfica 8**  
**Agentes de *call center***  
Rango salarial que devenga  
En porcentaje



Fuente: Focineg, elaborado por Manuel Poroj.

Las y los trabajadores de *call center* presentan un rango salarial de Q 3,001.00 a Q 4,000.00, seguido de Q2,001.00 a Q2,500.00 y de Q4,001.00 a Q4,500.00 Sin embargo, es necesario tener en cuenta que estos son los salarios que ya incluyen bonificaciones, descuentos del IGSS, Bonos y otros beneficios. El 89% del total de los encuestados afirmaron recibir bonos, el 46.6% de recibir beneficios, el 84.2% percibir prestaciones de ley y el 86.2% de descuentos correspondientes del IGSS.

### Cuadro 14 Agentes de *call center*

Reciben bonos, beneficios, prestaciones de ley y descuentos del IGSS según sexo  
En porcentaje

Reciben		Sexo			
		ND/NR	Mujer	Hombre	Total
Bonos	ND/NR	0.0	17.4	6.7	10.3
	Sí	100.0	82.6	93.3	89.7
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0
Beneficios	ND/NR	20.0	26.1	23.3	24.1
	Sí	40.0	47.8	46.7	46.6
	No	40.0	26.1	30.0	29.3
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0
Prestaciones de ley	ND/NR	20.0	22.7	10.0	15.8
	Sí	80.0	77.3	90.0	84.2
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0
Descuento del IGSS	ND/NR	20.0	17.4	10.0	13.8
	Sí	80.0	82.6	90.0	86.2
	Total	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Focineg elaborado por Manuel Poroj.

Pese a que el rango salarial es competitivo dentro del mercado laboral de *call center*, como consecuencia, los bonos que son percibidos de acuerdo a las horas extras realizadas por las y los agentes. El promedio de salario mínimo inicial de un agente es de Q2,347.46. Este salario se debe a los incentivos o descuentos, que en promedio son: de los bonos Q 413.00, beneficios Q174.00, prestaciones de ley Q587.00 y descuentos del IGSS Q48.47, los cuales hacen una suma de Q1,221.00. Lo que representaría un salario promedio completo de Q3,568.00 mensuales.

Dentro de la encuesta se pudo determinar la existencia de una brecha salarial entre mujeres y hombres. Los hombres devengan menos salario al inicio de sus labores en un *call center*, en ese sentido, cabe resaltar que esa brecha puede deberse a que muchas de las agentes dominan otro idioma a diferencia de los hombres. Lo que puede atribuirse a las mujeres por su preparación de nivel medio, específicamente como secretariado bilingüe y bachilleres. Esto no significa una preferencia a las mujeres por parte de los *call centers*, sino una mayor explotación a ellas debido a sus capacidades y gracias a ellas mayor ganancia al sector debido a su “competitividad”. Puede afirmarse que en los *call centers* bilingües el salario es aún más competitivo. La brecha entre salario mínimo entre hombres y mujeres es de Q203.17.

En cuanto a la conciencia que han adquirido los agentes sobre su explotación laboral dentro de los *call centers*, el 30.2% cree que el salario que devengan es justo, el 22.6% que es poco. Aunque la opinión es completamente opuesta, en cuanto a la opinión por sexo, los hombres consideran que su salario es justo o ecuánime a pesar de que muchos de los hombres son mayormente universitarios, sin embargo las mujeres consideran que el salario que devengan es poco.

En relación con las posibilidades de ascenso dentro de los *call centers* casi el 80% de los encuestados lo consideran viable. La posibilidad de ascenso es más esperanzada con una respuesta afirmativa en los hombres que en las mujeres. Este último caso debe ser motivo de otras investigaciones en cuanto a por qué el 21.7% del total de mujeres encuestadas consideran que no hay posibilidades de ascenso dentro de los *call centers*.

**Cuadro 13**  
**Agentes de *call center***  
Opinión sobre salario, ascenso y exigencia según sexo  
En porcentaje

		Sexo		
		Mujer	Hombre	Total
Creen que el salario que se les ha remunerado es	Justo	26.1	33.3	30.2
	Poco	30.4	16.7	22.6
	Ecuánime	13	23.3	18.9
	Injusto	8.7	13.3	11.3
	Indiferente	17.4	3.3	9.4
	NS/NR	4.3	10.0	7.5
	Total	100.0	100.0	100.0
Los trabajadores de <i>call center</i> tienen posibilidades de ascenso	ND/NR	4.3	0.0	1.9
	Sí	73.9	83.3	79.2
	No	21.7	16.7	18.9
	Total	100.0	100.0	100.0
A quienes les exigen más	ND/NR	4.3	0.0	1.9
	Hombres	0.0	3.3	1.9
	Igual, no hay distinción	95.7	96.7	96.2
	Total	100.0	100.0	100.0

Fuente: Focineg, elaborado por Manuel Poroj.

En cuanto a las exigencias dentro del *call center*, más del 95% opinaron que la exigencia es indiferente, que se da por igual y sin distinción de género. Dentro de las principales exigencias son hablar bien el idioma extranjero o utilizar los modismos foráneos, llegar a las metas (conocidas por ellos como métricas), cumplir con los horarios de almuerzo y visitas a los mingitorios y baños.

La clasificación jerárquica es distinta dependiendo del origen del capital de los *call centers*, ya que muchos de ellos manejan jerarquías propias del inversionista tanto nacional como extranjero, estos pueden ser desde asesores, agentes, teleoperadores, supervisores, coordinadores, *team mens* (líderes de grupo), jefes de sección, jefes de áreas, *management* y gerentes. La clasificación de estos puestos, según las y los encuestados, no se da por sexo, por edad, ni por etnia, solamente por las habilidades específicas y nivel académico. El 73.6%

de las y los encuestados opinaron que la clasificación de estos puestos se dan por las habilidades específicas y el 47.2% por el nivel académico. El discurso neoliberal ha permeado la mente de las y los trabajadores en cuanto a no darse cuenta sobre el machismo y diseminación existente, y que ellos mismos pueden estar reproduciendo. El neoliberalismo ha implantado su dictadura económica en el país, en los indígenas, mestizos, mujeres y hombres tanto de clases bajas como en las altas, particularmente en los y las trabajadores de este sector. Una dictadura implementada de manera sutil y sin opresión por medio del consumismo y los medios de comunicación. Es por ello que el empoderamiento económico, político y personal debe estar presente en la organización de trabajadores y trabajadoras mediante de estudios críticos que sirvan como instrumento de lucha para los movimientos sociales.

## Reflexión del capítulo

El patriarcado y el capitalismo han formado una alianza muy conveniente para el mantenimiento del *statu quo* de las relaciones de género. El problema del trabajo y mujeres es un tema amplio, el que pasa por aspectos económicos, políticos, sociales y culturales. Se presenta la necesidad de que las mismas mujeres se acerquen a los temas económicos, no sólo que sean protagonistas de las actividades económicas (remuneradas o no) sino que estudien las transformaciones que en el nivel local e internacional se están llevando a cabo en materia de la economía.

Los aportes epistemológicos que las teorías feministas y del género han dado para el análisis de la economía, están permitiendo visibilizar los problemas que las mujeres enfrentamos en los lugares de trabajo, de alguna manera tan hostiles con horarios presentados en las maquilas y los *call center*. Conocer las relaciones capital-trabajo que se están generando en Guatemala con dinero extranjero y nacional, es de suma importancia para analizar que tipo de dominación económica se está llevando a cabo, no sólo en el nivel macro sino en los espacios laborales precisos donde se ejerce dominación de unos sobre otros, concretamente, las relaciones entre empleador-empleado o empleada, así como las mismas relaciones entre los empleados y empleadas.

Visualizar la configuración del nuevo empresariado guatemalteco, con su especificidad histórica, mediante el análisis del discurso realizado a la entrevista del gerente de Transactel, nos muestra cómo el patriarcado y el capitalismo se unen para evidenciar un prototipo de *hombre de negocios* que vincula aspectos económicos, de posición social, culturales, y pone en relieve el tema de la juventud. Sumado a esto, vimos las opiniones generadas a partir de esta entrevista, en principio queremos resaltar la identidad que genera, el sentido de pertenencia a ciertos sectores sociales, además, se evidenció el menosprecio a la crítica y el fomento a la iniciativa para *sacar adelante el país*. Este *nuevo empresariado*, emerge a la superficie con elementos antiguos del anticomunismo y la explotación.

Por último, en la encuesta realizada con trabajadores y trabajadoras de *call centers*, observamos varios resultados que dan paso a investigaciones futuras vinculados con el tema del trabajo de las mujeres en estos espacios laborales. Es importante señalar que en el marco de las encuestas realizadas, más del cincuenta por ciento de las y los entrevistados pertenecen a la universidad pública de Guatemala, siendo un alto porcentaje de estudiantes de la carrera de administración de empresas que se encuentran laborando en estos espacios. Por otra parte, la encuesta nos ha dado datos interesantes relacionados con la adscripción étnica y rangos de edades, donde se percibe ausencia de indígenas –mayas directamente como operadores, pero sí como trabajadores y trabajadoras de servicio o vigilancia, lo que puede derivarse a varios factores, puede ser la discriminación por no llenar los requisitos, sobre todo en materia del idioma o el perfil educativo requerido. La información relacionada con la productividad mostró que las mujeres son más productivas que los hombres. Además de la posibilidad de la feminización de la tercerización de la economía y la nueva contratación de deportados en el sector.

En las cuatro secciones que comprende el capítulo V, vimos cómo las relaciones de poder, de dominación, de explotación y de opresión de género, se van entrelazando evidenciándose la alianza capitalismo-patriarcado. Además, observar cómo los procesos históricos de la reconfiguración del capitalismo y los que manejan los capitales están extendiéndose a otros sectores de las sociedades con la finalidad de producir ganancias a menor costo.

