

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE IDIOMAS



Literacidad para el trabajo: el caso de los emigrantes
retornados contratados en los call centers de la frontera
México-Estados Unidos.

Para obtener el Grado de Maestro en Lenguas Modernas

Presenta

Christian Conrado Pardo Eudave

Tijuana, Baja California, junio de 2019

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE IDIOMAS



**Literacidad para el trabajo: el caso de los emigrantes retornados
contratados en los call centers en la frontera México-Estados Unidos**

Para obtener el Grado de Maestro en Lenguas Modernas

Presenta

Christian Conrado Pardo Eudave

Aprobado por :

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Jitka Crhová", written over a horizontal line.

Dra. Jitka Crhová

Directora

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Francisco Javier Hernández Quezada", written over a horizontal line.

Dr. Francisco Javier Hernández Quezada

Codirector

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Blanca Amalia Robles Gutiérrez", written over a horizontal line.

Mtra. Blanca Amalia Robles Gutiérrez

Lectora

Tijuana, Baja California, junio de 2019

Índice

Resumen	5
Capítulo I. Introducción	7
1.1. Antecedentes	7
1.2. Planteamiento del problema	9
1.3. Objetivos	12
1.3.1. Objetivo General.	12
1.3.2. Objetivos específicos.	12
1.4. Justificación	12
Capítulo II. Marco Teórico	15
2.1. Contexto Sociocultural y Geopolítico de Tijuana	15
2.1.1. Análisis del caso de los migrantes retornados en Tijuana.	18
2.1.2. Distinción entre retornados y deportados: una precisión conceptual.	19
2.1.3. Situación de los migrantes retornados en Tijuana: retos y desafíos.	21
2.2. Call Centers en Tijuana	24
2.2.1. Literacidades situadas en los Call Centers.	27
2.2.2. Negociando la Identidad en los Call Centers.	29
2.2.3. Identidad fragmentada, identidad en reconstrucción.	32
2.2.4. Lengua, Identidad y Movilidad.	35
2.2.5. Adaptabilidad y Reinserción Laboral.	37
2.3. Multiliteracidades	39
2.3.1. Literacidad Digital.	41
2.4. Etnografía de la comunicación	42
2.4.1. Competencia comunicativa.	44
2.5. Diseño de cursos	46
Capítulo III. Marco Metodológico	48
3.1. Contexto	49
3.2 Fase 1. Investigación Documental	51
3.3. Fase 2. Trabajo de Campo	52

3.3.1. Enfoque Metodológico.	52
3.3.2. Universo o Población	55
3.3.3. Descripción de la Selección de la Muestra.	56
3.3.4. Descripción de los Instrumentos	56
3.3.5. Cuestionarios para migrantes retornados.	58
3.3.6. Entrevistas para capacitadores de call center	58
3.4. Descripción del proceso de análisis	59
3.5. Fase. 3. Diseño de la Propuesta para un programa de capacitación	60
Capítulo IV. Resultados	63
4.1. Descripción demográfica del primer grupo de informantes: migrantes de retorno empleados en call center	64
4.1.1. Descripción demográfica del segundo grupo de informantes: capacitadores de call center.	78
4.2. Análisis de resultados del primer grupo de informantes	80
4.2.1. Multiliteracidades.	81
4.2.2. Literacidad Digital.	106
4.3. Análisis de resultados del segundo grupo de informantes	112
4.4. Diagnóstico de necesidades específicas para la elaboración de una propuesta de programa de capacitación dirigido a migrantes de retorno laborando en call centers	119
4.5. Descripción y justificación de la propuesta para el desarrollo de un programa de capacitación para migrantes retornados que trabajan en Call Center	121
4.5.1. Objetivos y metas.	122
4.5.2. Objetivos generales y específicos	122
4.5.3. Metas.	123
4.5.4. Justificación.	124
4.5.5. Organización del curso.	125
4.5.6. Metodología.	126
4.5.7. Selección y organización del contenido.	127
Capítulo V. Conclusiones	128
Referencias.....	132
Anexos	137

Anexo. A Instrumentos para la recolección de datos	137
Anexo B. Instrumentos para recolección datos	142
Anexo C. Ejemplo de entrevista	144
Anexo D. Ejemplo de entrevista	157
Anexo E. Ejemplo de entrevista	168

Índice de Figuras y Tablas

Índice de figuras

<i>Figura 1. Lugar de nacimiento de los informantes pertenecientes al primer grupo</i>	65
<i>Figura 2. Último grado de escolaridad de los informantes pertenecientes al primer grupo</i>	66
<i>Figura 3. Competencia para redactar textos en inglés, Call Center A</i>	82
<i>Figura 4. Competencia para redactar textos en inglés, Call Center B</i>	83
<i>Figura 5. Competencia para redactar textos en inglés, Call Center C</i>	84
<i>Figura 6. Competencia para leer textos en inglés, Call Center A</i>	85
<i>Figura 7. Competencia para leer textos en inglés, Call Center B</i>	86
<i>Figura 8. Competencia para leer textos en inglés, Call Center C</i>	87
<i>Figura 9. Competencia en cuanto a la pronunciación del inglés, Call Center A</i>	88
<i>Figura 10. Competencia en cuanto a la pronunciación del inglés, Call Center B</i>	89
<i>Figura 11. Competencia en cuanto a la pronunciación del inglés, Call Center C</i>	90
<i>Figura 12. Competencia para redactar textos en español, Call Center A.</i>	91
<i>Figura 13. Competencia para redactar textos en español, Call Center B.</i>	92
<i>Figura 14. Competencia para redactar textos en español, Call Center C.</i>	93
<i>Figura 15. Competencia para leer textos en español, Call Center A</i>	95
<i>Figura 16. Competencia para leer textos en español, Call Center B</i>	96