## Bibliografía

- Adorno, Theodor. (1975). *Dialéctica Negativa*. España: Editorial Taurus.
- AVANCSO (1994) *El significado de la maquila en Guatemala. Elementos para su comprensión*. Cuadernos de investigación No. 10. Guatemala: Autor.
- Bajtin, Mijail. (1998). *La cultura popular en la Edad Media y en el Renacimiento. El contexto de François Rabelais*. Madrid: Alianza Editorial. 430 pp.
- Beltrán, Elena; Maquieira, Virginia; Álvarez, Silvina; y Sánchez, Cristina. (2001) *Feminismos Debates teóricos contemporáneos*. Madrid: Editorial Alianza. 286 pp.
- Engels, Federico (2000) *El origen de la familia, la propiedad privada y el Estado*. Guatemala: Editorial Estudiantil Fénix-USAC. 206 pp.
- Díaz, Lisseth. (2004) *Medidas de control para la productividad de un call center*. Tesis de Ciencias Económicas. Guatemala: URL. 136 pp.
- Fromm, Erich. (1974). *El miedo a la libertad*. Buenos Aires: Paidós.
- \_\_\_\_\_; (1964). *Ética y psicoanálisis*. México: Fondo de Cultura Económica. 215 pp.
- \_\_\_\_\_; (1964). *El corazón del hombre. Su potencia para el bien y para el mal*. México: Fondo de Cultura Económica. 179 p.
- \_\_\_\_\_; (1976). *To have or to be?* New York: Harper and Row. 215p.
- \_\_\_\_\_; (1985). *Psicoanálisis de la sociedad contemporánea*. México: Fondo de cultura económica. 308 pp.
- Foucault, Michel (1976). *Vigilar y castigar, nacimiento de la prisión*. 32ª. Edición en español (2003), México: Siglo XXI Editores. 314 pp.
- Pautassi, Laura. (2007) *¡Cuánto trabajo mujer!: el género y las relaciones laborales*. Buenos Aires, Argentina: Capital Intelectual. 102 pp.
- Quiroa Cuellar, Elizabeth. (2001) *Jóvenes mujeres mayas trabajadoras de maquila; un reto para el movimiento sindical, impacto socio-laboral en Guatemala*. Serie: Hacia estrategias sindicales frente a la maquila No. 1. Guatemala: Editorial Serviprensa.
- Renzi, María Rosa y Fauné, María Angélica. (2004). *Perfil de género de la economía del istmo centroamericano (1990-2002). Consideraciones y reflexiones desde las mujeres*. 1ª edición, Managua: PNUD. 304 pp.

- Scott, Joan. (1996) “Una categoría útil para el análisis histórico”. En Lamas, Marta (compiladora). *El género: la construcción cultural de la diferencia sexual*. México: PUEG. 265-302 pp.
- Tischler, Sergio. (2001). *Guatemala 1944: crisis y revolución. Ocaso y quiebre de una forma estatal*. 2a. Ed. Guatemala: F&G editores. 353 pp.

### Electrónicas

- Micheli Thirión, Jordy. Artículo “*Los call center y los nuevos trabajos del siglo XXI.*”. 14.06.06. Revista semestral *CONfines* 3/5 enero-mayo 2007. Editor Tecnológico de Monterrey. Departamento de Relaciones Internacionales y Ciencia Política. Fecha de consulta 08 de julio 2010. Desde <http://confines.mty.itesm.mx/articulos5/MicheliJ.pdf>
- Paz Antolín, María José y Pérez Orozco, Amaia. (2001) *El empleo femenino en la maquiladora textil en Guatemala y las transformaciones en relaciones de género*. Anuario de Estudios Centroamericanos, año/vol. 27, número 002. Universidad de Costa Rica. pp. 35-55.  
Fecha de consulta el 02 de octubre 2010. Desde [www.redalyc.uamex.mx](http://www.redalyc.uamex.mx)
- *elPeriódico*. “El llamado call center” Entrevista Gerente Call center: Guillermo Montano  
Fecha de publicación: Domingo, 25 de julio 2010.  
Desde: <http://www.elperiodico.com.gt/es/20100725/domingo/166008/>

### Grupos focales y entrevistas

- Ex Trabajadoras de maquila de confección. Ciudad de Guatemala. 15 de julio 2010. Grupo Focal 1.
- Ex Trabajadoras de maquila de confección. Ciudad de Guatemala. 27 de julio 2010. Grupo Focal 2.
- Trabajadoras de *call center*. Ciudad de Guatemala 21 de agosto 2010. Grupo Focal 3.
- Mario España. *Invest in Guatemala*. Ciudad de Guatemala 22 de julio. Entrevista individual.
- Supervisora de *call center*. Ciudad de Guatemala 30 de septiembre y 11 de octubre 2010. Entrevistas individuales.

## Reflexiones finales

En esta investigación hemos mostrado el doble carácter que implica, tanto el análisis como la crítica del capitalismo. Este doble movimiento constitutivo se expresa como una dialéctica entre el carácter sistémico-general de las relaciones de poder y su carácter sistémico-particular. Por eso, fue necesario mostrar el contexto mundial del capitalismo entre una época bastante amplia (1945-2010), de profundas transformaciones sociales. Esto fue expuesto como preámbulo a la configuración específica del capitalismo en Guatemala, con la contradictoria conformación de las relaciones de poder en distintas épocas que, lejos de representar una linealidad ascendente y evolutiva, ha sido rebatida por las luchas sociales, a partir de diversas intensidades revolucionarias entre 1944-1954, 1955-1979, 1980-1983, 1983-2010.

Dicho análisis no parte de una linealidad evolutiva del capitalismo, sino de momentos históricos cargados de diversos contenidos de conflicto y luchas que, potencialmente, pudieron haber roto con la forma capitalista que se manifiesta en la actualidad en Guatemala. Esta conflictividad entre la tendencia homogenizante, violenta, impositiva del capital y del Estado, y las diversas configuraciones de la lucha social, sea comunitaria, guerrillera, sindical, estudiantil, religiosa o no definida, crea diversas configuraciones donde la realidad dominante se ve cuestionada, rebasada, reproducida o impuesta. Así, por ejemplo, el análisis económico keynesiano o neoclásico toma por dada la configuración de la producción y la circulación en una sociedad, imprimiéndole una normalidad fija y reglamentada a la lógica histórica de las relaciones sociales. Así, las formas sociales históricas, en conflicto y potencial rebasamiento, son tomadas por la economía en tanto que sistema social, reificadas y convertidas en elementos funcionales de una lógica universal capitalista, a partir de la cual las diversas sociedades deben organizarse.

En esta investigación hemos mostrado cómo la pretendida modernización económica de los Gobiernos Revolucionarios (1944-1954) habrían creado una forma estatal distinta, una reforma agraria que hubiese transformado radicalmente la dependencia finquero- propiedad territorial- campesino. El anticomunismo finquero-militar que se impuso a partir del golpe de Estado a Jacobo Árbenz tampoco fue un proyecto unilateral de lógica evolutiva. Las diversas expresiones de la represión, persecución y quiebre de la organización rural-urbana de base arbencista fueron, a su vez, combatidas de diversas maneras por varios sectores inconformes en el campo y la ciudad.

La crisis permanente de legitimidad de los gobiernos anticomunistas fue expresión de las diversas luchas que emergían contra la renovación de un proyecto finquero, oligarca, anticomunista y pro estadounidense. Tanto el levantamiento de ciertos sectores del ejército en 1960, como las jornadas de marzo y abril en la ciudad capital, como el inicio del movimiento guerrillero fueron, cada una de ellas, diversas expresiones de descontento que conllevaban distintas lógicas de contestación. La forma capitalista que se fue imponiendo, de corte anticomunista, terrateniente y de represión a las organizaciones sindicales, fue una configuración de las relaciones de poder muy distinta al proyecto que quería llevarse a cabo con el gobierno de Jacobo Árbenz. A medida que las organizaciones sociales tomaban nuevo impulso y las guerrillas se internaban en nuevos territorios con distintas estrategias, los mis-

mos gobiernos militares buscaron acabar con la resistencia e insertar diversos proyectos de capitalismo que tenían su límite, como hemos demostrado, en el anticomunismo y la negación a realizar profundas transformaciones en el régimen de propiedad latifundista en Guatemala. El malestar y descontento por las condiciones de pobreza, de explotación y de exclusión política, dieron como resultado un paulatino aumento del enfrentamiento contra el Estado, los finqueros, los empresarios industriales y el ejército. El momento más álgido del malestar social se fue creando entre 1977 y 1982 cuando, desde distintas regiones y formas organizativas, guerrilleras, comunitarias, trabajadores sindicales, fueron articulándose para enfrentarse abiertamente a las fuerzas gubernamentales. No obstante, el terror que acusaba a las elites guatemaltecas, al Estado y al ejército de que estallara una revolución en Guatemala hicieron que, a partir de 1980, la ya cruenta represión social escalara hasta grados intensificados de violencia, desatándose sobre secuestros colectivos de sindicalistas, asesinatos individuales de líderes, lideresas comunitarias y catequistas hasta llegar al punto del exterminio de comunidades enteras, con hombres, mujeres, niños y niñas indígenas en la región del altiplano, principalmente Quiché, Huehuetenango, Chimaltenango y la región del norte en las Verapaces.

Ahora bien, podría preguntarse por qué se abordó la violencia estatal y la contrainsurgencia entre 1978 y 1983 si, aparentemente, no están vinculados con el capitalismo neoliberal en Guatemala, menos con los casos específicos de maquilas de confección y *call center*, puntos centrales de nuestro estudio. La respuesta reside en que, lejos de hacer un análisis seccional y sincrónico de los años de auge de la maquila (1984-1994) o del inicio del éxito de los *call centers* (2000-2010), la única manera de comprender la conformación específica del capital es, sobre todo, a partir de un análisis de las relaciones de poder que incidieron en la configuración económica, por medio del cual se desplegó la forma valor y su impulso hacia la apropiación de plusvalía. La forma valor necesita la homogeneidad y disciplina en la concreción del proceso productor de mercancías, por lo tanto, podrá readecuar las relaciones de poder ya existentes en una sociedad y utilizarlas para su lógica intrínseca del uso de la fuerza de trabajo. De manera que la expansión de la lógica capitalista tiene la necesidad de crear nuevas formas de disciplina pero, a su vez, heredar las formas violentas, de clasificación y homogenización presentes en la historia de la sociedad mediante de la cual se expande. Las particularidades del machismo, del racismo, de las relaciones estamentales y discriminatorias, configuradas en Guatemala, son parte fundamental de la reproducción local del capitalismo.

A partir del análisis de la reconfiguración del capitalismo en los capítulos I, II y III pudimos constatar que su forma neoliberal, lejos de ser un modelo lineal que se instaura en Guatemala y Centroamérica, se debe entender a partir de los conflictos sociales que, en el caso de Guatemala, se consolidaron sobre la campaña más violenta de exterminio en las Américas entre 1980 y 1983. La disciplina social que instauró la generalización de la muerte, la persecución y el control, tanto en el área rural como en la urbana, fortalecieron el encauzamiento de miles de personas que vivían en la pobreza para emplearse en los trabajos de la maquila. La presuposición de que las maquilas serían una nueva forma de industrialización para el “desarrollo nacional”, demostró no ser más que un escape momentáneo al hambre y la necesidad que se han impuesto como norma de sobrevivencia en Guatemala. El orden sistémico, la propiedad privada, se galvanizó a costa de mantener un cinturón de pobreza, hambre y miseria alrededor de ciudad de Guatemala, más una pauperización creciente en el

área rural, con el plus de la violencia y el miedo generalizado, provocados por las campañas contrainsurgentes. El elogio a las “fuentes de empleo” tiene como precondition el olvido y la indiferencia frente al sistema general que somete a la mayoría de la población a la necesidad. Hasta tal punto se ha dado por supuesto que el trabajo humano es una mercancía para la reproducción del capital que, no viendo la monstruosa realidad que crea, se considera una virtud ofrecer a los pobres y desposeídos la oportunidad de empobrecerse y desposeerse junto al resto de la clase trabajadora.

Lo que planteamos es que todo el edificio de reformas económicas realizadas durante y después de las olas de violencia estatal de 1982, se construyeron bajo el presupuesto de una férrea disciplina impuesta como necesidad del capital para reanudar su movimiento de apropiación. Como vimos en el capítulo III, cuando la crisis se desata en 1980 –con las diversas causas que mencionamos– los capitales tendieron a salir del país para evitar el peligro de un desplome particular, lo que dejó las puertas abiertas para que la forma política del capital, es decir, el Estado en su momento represivo como Ejército, impusiera nuevamente las condiciones de “normalidad” de apropiación capitalista. Alrededor de 250 mil personas, hombres, mujeres y niños, más el desplazamiento de cerca de un millón de personas en las más duras zonas del exterminio, fueron el “precio” que quiso pagar el capital para volver a articularse dentro de la nueva forma estatal construida entre 1984 y 1986.

Cuando se inicia la industria volátil del capital neoliberal, es decir, la maquila de confección, se abren nuevas condiciones de apropiación que cambian patrones sociales tradicionales. La maquila de confección necesitaba una habilidad motriz específica en los dedos de las manos, atención y coordinación en su serie productiva. Debido a que en las sociedades machistas las mujeres se les “enseña” un rol específico de amas de casa, cocina y remienda de ropa, la maquila de confección vio en el sector femenino un aprendizaje social que podría ser utilizado para su reproducción en escala aumentada.

Como hemos visto en el capítulo IV, las reformas legislativas, especialmente bajo el Decreto 29-89, abrieron las condiciones de inversión de capital reduciendo casi por completo el pago de impuestos al Estado, así como dejaron sin efecto cualquier oposición institucional realista del Ministerio de Trabajo que regulara el trato explotador y delincuente contra las trabajadoras y los trabajadores de dicha industria. Asimismo, como se ha visto detenidamente en el capítulo IV y V, la división del trabajo dentro de la misma maquila de confección, reprodujo patrones sexistas y de estereotipo de género donde, por ejemplo, a los hombres se les asignan muchas veces el planchado –por la fuerza física necesaria para ejercer la tarea– mientras a las mujeres se les asignan las tareas de motricidad fina respecto a coser botones, mangas, etcétera.

El aspecto biológico de la mujer es reglamentado cuando se establecen prohibiciones implícitas de estar embarazadas, no digamos de periodos post-parto con goce de sueldo. El control que ejercen los supervisores, nacionales o extranjeros, parte así de una disciplina del cuerpo, de los ritmos biológicos e incluso del nulo respeto a las diferencias culturales de, por ejemplo, las mujeres indígenas. Existió un caso donde a una joven indígena se le obligó a quitarse el corte debido a que se sospechaba que llevaba ropa escondida en la cintura cuando, en realidad, era la forma de ponerse la faja. Para la producción todo, para la individualidad de los trabajadores nada. Así, pues, es normal dentro de los ciclos altos de pro-

ducción que se les obligue a los y las trabajadoras a ingerir estimulantes químicos en forma de cápsulas o pastillas, las cuales aceleran el organismo en los largos turnos de la noche.

Como se muestra en el capítulo V, el aspecto psicológico de la producción también está organizado dentro de las maquilas. Claro ejemplo de ello es la presión que se imponen a los mismos trabajadores y trabajadoras al ser encargados de filas de producción, con el posterior choque social entre los mismos y la manera como dicho orden jerárquico inter-obreros termina potenciando en los y las encargadas las formas autoritarias y represivas de su forma caracterológica. Otro factor decisivo que nos comentaron las mujeres de ATRAHDOM es el uso de la música según los tiempos y los ritmos de producción, siendo particularmente importante cómo la primera serie de música que se escucha en el día es la cristiana-evangélica. Este tipo de música parte de dos extremos en sus variadas formas rítmicas y melódicas, la primera, siendo la música suave de entrega de la vida a Cristo, de anulación de la voluntad terrena y social por un abstracto ingreso en un campo de “amor y comprensión”, liberado el pasado como si fuese un subterfugio frente a un presente que no se aguanta. Así, también, este tipo de música enajenante puede convertirse en su otro extremo, en los ritmos acelerados, de hipnotización repetitiva, que moldea en la psicología humana un falso estado de éxtasis socializado que, expresado por medio de la repetición rítmica de la batería y acordes de guitarra, alaban una figura de éxtasis y masificación representada en Jesucristo<sup>133</sup>. A medida que pasan las primeras horas, donde el trabajador y la trabajadora llegan, más de las veces, desmotivados por la forma aburrida y monótona del trabajo explotador, la música cristiana entrega el trabajo a los cielos –en este sentido a los patrones– y se cierra en sí misma la vida como destino divino. Las próximas horas, ya cuando se ha logrado un ritmo de producción en resignación y éxtasis, se programa músicaailable, como el reggaetón.

La maquila ha demostrado constituirse en un ejemplo de las condiciones de explotación contemporáneas donde, mediante de un análisis certero, pueden encontrarse diversas formas de disciplina y de uso productivo de los prejuicios sociales por ser mujer o “indio/india”, por no cumplir con un estereotipo de la fuerza del “macho” en los hombres o, como hemos visto, en los abusos que se imponen en los ritmos biológicos de sueño, hambre, de ir al baño, psicológicos y de generar potencialidades autoritarias dentro de los y las mismas obreras para consigo. Ahora bien, los obreros y obreras de maquila han hecho diversas huelgas, tomas de fábrica, organización sindical a pesar de que las autoridades policíacas, estatales e incluso paramilitares de supuesta “seguridad privada” han atacado el movimiento de lucha por los derechos y el salario. Los organismos que promueven la inversión de capital en Guatemala, en sus reportes oficiales, se pavonean de la nula existencia de sindicatos y de que no se cuenta con ese “obstáculo” para hacer negocios. La organización sindical es prohibida y perseguida por los supervisores y dueños de las maquilas, aun en el momento en que estos deciden cerrar las fábricas y no indemnizar a los y las trabajadoras. Una lucha reciente ha sido la realizada por las mujeres organizadas de ATRAHDOM. Las denuncias que han hecho a los despidos, al cierre de fábricas sin indemnización, a las condiciones de explotación de los trabajadores en general pero, más importante aún, siendo ella mismas, con su experiencia de mujeres trabajadoras en una sociedad capitalista y patriarcal, las

<sup>133</sup> La crítica al tipo de música que se coloca en el trabajo es sumamente importante y poco desarrollada en Guatemala. En el caso específico de la música cristiana, se observan grandes transformaciones en los temas, la apertura social, de denuncia de música católica comprometida socialmente, frente a la individualizada espiritualidad de la música neopentecostal, de evangelismo de masas y del catolicismo carismático.

que alzan la voz para que el calvario de la producción en la maquila no sea indiferente a la sociedad guatemalteca. Organizaciones fuertes, valientes y sensibles como esta heredan lo mejor de la tradición de la lucha sindical y campesina en Guatemala, heredan y son parte de la dignidad humana que denuncia la opresión.

Por su lado, los *call centers* son considerados, como un ejemplo de la tercerización de los servicios en países tradicionalmente agrícolas como Guatemala. Iniciados entre 1998 y el 2000, los *call centers* pertenecen a la generación de los sectores económicos surgidos a partir de las privatizaciones neoliberales implementadas a finales de la década de 1980 y consolidadas a partir de 1996 con el gobierno de Álvaro Arzú. Una vez instalada la privatización de las telecomunicaciones y de la electricidad en Guatemala, las formas de capital insertas en el aprovechamiento tecnológico se fueron haciendo presentes en la economía nacional y regional. La cercanía a EE.UU. permitió la presencia de una pequeña clase media con un nivel superior de conocimiento de inglés y español, fomentaron las condiciones para concretar en Guatemala una forma de capital con características globalizadas en su administración.

Sea en India, Francia o Guatemala, la estandarización de la forma aproximativa del capital por medio de la relación operario, operaria / tecnología, así como de la organización de la llamada, la segmentación de los tiempos, el estudio de las respuestas comunes y de la mejor manera de resolver un problema, una venta o bien, de crear un trato “cortés” internacional donde, precisamente, la presencia del trabajo reside en el ordenamiento de la voz, de los tiempos, de las respuestas y del control de las emociones. La fuerza coercitiva del capital se despliega de una manera completamente distinta a la acostumbrada en la producción de mercancías tangibles, industriales. La tecnología no permanece solamente en el programa computarizado de recolección y conteo de llamadas, sino se expande hacia *la tecnificación de la capacidad comunicativa humana*, haciendo de la expresión social una mercancía pre-dispuesta para su compra y venta, es decir, un momento abstracto en la concreción de la cadena mundial de producción y circulación.

Como se vio en el capítulo V, el *call center* está siendo la punta de lanza, no solamente de un nuevo sector económico o de “generación de empleos”, sino de la reconfiguración del empresariado guatemalteco. El antaño desarrollismo de la década de 1960, entre el anti-comunismo empresarial, finquero y el militarismo, ahora es actualizado bajo el discurso del “desarrollo de las capacidades humanas”, de la flexibilidad del horario de trabajo para estudiantes y profesionales, del derecho al juego y la diversión en el área de trabajo, así como la supuesta abolición de las jerarquías en el *workspace* (lugar de trabajo). De hecho, la disciplina está reorganizada en los *call centers*, disponiendo la forma de autoridad representada en el supervisor o la supervisora como un compañero, una suerte de *toyotismo* en los servicios. El supervisor no es la figura de coerción directa, sino una mediación que se ve desplazada por la verdadera fuerza disciplinaria de la técnica, necesariamente autoimpuesta, de la rigidez de los tiempos de la llamada y la referencia total ante la medición por parte de la tecnología. Una de las participantes en los grupos focales con las mujeres trabajadoras en *call centers* nos refirió la presión que sienten por el teléfono en sí, mientras que el compañerismo que se puede sentir en la figura del supervisor se muestra en actividades como lanzarles pasteles en la cara a quienes hayan sido más eficaces en su trabajo.