<i>Figura 17. Competencia para leer textos en español, Call Center C</i>	<i>97</i>
<i>Figura 18. Competencia en cuanto a la pronunciación en español, Call Center</i>	<i>98</i>
<i>Figura 19. Competencia en cuanto a la pronunciación en español, Call Center B</i>	<i>99</i>
<i>Figura 20. Competencia en cuanto a la pronunciación en español, Call Center C</i>	<i>100</i>
<i>Figura 21. Capacidad para adaptarse a las necesidades comunicativas del cliente, en cuanto al cambio del grado de formalidad para asemejarse al del cliente, Call Center A</i>	<i>101</i>
<i>Figura 22. Capacidad para adaptarse a las necesidades comunicativas del cliente, en cuanto al cambio del grado de formalidad para asemejarse al del cliente, Call Center B</i>	<i>102</i>
<i>Figura 23. Capacidad para adaptarse a las necesidades comunicativas del cliente, en cuanto al cambio del grado de formalidad para asemejarse al del cliente en inglés, Call Center C</i>	<i>103</i>
<i>Figura 24. Capacidad para adaptarse a las necesidades comunicativas del cliente, en cuanto al cambio del grado de formalidad para asemejarse al del cliente en español, Call Center A</i>	<i>104</i>
<i>Figura 25. Capacidad para adaptarse a las necesidades comunicativas del cliente, en cuanto al cambio del grado de formalidad para asemejarse al del cliente en español, Call Center B</i>	<i>105</i>
<i>Figura 26. Capacidad para adaptarse a las necesidades comunicativas del cliente, en cuanto al cambio del grado de formalidad para asemejarse al del cliente en español, Call Center C.</i>	<i>106</i>
<i>Figura 27. Capacidad para realizar multitasking, Call Center A</i>	<i>107</i>
<i>Figura 28. Capacidad para realizar multitasking, Call Center B</i>	<i>108</i>
<i>Figura 29. Capacidad para realizar multitasking, Call Center C</i>	<i>109</i>
<i>Figura 30. Capacidad para usar una computadora, Call Center A</i>	<i>110</i>
<i>Figura 31. Capacidad para usar una computadora, Call Center B</i>	<i>111</i>
<i>Figura 32. Capacidad para usar una computadora, Call Center C</i>	<i>112</i>

Índice de Tablas

<i>Tabla 1. Relación entre variables de edad, lugar de nacimiento, último grado de escolaridad, idiomas, tiempo de residencia en EE. UU., tiempo de residencia en Tijuana, y tipo de retorno de los migrantes del Call Center A.....</i>	<i>67</i>
--	-----------

<i>Tabla 2. Relación entre variables de edad, lugar de nacimiento, último grado de escolaridad, idiomas, tiempo de residencia en EE. UU., tiempo de residencia en Tijuana, y tipo de retorno</i>	
--	--

de los migrantes del Call Center B..... 70

Tabla 3. Relación entre variables de edad, lugar de nacimiento, último grado de escolaridad, idiomas, tiempo de residencia en EE. UU., tiempo de residencia en Tijuana, y tipo de retorno de los migrantes del Call Center C 74

Tabla 4. Relación entre variables de sexo, carrera profesional, años de experiencia como capacitador y call center en el que laboran los capacitadores del segundo grupo de informantes 79

Resumen

El presente trabajo de investigación fue realizado con el objetivo de diseñar una propuesta para la elaboración de un programa de capacitación dirigido a mejorar el nivel de las competencias en multiliteracidad y literacidad digital de los migrantes de retorno que trabajan, o buscan trabajar, en un call center. Para ello se edificó un marco teórico de referencia en el que se reunieron los conceptos más relevantes para el desarrollo de la investigación, por ejemplo, los conceptos de multiliteracidad, literacidad digital, competencia comunicativa, y diseño de cursos.

En cuanto al marco metodológico, el enfoque utilizado para la obtención de datos fue mixto, es decir, una mezcla de elementos pertenecientes a los métodos cuantitativo y cualitativo respectivamente. Durante la fase correspondiente al trabajo de campo se visitaron tres call centers distintos, en los que se encuestó a un total de 100 migrantes de retorno, así como a tres capacitadores de call center. Posteriormente, los datos fueron organizados en una matriz de variables con el programa SPSS, con la intención de facilitar el proceso final de análisis de resultados.

Entre los resultados obtenidos, se pudo observar que las percepciones de los migrantes de retorno sobre su nivel de competencia en el ámbito de las multiliteracidades y la literacidad digital difieren considerablemente de aquellas de los capacitadores de call center, lo cual puso en evidencia una serie de problemas relacionados con la estructura organizacional de estos centros de trabajo. Por último, el diseño de la propuesta partió del análisis de los resultados obtenidos durante la fase del trabajo de campo, en la cual se detectaron las principales deficiencias en cuanto al nivel de competencias en multiliteracidades y literacidad digital de los sujetos que conformaron la muestra. El hilo conductor que organizó los contenidos de este trabajo fue el tema de las multiliteracidades y la literacidad digital, el cual está íntimamente ligado al rol que los call centers desempeñan en el contexto de la nueva economía y el capitalismo cognitivo. En ese sentido, la propuesta buscó brindar

los conocimientos necesarios para fortalecer las competencias profesionales de los migrantes de retorno que participan en la economía del sector de los call centers.

Palabras clave: *multiliteracidades, literacidad digital, migración de retorno, call centers*