En una forma de capital industrial la autoridad que marca los tiempos de la producción es temible, mientras que la adecuación del *toyotismo* y del compañerismo dentro de la disciplina capitalista, adquiere, entre otras formas, la relación impersonal del sistema abstracto. El orden, la atención y la habilidad para resolver los problemas técnicos que surjan vienen acompañados de la “exigencia del cliente” o, más generalmente, de las demandas expuestas del otro lado del auricular, las cuales se refuerzan con la medición de las metas por el sistema computarizado. Todo este trajín conlleva una carga psicológica enorme donde la presión por el tiempo, la respuesta, la solución al problema, el tono de voz y el manejo de emociones hacen del operario u operaria, un centro auto regulado de los ritmos biológicos, sentimentales, intelectuales y motrices. La habilidad mental es exigida al máximo, pero no de manera creativa y libre, sino encauzada en la atención, la disposición, el posicionamiento propio como objeto de conocimiento frente al cliente –verdadero sujeto del intercambio mercantil– que “siempre tiene la razón” o la razón de ser del *call center*. Asimismo, en el capítulo V se estudió cómo la organización de servicios del *call center*, propia de una forma de capital basada en la tecnología comunicativa, abre las posibilidades de nuevas formas de entender la relación laboral permitiéndose la expresión de la individualidad media vez no interrumpa la disciplina laboral. Los resultados nos mostraron que la feminización del trabajo de la fuerza de trabajo es muy marcada en las actividades del *call center*, podríamos decir que hay tendencia a la feminización de la tercerización de la economía, ya que son las mujeres las que se incorporan a más temprana edad a este tipo de actividad. Las relaciones de género parecen tener mayor apertura en este sector, así como el respeto a cierta tendencia femenina con acceso a estudios universitario, de emancipación individualista de los roles tradicionales de la sociedad machista aunque, dicho sea de paso, se reproduzcan dentro de la familia términos de opresión patriarcal.

En lo que respecta al involucramiento de diversidad étnica, observamos en el capítulo V que la autoadscripción como indígena o maya es mínima, mientras la mayoría gustan identificarse como guatemaltecos. La presencia indígena trabajando en los *call centers* en el departamento de Guatemala es mínima. Sin embargo, el porcentaje que se autodescribió como indígena o maya fueron los hombres, en promedio, por cada diez trabajadores de los *call center* uno es indígena. Algunas y algunos encuestados aseguraron que a la empresa no le importa la pertenencia étnica ni de género en los trabajadores, lo único importante son las habilidades que el servicio demanda. Todo caso pareciera que no existen barreras para el ingreso de trabajadores o trabajadoras de distintas etnias, por lo menos no oficialmente e, incluso, se permite el ingreso de deportados y deportadas media vez no muestren las características estereotipadas por los jefes de ser miembros de maras, como lo expresaba el gerente de Transactel, Guillermo Montano. Por último, respecto a los *call centers*, se encontró una rotación bastante alta de los y las trabajadoras, esto debido a que el trabajo es pesado, monótono y la presión psicológica puede ser agotadora. Ahora bien, contrario a países donde la forma social del capital keynesiano fomentó el sindicalismo, como Francia, en los *call centers* de Guatemala las denuncias por malos tratos, explotación o provocación de enfermedades no suelen desencadenar una organización de trabajadores y trabajadoras, sino se reivindican oficialmente como individuos frente al Ministerio de Trabajo, insertando la denuncia en la burocracia gubernamental. En todo caso, debido a que los trabajadores y trabajadoras son pertenecientes, en su mayoría, a una clase media con acceso a educación y cierta estabilidad, la organización laboral, sea o no sindical, no se plantea seriamente y la

mayoría de los casos se tratan por separado, lo cual resta fuerza a la demanda y cuestionamiento de la coacción.

¿Qué podría dejar esta investigación a la luz de la crítica de las condiciones de pobreza, explotación y miseria en Guatemala? ¿De qué manera pudimos constatar la verdad de las relaciones de poder y violencia que se encuentran tras la fachada, aparentemente neutral, del capital como “cosa económica”? Primero, en este trabajo quisimos mostrar que las categorías utilizadas por la economía política (de tendencia keynesiana estatal o neoliberal), tales como mercado, capital, empleo, desarrollo nacional o humano, salario e inversión, todas ellas, esconden una realidad histórica y tangible que se ha expresado en la furia sistémica en la conformación específica del capitalismo en Guatemala. El capital, lejos de ser el motor de la economía y el salvavidas de las clases pobres y desposeídas, es más bien su contrario, el estancamiento de las sociedades a través de la pauperización social. Para hablar del capitalismo en las vías de comunicación y la electricidad es, pues, necesario remitir a la sangre derramada que esconden la energía en los focos, las radios, las televisiones. Referirnos a las camisas y pantalones, provenientes de China, Indonesia, República Dominicana o Guatemala, es remitirnos a las condiciones despiadadas de explotación que han sufrido los trabajadores y trabajadoras, al sudor y lágrimas que llevan impregnadas las vestimentas que usamos.

Hacer una crítica a las relaciones de explotación, de humillación, de coacción, opresión y muerte es, desde ya, no bajar ni un solo instante la cabeza ante lo dado, ante la fuerza idolátrica de la cosa, de la economía, del Estado, del capital y de los discursos de estos últimos. Expresar la realidad desgarrada es mostrar la injusticia en los actos que se imponen. Sólo de esta manera tiene la ciencia social, la crítica económica, sociológica, antropológica, histórica, la única presencia de dignidad en medio de la barbarie y el olvido de los muertos. La pregunta que nos hacíamos al inicio, la que nos plantearon las compañeras de ATRAH-DOM, la de estas mujeres organizadas, con su hermosa experiencia de dignidad y denuncia, respecto a cómo contribuiría concretamente este trabajo a su lucha se nos plantea hoy y en todo momento. Cuando la ciencia social se expresa mediante de convenios políticos o de reconciliación falsa, se hace parte del silencio que imponen los cañones ya que, siendo en potencia arma para la liberación, termina aceptando por sus compromisos institucionales la barbarie y la propia traición a nuestros muertos en el pasado. Ser consecuentes con la lucha de las mujeres y hombres trabajadores es mostrar la herida humana en medio de esta realidad cósmica que se nos impone. La herida sigue abierta en Guatemala y Centroamérica, en el mundo, más algo nos impulsa a no dejarnos morir, ni a nosotros ni a nuestro pasado, hay promesa de luz solamente en quienes están dispuestos a mostrar la oscuridad y lo que se esconde en ella como dolor humano.

## Anexo

## 1. Datos generales

**Cuadro 14**  
 Dirigentes sindicales ejecutados extrajudicialmente  
 o secuestrados y desaparecidos forzadamente  
 Frecuencia y porcentajes  
 1975-1994

<b>Año</b>	<b>Dirigentes sindicales ejecutados extrajudicialmente o secuestrados y desaparecidos forzadamente</b>	<b>%</b>
1975	0	0.00
1976	3	1.97
1977	0	0.00
1978	8	5.26
1979	18	11.84
1980	74	48.68
1981	18	11.84
1982	2	1.32
1983	6	3.95
1984	11	7.24
1985	1	0.66
1987	2	1.32
1994	1	0.66
Sin precisar fecha	8	5.26
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100.00</b>

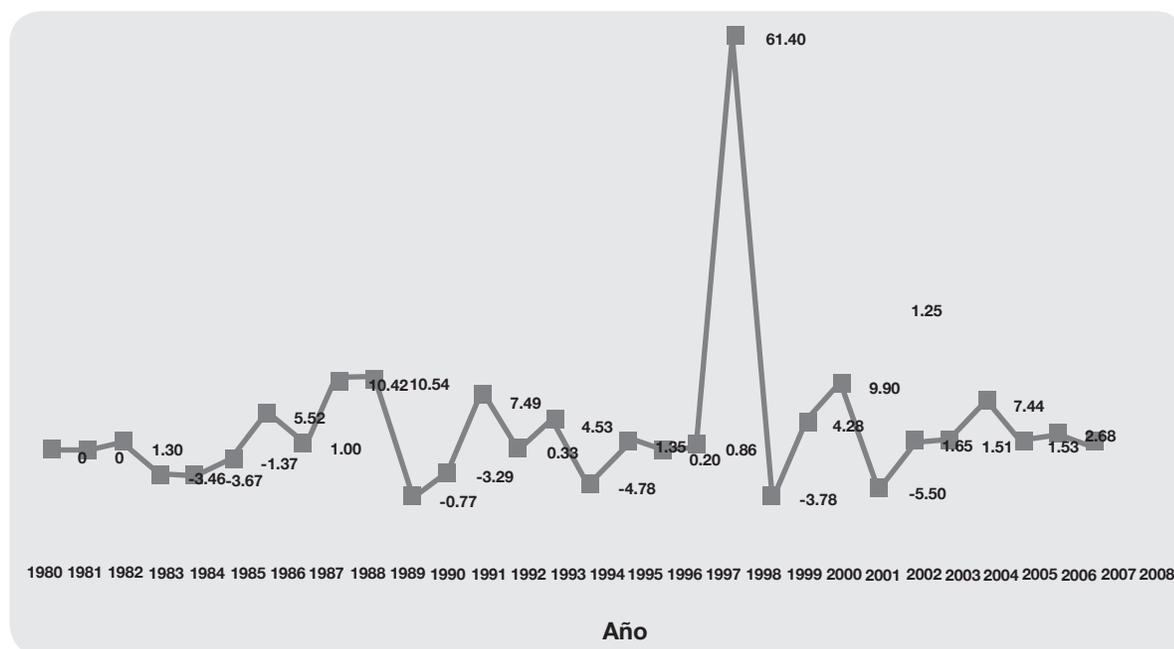
Fuente: ¿Por qué ellas y ellos? *En Memoria de los Mártires, desaparecidos y sobrevivientes del movimiento sindical de Guatemala*. (Poroj, 2010)

**Cuadro 15**  
**Guatemala: Inversión Extranjera Directa -IED-**  
 Porcentaje, variación absoluta y porcentual  
 Millones de dólares  
 1980-2008

<b>Año</b>	<b>IED</b>	<b>%</b>	<b>Variación absoluta</b>	<b>Variación porcentual</b>
1980	110,7	1,70	0	0
1981	127,1	1,95	0,1	1,30
1982	77,1	1,18	-0,4	-3,46
1983	45,0	0,69	-0,4	-3,67
1984	38,0	0,58	-0,2	-1,37
1985	61,8	0,95	0,6	5,52
1986	68,8	1,05	0,1	1,00
1987	150,2	2,30	1,2	10,42
1988	329,9	5,06	1,2	10,54
1989	76,2	1,17	-0,8	-6,77
1990	47,7	0,73	-0,4	-3,29
1991	90,7	1,39	0,9	7,94
1992	94,1	1,44	0,0	0,33
1993	142,5	2,18	0,5	4,53
1994	65,2	1,00	-0,5	-4,78
1995	75,2	1,15	0,2	1,35
1996	76,9	1,18	0,0	0,20
1997	84,4	1,29	0,1	0,86
1998	672,8	10,31	7,0	61,40
1999	154,6	2,37	-0,8	-6,78
2000	229,8	3,52	0,5	4,28
2001	488,2	7,48	1,1	9,90
2002	183,2	2,81	-0,6	-5,50
2003	217,6	3,33	0,2	1,65
2004	254,8	3,90	0,2	1,51
2005	470,0	7,20	0,8	7,44
2006	551,6	8,45	0,2	1,53
2007	719,7	11,03	0,3	2,68
2008	821,5	12,59	0,1	1,25
<b>Total</b>	<b>6 525,3</b>	<b>100,00</b>	<b>11,4</b>	<b>100,00</b>

Fuente: CEPAL. Anuario Estadístico 2009. (Poroj, 2010)

Gráfica 2  
Guatemala: Inversión Extranjera Directa -IED-  
Variación relativa  
1980-2008



Fuente: CEPAL. Anuario Estadístico 2009. (Poroj, 2010)

Cuadro 16  
Licencias otorgadas a Mineras  
Frecuencia y porcentajes  
2000-20

Año	Tipo de licencia					
	Exploración	%	Explotación	%	Reconocimiento	%
2000	13	5,14	14	7,95	1	9,09
2001	30	11,86	18	10,23	2	18,18
2002	47	18,58	42	23,86	5	45,45
2003	28	11,07	16	9,09	1	9,09
2004	23	9,09	18	10,23	0	0,00
2005	23	9,09	15	8,52	1	9,09
2006	26	10,28	19	10,80	1	9,09
2007	33	13,04	18	10,23	0	0,00
2008	27	10,67	13	7,39	0	0,00
2009	3	1,19	3	1,70	0	0,00
<b>Total</b>	<b>253</b>	<b>100,00</b>	<b>176</b>	<b>100,00</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Anuario Estadístico Minero 2005 y 2009. Ministerio de Energía y Minas (Poroj, 2010).

**Cuadro 17**  
**Pozos petroleros descubiertos y explotados**  
Frecuencia y porcentaje  
1976-2007

<b>Periodo</b>	<b>Pozos descubiertos y explotados</b>	<b>%</b>
1976-1980	7	20,00
1980-1985	10	28,57
1985-1995	4	11,43
1995-2007	14	40,00
Total	35	100,00

Fuente: Elaborado con datos del Ministerio de Energía y Minas. Dirección General de Hidrocarburos. Exploración y explotación petrolera en Guatemala. Guatemala, diciembre 2007 (Poroj, 2010).

**Cuadro 18**  
**Registro de migrantes guatemaltecos**  
**admitidos y sujetos a deportación**  
 Frecuencia y porcentaje  
 1980-2009

<b>Año</b>	<b>Guatemaltecos Admitidos</b>	<b>%</b>	<b>Guatemaltecos localizados sujetos a deportación</b>	<b>%</b>
1980	3751	1,5	N/A	N/A
1981	3928	1,6	3,657	0,00
1982	3633	1,4	3,247	0,00
1983	4090	1,6	4,015	0,00
1984	3937	1,6	4,135	0,00
1985	4389	1,7	5,985	0,00
1986	5158	2,0	9,338	0,01
1987	5729	2,3	6,483	0,00
1988	5723	2,3	8,951	0,01
1989	19049	7,5	12,969	0,01
1990	32033	12,7	9,254	0,01
1991	25527	10,1	6,391	0,00
1992	10521	4,2	5,377	0,00
1993	11870	4,7	6,419	0,00
1994	7389	2,9	6140	3,50
1995	6213	2,5	6,216	0,00
1996	8763	3,5	6,421	0,00
1997	7785	3,1	7437	4,24
1998	7759	3,1	8455	4,81
1999	7308	2,9	7688	4,38
2000	9,861	0,0	7748	4,41
2001	13,399	0,0	7434	4,23
2002	15,87	0,0	8344	4,75
2003	14,195	0,0	10355	5,90
2004	18,655	0,0	14288	8,14
2005	16,475	0,0	25908	14,75
2006	23674	9,4	25135	14,31
2007	17198	6,8	23907	13,61
2008	15791	6,2	22670	12,91
2009	11881	4,7	N/D	N/D
<b>Total</b>	<b>253187,455</b>	<b>100,0</b>	<b>175607,858</b>	<b>100,00</b>

Fuente: *Statistical Yearbook of the Immigration and Naturalization Service. 1980-2009* (Poroj, 2010).

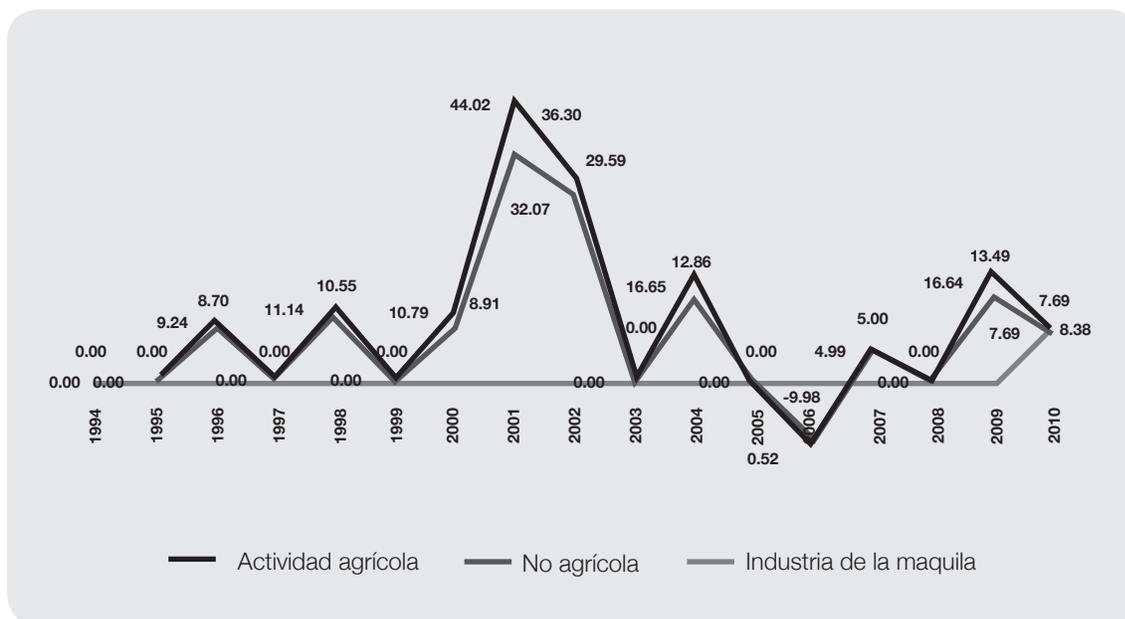
**Cuadro 19**  
**Evolución del Salario Mínimo**  
 Sector agrícola, no agrícola e industria de la maquila  
 1994-2010

Año	Salario Mínimo		
	Actividades Agrícolas	No agrícolas	Industria de la Maquila
1994*	15,70	18,40	0,00
1995	15,70	18,40	0,00
1996**	17,15	20,00	0,00
1997	17,15	20,00	0,00
1998	19,06	22,11	0,00
1999	19,06	22,11	0,00
2000	21,15	24,08	0,00
2001	30,46	32,82	0,00
2002***	40,23	42,53	0,00
2003	40,23	42,53	0,00
2004****	46,93	48,00	0,00
2005	46,93	48,00	0,00
2006	42,46	43,64	0,00
2007	44,58	45,82	0,00
2008	44,58	45,82	0,00
2009	52,00	52,00	47,75
2010	56,00	56,00	51,75

Fuente: Ministerio de Trabajo y Previsión Social (Poroj, 2010).

\*Vigente el 20/10/94, \*\*Vigencia el 2/1/96, \*\*\*Siguió para el 2004, \*\*\*\*A partir del 30/06/2004

Gráfica 3  
Evolución del salario mínimo  
Variación relativa  
1994-2010

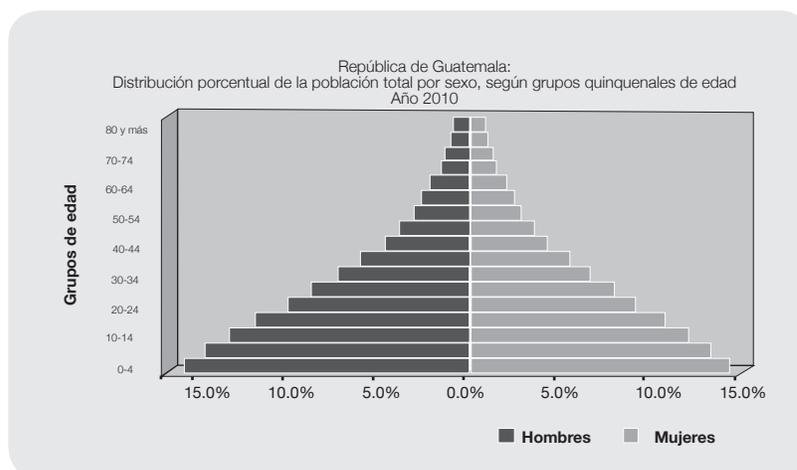


Fuente: Ministerio de Trabajo y Previsión Social (Poroj, 2010).

**Cuadro 20**  
**Guatemala: Estimaciones de la Población total**  
**por sexo con base en el Censo 2002**  
 Frecuencia y porcentaje  
 2010

Hombres			Mujeres		
Edad	F	%	Edad	F	%
0- 4	1.103.521,00	15,76	0- 4	1.062.224,00	14,44
5-9	1.017.180,00	14,52	5-9	987.490,00	13,42
10-14	906.603,00	12,95	10-14	891.659,00	12,12
<b>15-19</b>	<b>794.459,00</b>	<b>11,34</b>	<b>15-19</b>	<b>795.688,00</b>	<b>10,81</b>
<b>20-24</b>	<b>646.911,00</b>	<b>9,24</b>	<b>20-24</b>	<b>675.214,00</b>	<b>9,18</b>
<b>25-29</b>	<b>538.214,00</b>	<b>7,69</b>	<b>25-29</b>	<b>590.746,00</b>	<b>8,03</b>
<b>30-34</b>	<b>418.535,00</b>	<b>5,98</b>	<b>30-34</b>	<b>494.657,00</b>	<b>6,72</b>
35-39	323.010,00	4,61	35-39	402.681,00	5,47
40-44	258.454,00	3,69	40-44	321.849,00	4,37
45-49	215.304,00	3,07	45-49	260.145,00	3,54
50-54	182.662,00	2,61	50-54	211.040,00	2,87
55-59	165.910,00	2,37	55-59	184.214,00	2,50
60-64	139.395,00	1,99	60-64	152.936,00	2,08
65-69	103.433,00	1,48	65-69	111.058,00	1,51
70-74	81.809,00	1,17	70-74	88.219,00	1,20
75-79	60.257,00	0,86	75-79	68.733,00	0,93
80 y más	47.678,00	0,68	80 y más	59.778,00	0,81
<b>Total</b>	<b>7.003.337,00</b>	100,00	<b>Total</b>	<b>7.358.328,00</b>	100,00

**Ilustración 1**  
**Distribución porcentual de la población total**



Fuente: Proyección de población con base en el Censo de 2002.

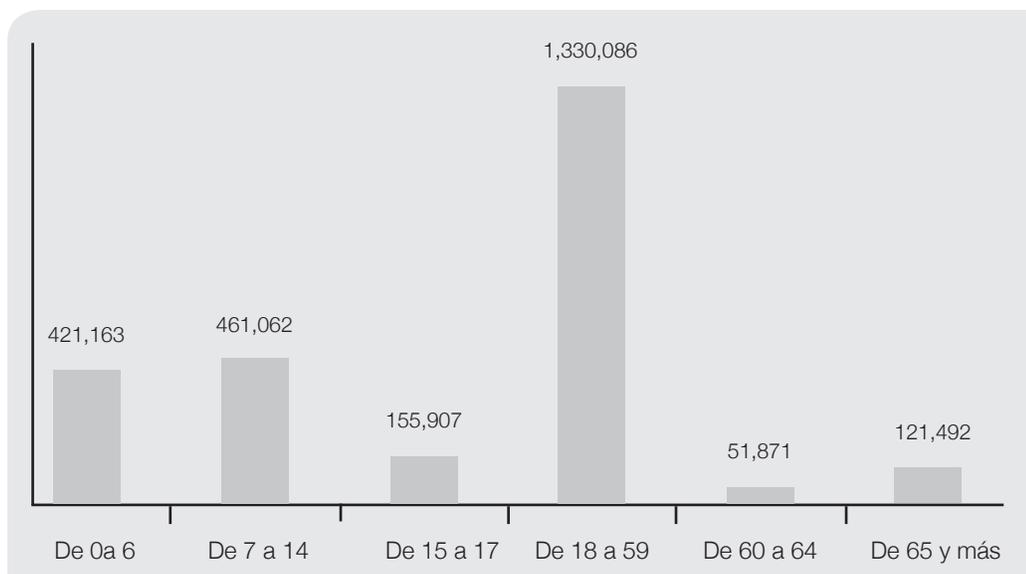
**Cuadro 21**  
**Población desempleada de 14 años y más de edad**  
 Por sexo, según grupos de edad  
 2006

<b>Grupos de edad</b>	<b>Mujeres</b>	<b>%</b>	<b>Hombres</b>	<b>%</b>
Mayor de 14 y Menor de 18 años	9,825	20,36	5,13	10,81
18 años y más	38,431	79,64	42,315	89,18
Total	48,256	100,00	47,447	100,00

**Cuadro 22**  
**Población por sexo, según pertenencia étnica**  
 Frecuencia y porcentaje  
 2002

<b>Pertenencia étnica</b>	<b>Mujeres</b>	<b>%</b>	<b>Hombres</b>	<b>%</b>
Maya	2245556	39,12	2166408	39,41
Xinka	8272	0,14	7942	0,14
Garífuna	2657	0,05	2383	0,04
Ladino	3456741	60,22	3293429	59,91
Otro	27131	0,47	26677	0,49
Total	5740257	100,00	5496,839	100,00

**Gráfica 4**  
**Población Total en Guatemala ciudad**  
 Departamento de Guatemala  
 Por Grupos de Edad 2002



Fuente: Elaboración Manuel Poroj con Datos del INE, XI Censo Nacional de Población y VI de habitación 2002.

**Cuadro 23**  
**Estadísticas de género**

Trabajo remunerado y no remunerado

Ocupados urbanos en sectores de baja productividad (sector informal) del mercado del trabajo, por sexo (CEPAL) /+ (Porcentaje del total de la población ocupada urbana)

**Total sector informal**

Guatemala			
Año	Ambos sexos	Hombres	Mujeres
1989	54.60	49.60	62.80
1998	64.4	59.00	71.20
2002	57.70	51.60	65.80
2006	58.10	52.50	65.40

Fuentes: Estadísticas de Género CEPAL.

### Cuadro 24 Estadísticas de género

Trabajo remunerado y no remunerado  
Ocupados urbanos en sectores de baja productividad  
(sector informal) del mercado del trabajo, por sexo  
(CEPAL) /+ (Porcentaje del total de la población ocupada urbana)  
MICROEMPRESA\_EMPLEADORES

Guatemala			
Año	Ambos sexos	Hombres	Mujeres
1989	2.10	2.50	1.3
1998	3.60	4.70	2.20
2002	5.20	6.90	2.90
2006	4.20	5.30	2.80

Fuentes: Estadísticas de Género CEPAL.

### Cuadro 25 Estadísticas de género

Trabajo remunerado y no remunerado  
Ocupados urbanos en sectores de baja productividad  
(sector informal) del mercado del trabajo, por sexo  
(CEPAL) /+ (Porcentaje del total de la población ocupada urbana)  
MICROEMPRESA\_TOTAL ASALARIADOS

Guatemala			
Año	Ambos sexos	Hombres	Mujeres
1989	14.60	18.20	8.80
1998	22.40	26.90	16.70
2002	13.90	17.00	9.80
2006	15.30	19.60	9.70

Fuentes: Estadísticas de Género CEPAL.

### Cuadro 26 Estadísticas de género

Trabajo remunerado y no remunerado  
Ocupados urbanos en sectores de baja productividad  
(sector informal) del mercado del trabajo, por sexo  
(CEPAL) /+ (Porcentaje del total de la población ocupada urbana)  
PROFESIONALES Y TÉCNICOS

Guatemala			
Año	Ambos sexos	Hombres	Mujeres
1989	0.80	0.80	0.80
1998	2.30	2.50	2.10
2002	0.80	0.60	1.00
2006	1.10	1.20	1.00

Fuentes: Estadísticas de Género CEPAL.

### Cuadro 27 Estadísticas de género

Trabajo remunerado y no remunerado  
Ocupados urbanos en sectores de baja productividad  
(sector informal) del mercado del trabajo, por sexo  
(CEPAL) /+ (Porcentaje del total de la población ocupada urbana)  
NO PROFESIONALES NI TÉCNICOS

Guatemala			
Año	Ambos sexos	Hombres	Mujeres
1989	13.80	17.40	7.90
1998	20.10	24.40	14.60
2002	13.10	16.30	8.80
2006	14.20	18.40	8.70

Fuentes: Estadísticas de Género CEPAL.

### Cuadro 28 Estadísticas de género

Trabajo remunerado y no remunerado  
Tiempo de trabajo / Sexo  
Horas

País	Tiempo total		Doméstico no remunerado		Remunerado	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Guatemala	12.8	10.8	6.0	2.6	6.9	8.2

Fuentes: Estadísticas de Género CEPAL

## Cuadro 29 Estadísticas de género

Trabajo remunerado y no remunerado

Tasa de participación económica de la población de 15 y más años de edad,  
según sexo y condición de pobreza, zonas urbanas y rurales  
(Porcentajes)

Zona urbana	Serie encuesta / Sexo									
	1994		1999		2002		2005		2008	
Países / Condición de pobreza	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Guatemala										
Pobres	...	...	...	...	83.0	49.7	...	...	86.5	46.3
No pobres	...	...	...	...	86.5	63.9	...	...	83.6	59.1
Zona rural	Serie encuesta / Sexo									
	1994		1999		2002		2005		2008	
Países / Condición de pobreza	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Guatemala										
Pobres	...	...	...	...	94.8	39.6	...	...	92.6	32.0
No pobres	...	...	...	...	93.9	46.0	...	...	91.9	51.1

Fuentes: Estadísticas de Género CEPAL.

**Cuadro 30**  
**Estadísticas de género**  
 Trabajo remunerado y no remunerado  
 Tasa de desempleo abierto urbano por años de estudios,  
 según sexo (CEPAL) /+  
 (Tasa anual media)

<b>GUATEMALA</b>		<b>Escolaridad (EH)</b>				
Sexo / Años	0_13 años y más	0_5	6_9	10_12	13 y más	
<b>Ambos sexos</b>						
1987	4.1	2.0	7.2	11.1	7.9	
1989	3.5	2.3	4.3	5.9	2.3	
1990	5.1	3.6	6.4	6.0	1.8	
1991	3.6	2.3	4.8	4.0	2.3	
1998	2.8	1.7	2.9	5.4	1.7	
2000	2.5	1.8	2.9	3.6	2.0	
2002	6.0	2.0	7.0	9.1	6.9	
2003	5.9	3.2	5.6	9.6	6.9	
2004	4.8	2.3	5.3	6.9	7.6	
2006	2.7	1.7	2.9	4.5	2.2	
<b>Hombres</b>						
1987	3.4	1.7	6.1	9.7	6.5	
1989	3.3	2.3	4.1	5.3	2.3	
1990	4.3	3.1	5.9	4.2	1.8	
1991	3.4	2.9	4.2	3.2	2.5	
1998	3.5	3.0	4.1	5.1	0.8	
2000	2.4	1.8	2.5	3.7	2.2	
2002	5.2	1.5	5.8	8.2	5.8	
2003	4.9	2.6	4.6	7.7	5.7	
2004	4.8	2.8	4.3	7.5	7.7	
2006	2.4	1.3	2.5	4.2	2.4	
<b>Mujeres</b>						
1987	6.2	3.1	10.1	13.2	11.4	
1989	3.8	2.3	4.7	6.5	2.3	
1990	6.2	4.2	7.5	7.9	1.8	
1991	3.9	1.8	5.9	4.8	1.8	
1998	1.9	0.3	1.1	5.8	3.3	
2000	2.5	1.7	3.4	3.6	1.6	
2002	7.0	2.6	8.8	10.3	8.8	
2003	7.3	3.7	7.1	11.8	9.1	
2004	4.8	1.8	7.0	6.1	7.5	
2006	3.1	2.2	3.5	4.8	1.8	

Fuentes: Estadísticas de Género CEPAL.

### Cuadro 31 Estadísticas de género

Trabajo remunerado y no remunerado  
Proporción del Ingreso medio laboral de las mujeres,  
respecto del ingreso medio laboral de los hombres de  
iguales características, según años de instrucción.  
(Porcentaje)

Países / Escolaridad	Periodo				
	1989-197	1998	1999-2001	2002	2003-2005
Guatemala					
Total	...	55.0	...	57.8	...
0 a 3 años	...	60.6	...	57.2	...
4 a 6 años	...	52.0	...	61.0	...
7 a 9 años	...	58.5	...	65.3	...
10 a 12 años	...	56.4	...	62.0	...
13 años y más	...	53.0	...	57.8	...

## 2. Datos sobre maquilas

### Cuadro 32 Maquilas de confección

Origen del Capital  
Frecuencia y porcentaje  
2010

Origen de Capital (CP)	f	%
Corea	96	58.20
Guatemala	57	34.50
Estados Unidos de Norte América	11	6.70
Francia	1	0.60
Total	165	100.00

Fuente: Elaboración Manuel Poroj con datos de Guatemala deliverts: Apparel & Textile industry directory 2010, sección empresas de confección 11-30 pp.

**Cuadro 33**  
**Maquilas de confección**  
 Equipo completo  
 Frecuencia y porcentaje  
 2010

<b>Equipo Completo (FP)</b>	<b>f.</b>	<b>%</b>
No	96	58.18
Sí	69	41.82
Total	165	100.00

Fuente: Elaboración Manuel Poroj con datos de *Guatemala delivers: Apparel & Textile industry directory* 2010, sección empresas de confección 11-30 pp.

**Cuadro 34**  
**Maquilas de confección**  
 Subcontratador  
 Frecuencia y porcentaje  
 2010

<b>Subcontratador (CLN)</b>	<b>f.</b>	<b>%</b>
Sí	96	58.18
No	69	41.82
Total	165	100.00

Fuente: Elaboración Manuel Poroj con datos de *Guatemala delivers: Apparel & Textile industry directory* 2010, sección empresas de confección 11-30 pp.

### Cuadro 35 Maquilas de confección

Posible Identidad Étnica  
Frecuencia y porcentaje  
2010

Posible Identidad Étnica	f.	%
Coreano	92	55.80
Mestizo (Ladino)	49	29.70
Maya (Indígena)	21	12.70
Estadounidense	2	1.20
Francés	1	0.60
Total	165	100.00

### Cuadro 36 Maquilas de confección

Distribución de zonas francas a nivel mundial  
Cifras

Área Geográfica	Cantidad Zonas Francas	Empleo generado	Cantidad de empresas
África del Norte	20	455,365	3,615
África Sub-Sahara	52	437,322	484
Océano Indico	2	127,509	693
Oriente Medio	38	691,397	7,429
Asia	283	43,738,884	475,347
Norteamérica y C. A.	489	2,649,535	8,462
América del Sur	68	354,225	7,465
Caribe	120	355,803	1,823
Europa Central y Este	102	263,619	5,622
Europa	67	167,832	5,363
Pacífico	14	50,830	96
Total Mundial	1,245	49,292,321	516,399

Fuente: Johana Arce del Movimiento de Mujeres María Elena Cuadra –Nicaragua. Presentado en exposición el 20 de octubre 2010 en la Ciudad de San Salvador, El Salvador (Mendizabal, 2010).

### Cuadro 37 Estados Unidos: Principales Mercados de importación de textiles y confección

1990-2006

(Participación respecto al total en este sector)

País	1990	1995	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
China	13.89	14.20	12.47	13.01	15.14	17.70	20.30	27.24	30.62
México	3.16	7.50	13.24	12.57	11.95	10.36	9.37	8.18	7.02
India	2,88	3.62	3.83	3.71	4.13	4.16	4.35	5.12	5.31
Indonesia	2.22	2.74	3.08	3.35	2.99	2.84	2.88	3.18	3.85
Vietnam		0.04	0.06	0.06	1.19	2.91	2.93	2.90	3.28
Pakistán	1.37	1.97	2.37	2.51	2.52	2.61	2.80	2.95	3.16
Canadá	2,15	3.91	4.72	4.57	4.54	4.20	3.92	3.46	3.11
Hong Kong	13.05	9.12	6.08	5.77	5.20	4.61	4.43	3.75	2.88
Bangladesh	1.52	2.17	2.62	2.68	2,40	2.21	2.17	2.43	2.85
Honduras	0.38	1.90	3.09	3.17	3,19	3.05	3.01	2.75	2.48
Italia	4.27	3.69	3.07	2.99	2,88	2.89	2.80	2,51	2.32
Tailandia	1.97	2.95	3.22	3.28	2,92	2,57	2,52	2,29	2.18
Camboya	0.00	0.00	1.03	1.22	1.33	1.47	1.56	1.75	2.10
Filipinas	3.25	3.41	2.94	2.93	2.60	2.42	2.12	1.98	2.06
República de Corea	9.46	5.27	4.32	4.17	4.02	3.39	3.17	2.33	1.96
Sri Lanka	1.41	2.08	2.14	2.20	1.95	1.78	1.75	1.73	1.69
Guatemala	0.66	1.42	1.92	2.11	2.13	2.10	2.14	1.87	1.64
Taiwan	9.90	5.71	3.71	3.39	2.98	2.71	2.42	1.84	1.64
República Dominicana	2.27	3.57	3.13	2.99	2.81	2.58	2.32	1.96	1.59
El Salvador	0.22	1.24	2.09	2.17	2.17	2.08	1.92	1.68	1.40
Turquía	1.14	1.66	1.89	1.91	2.16	2.10	1.98	1.69	1.34
Jordania	0.02	0.03	0.07	0.26	0.49	0.69	1.04	1.10	1.22
Macao	1.35	1.52	1.44	1.42	1.43	1.50	1.56	1.22	1.13
Nicaragua	0.00	0.15	0.43	0.49	0.55	0.57	0.65	0.73	0.86
Perú	0.25	0.31	0.52	0.50	0.50	0.61	0.76	0.84	0.84
Egipto	0.30	0.65	0.69	0.67	0.63	0.66	0.63	0.64	0.80
Malasia	1.63	1.52	1.14	1.11	1.02	0.91	0.87	0.77	0.75
Japón	2.38	1.37	0.91	0.85	0.85	0.89	1.00	0.71	0.67
Francia	1.38	1.01	0.71	0.71	0.70	0.69	0.68	0.64	0.61

Fuente: Padilla *et al.* (2008) con datos de Cepal y Magic (2007).

**Cuadro 38**  
**Maquilas de confección**  
 Ubicación maquilas en la República de Guatemala  
 Comparación 2001 y 2010.

<b>Departamento</b>	<b>Empresas registradas en 2001</b>	<b>Empresas registradas en 2010</b>
Chimaltenango	2	3
Escuintla	2	2
Guatemala	239	153
Quetzaltenango	3	1
Sacatepéquez	19	4
Sololá	0	1
Zacapa	0	1
Izabal	2	0
<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>165</b>

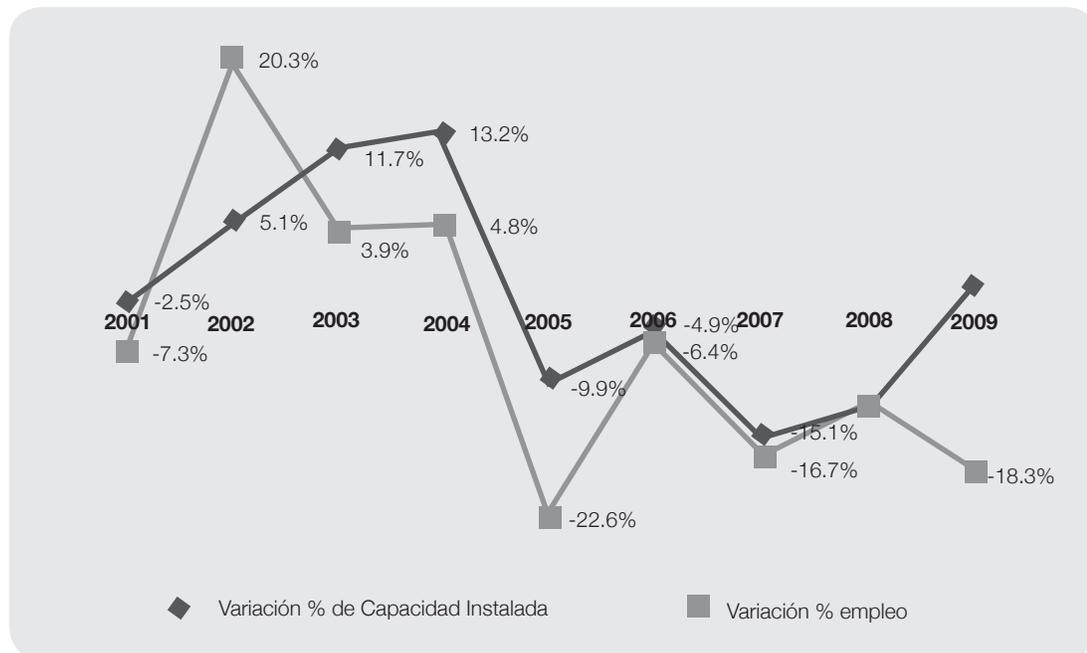
Fuente: Elaboración Mónica Mendizabal (2010) tomado de Base de datos (Poroj 2010), *Guatemala Delivers. Apparel & Textile Industry Directory 2010* y Quiroa (2001).

**Cuadro 39**  
**Maquilas de confección**  
 Ubicación maquilas en el departamento de Guatemala  
 Año 2010

<b>Municipios del Departamento de Guatemala</b>	<b>Cantidad de empresas</b>
Amatitlán	3
Guatemala (Capital)	44
Fraijanes	1
Mixco	39
Santa Catarina Pinula	1
San José Pinula	2
San Juan Sacatepéquez	9
San Miguel Petapa	5
San Pedro Sacatepéquez	25
Villa Canales	3
Villa Nueva	21
<b>Total</b>	<b>153</b>

Fuente: Elaboración Mónica Mendizabal (2010) tomado de Base de datos (Poroj 2010) y *Guatemala Delivers. Apparel & Textile Industry Directory 2010*.

**Gráfica 5**  
**Maquila de Confección**  
Variación porcentual de la Capacidad instalada y empleo generado  
2001-2009



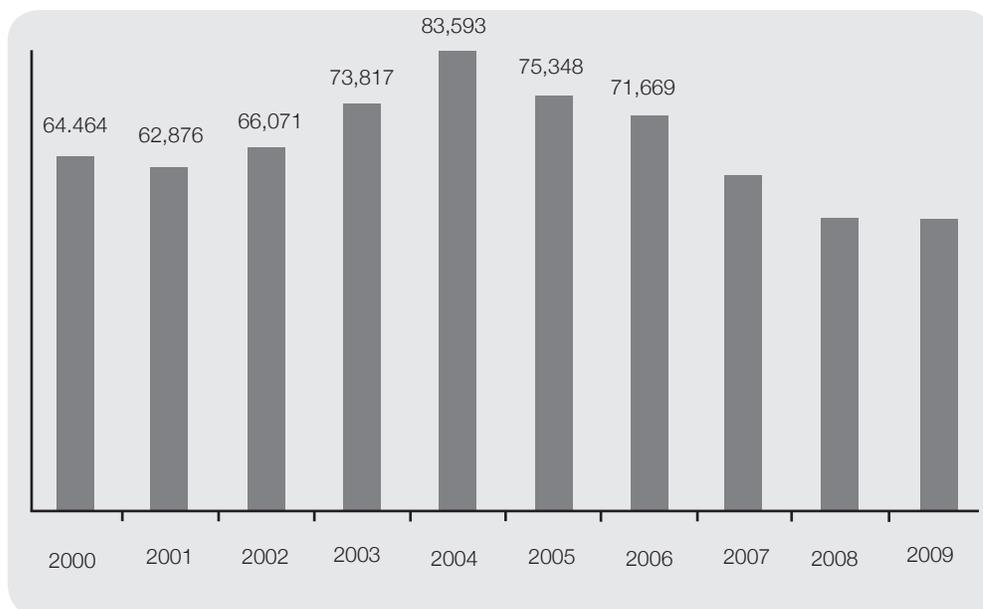
Fuente: Elaboración Manuel Poroj con datos de Industria de Vestuario y Textiles de Guatemala (Vestex) 2010.

**Cuadro 40**  
**Maquila de Confección**  
Participación por país en Estados Unidos  
En metros cuadrados equivalentes  
2000-2009

País	Año									
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Oct-2009
México	15.8	14.2	12.5	10.5	9.66	7.86	6.55	5.19	4.56	4.17
China	5.79	6.06	9.07	12.1	15.05	26.3	28.9	34.43	34.32	39.39
Honduras	6.41	6.34	6.32	6.11	5.63	5.7	5.04	5.24	5.87	4.85
El Salvador	4.49	4.49	4.5	4.54	3.98	4	3.2	3.47	3.68	3.09
Guatemala	2.24	2.41	2.41	2.36	2.53	2.18	1.89	1.61	1.5	1.35
Costa Rica	2.19	2.17	2.1	1.76	1.53	1.32	1.28	1.14	0.8	0.49
Nicaragua	0.52	0.59	0.7	0.8	0.89	0.92	1.12	1.22	1.46	1.45
Vietnam	0	0	1.83	3.92	3.88	3.59	4.2	5.46	6.73	7.49

Fuente: Proyecciones de Población con base en el censo 2002. INE.  
Actualizado (jueves, 11 de marzo de 2010 18:05).

**Gráfica 6**  
**Maquila de Confección**  
 Capacidad Instalada  
 2000-2009



Fuente: Industria de Vestuario y Textiles de Guatemala –Vestex- 2010.

### 3. Datos de *call center*

**Cuadro 41**  
**Call center**

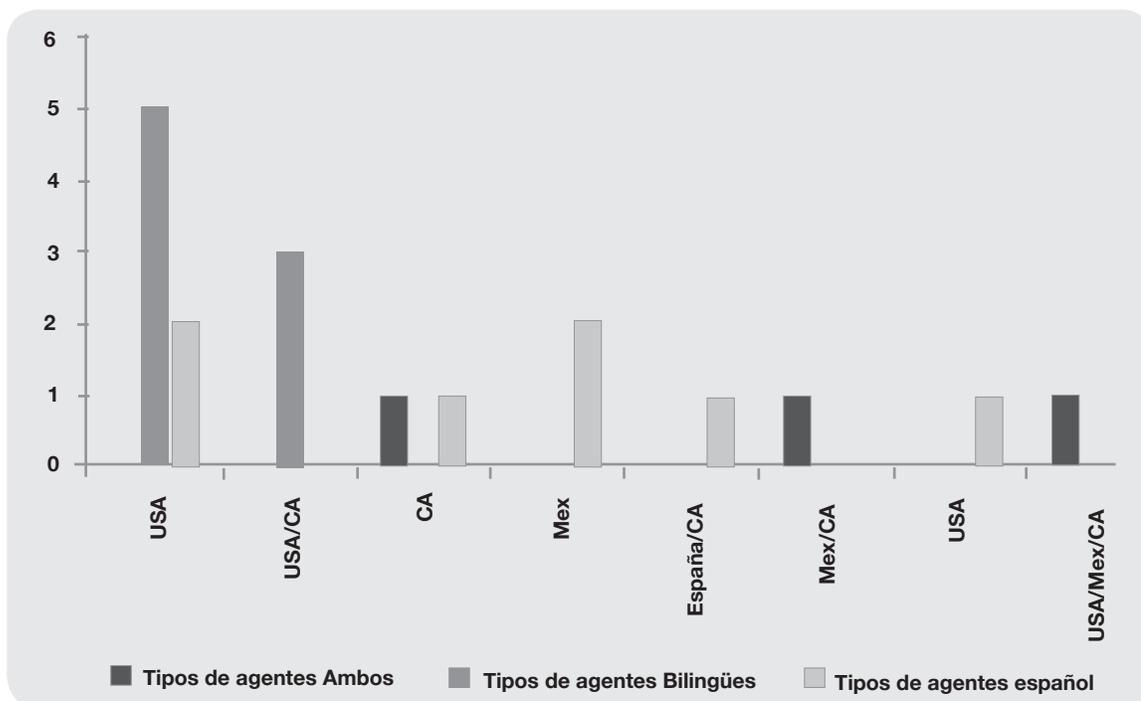
Tipo de Agentes según Mercado que atienden  
 Frecuencia y porcentaje total  
 2010

Mercado que atiende	Tipo de agentes				Total	%
	Ambos	Bilingües	Español			
USA	0	5	2	7	38.9	
USA/CA	0	3	0	3	16.7	
CA	1	0	1	2	11.1	
México	0	0	2	2	11.1	
España/CA	0	0	1	1	5.6	
México/CA	1	0	0	1	5.6	
USA	0	0	1	1	5.6	
USA/México/CA	1	0	0	1	5.6	
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Instituto Nacional de Estadística –INE. Elaboración por la unidad de género del -INE-, con datos de la Encuesta Nacional de Condiciones de Vida -ENCOVI- 2000-2006

## Gráfica 7 Call center

Tipo de Agentes según Mercado que atienden  
Frecuencia  
2010



Fuente: Elaborado por Manuel Poroj. Según datos de Invest in Guatemala [http://www.investinguatemala.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=44&Itemid=45&lang=espanol](http://www.investinguatemala.org/index.php?option=com_content&task=view&id=44&Itemid=45&lang=espanol)

## Cuadro 42 Call center

Inbound/Outbound según origen de la Inversión  
Frecuencia y porcentaje total  
2010

Origen de la Inversión	Inbound/Outbound					Total	%
	Inbound	In BPO	In/Out	Outbound			
Estados Unidos	2	3	2	1	8	44.4	
Guatemala	3	0	1	1	5	27.8	
España	1	0	1	0	2	11.1	
India	1	0	0	0	1	5.6	
India/Estados Unidos	0	0	1	0	1	5.6	
México	0	0	1	0	1	5.6	
Total	7	3	6	2	18	100.0	

Fuente: Elaborado por Manuel Poroj. Según datos de Invest in Guatemala [http://www.investinguatemala.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=44&Itemid=45&lang=espanol](http://www.investinguatemala.org/index.php?option=com_content&task=view&id=44&Itemid=45&lang=espanol)

**Cuadro 43**  
**Costo de los Cursos de inglés en el CIAV**  
 En quetzales  
 2010

<b>Tipo de curso</b>	<b>Tiempo para completar cada diplomado</b>	<b>Duración para el programa completo de cero a toefl</b>	<b>Costo de inscripción</b>	<b>Cuota mensual</b>	<b>Costo del documento</b>
1 Hora diaria	1 año	2 años	Q 99.00	Q 321.00	Q 160.00
2 Horas diarias	6 meses	1 año	Q 99.00	Q 545.00	Q 160.00
4 Horas diarias	3 meses	6 meses	Q 99.00	Q 9,000.00	Q 160.00
4 Horas sábado AM	1 año	2 años	Q 99.00	Q 387.00	Q 160.00
4 Horas sábado PM	1 año	2 años	Q 99.00	Q 357.00	Q 160.00
3 Horas domingo	1.5 años	3 años	Q 99.00	Q 247.00	Q 160.00
Curso para call center en Ciav			Curso completo		
Con beca	2 meses	2 meses	Q -	Q 408.00	Q -
Sin beca	2 meses	2 meses	Q -	Q 2,720.00	Q -

Fuente: CIAV.

**Cuadro 44**  
**Costo de los Cursos de inglés en el IGA**  
 En quetzales  
 2010

<b>General</b>	<b>COSTO</b>	
Inscripción	Q	215.00
Examen de Ubicación	Q	75.00
Examen Extraordinario	Q	75.00
Niños	COSTO	
Lunes a jueves	Q	2,350.00
Viernes y sábado	Q	2,575.00
Dominical	Q	2,350.00
Adolescentes	COSTO	
Lunes a sábado (Trimestral)	Q	1,050.00
Avanzados Lunes a sábado	Q	1,050.00
Toefl Parte 1	Q	1,345.00
Adultos	COSTO	
2 Veces por semana un periodo	Q	715.00
Intensivo	Q	1,100.00
Avanzado	Q	830.00
Sabatino (3 Sesiones)	Q	1,050.00
Sabatino Intensivo	Q	1,400.00
Sabatino Avanzado	Q	1,050.00
Dominical	Q	1,000.00
Traducción	COSTO	
Inscripción Traducción	Q	600.00
Traducción Profesional o Simultanea	Q	950.00
Cuota Única Material Traducción	Q	750.00
Preparatorio Toefl	Q	1,345.00
Examen Michigan	Q	285.00

Fuente: IGA.









La presente edición de **Género y etnicidad: De las maquilas de confección a los call centers en Guatemala** se terminó de imprimir en los talleres de Magna Terra editores (5a. avenida 4-75 zona 2, ciudad de Guatemala, C.A., Tels (502) 2238-0175, 2251-4298 Fax: (502) 2250-1031) en julio de 2011.

Este estudio crítico es uno de los resultados del Proyecto de Fortalecimiento de las Capacidades Institucionales para introducir los enfoques de género y etnicidad en las investigaciones universitarias.

El proyecto se llevó a cabo para beneficio de dos institutos de investigación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, el Instituto de Estudios Interétnicos (IDEI) y el Instituto Universitario de la Mujer (IUMUSAC), ambos surgen en el contexto de la aparición de nuevos actores sociales en la escena política nacional y la necesidad que la universidad pública responda a las reivindicaciones de estos actores: el movimiento indígena y el movimiento de mujeres.



Canadian International  
Development Agency

Agence canadienne de  
développement international

Canada

