

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE SOCIOLOGÍA

TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA  
EN SOCIOLOGÍA

**REPRESENTACIONES SOCIALES EN TORNO AL TRABAJO:  
PROCESOS DE CONSTRUCCIÓN IDENTITARIA, REALIZACIÓN  
LABORAL Y TRANSITORIEDAD EN LAS Y LOS  
TRABAJADORES DE CALL CENTER EN COSTA RICA**

GABRIEL VARGAS BARRANTES  
A13767

CIUDAD UNIVERSITARIA RODRIGO FACIO, 2015



**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE SOCIOLOGIA**

**ACTA DE PRESENTACIÓN DE REQUISITO FINAL DE GRADUACIÓN No. 003**

Sesión del Tribunal Examinador celebrada el día 25 de febrero del 2015, a las 5:00 p.m. con el objeto de recibir el informe oral de la presentación pública de la Tesis de Grado Titulada: “Representaciones sociales en torno al trabajo: procesos de construcción identitaria, realización laboral y transitoriedad en las y los trabajadores de call center en Costa Rica”.

SUSTENTANTE	CARNE	AÑO DE EGRESO
<b>GABRIEL VARGAS BARRANTES</b>	<b>A13767</b>	<b>II-2013</b>

Quien se acoge al Reglamento de Trabajos Finales de Graduación bajo la modalidad de Tesis de Graduación, para optar al grado de **Licenciatura en: SOCIOLOGIA.**

El tribunal examinador integrado por:

<b>M.Sc. Laura Paniagua Arguedas</b>	Presidente (a)
<b>Dr. Luis Angel López Ruiz</b>	Profesor (a) Invitado (a)
<b>Dra. Nancy Piedra Guillén</b>	Director (a) T.F.G.
<b>Dr. Sergio Villena Fiengo</b>	Miembro del Comité Asesor
<b>Dr. Allen Cordero Ulate</b>	Miembro del Comité Asesor

**ARTICULO I**

El Presidente informa que el expediente de la postulante contiene todos los documentos de rigor. Declara que cumple con todos los demás requisitos del plan de estudios correspondiente y, por lo tanto, se solicita que proceda a hacer la exposición.

**ARTICULO II**

La postulante hace la exposición oral de su trabajo final de graduación titulado:

### ARTICULO III

Terminada la disertación, el Tribunal Examinador hace las preguntas y comentarios correspondientes durante el tiempo reglamentario y, una vez concluido el interrogatorio, el Tribunal se retira a deliberar.

### ARTICULO IV

De acuerdo al Artículo 39 del Reglamento Finales de Graduación. El Tribunal considera el Trabajo Final de Graduación:

APROBADO ( ) APROBADO CON DISTINCION (X) NO APROBADO ( )

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### ARTICULO V

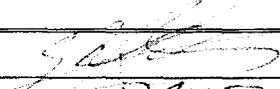
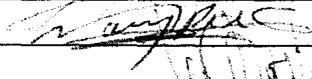
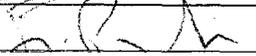
El Presidente del Tribunal le comunica a la postulante el resultado de la deliberación y la declara acreedora al grado de Licenciatura en: **SOCIOLOGIA**

Se le indica la obligación de presentarse al Acto Público de Juramentación, al que será oportunamente convocada.

Se da lectura al acta que firman los Miembros del Tribunal Examinador y la Postulante. A las 7 25 p.m se levanta la sesión.

Nombre:

Firma:

Gabriel Vargas Barrantes	
Nancy Piedra Guillén	
Sergio Villena Fiergo	
Allet Corbero Ulate	
Luis Angel López Ruiz	
Laura Penicava Arecedas	

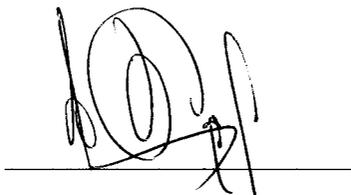
**Comité Asesor**



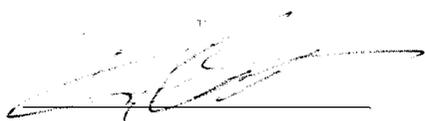
Dra. Nancy Piedra Guillén  
Directora



Dr. Allen Cordero Ulate  
Lector

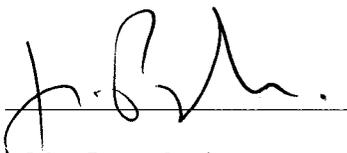


Dr. Sergio Villena Fiengo  
Lector

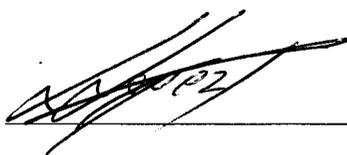


Gabriel Vargas Barrantes  
Sustentante

**Tribunal Examinador**



M.Sc. Laura Paniagua Arguedas  
Presidenta



Dr. Luis Ángel López Ruiz  
Profesor invitado

**Representaciones sociales en torno al trabajo: procesos de construcción identitaria, realización laboral y transitoriedad en las y los trabajadoras de call center en Costa Rica**

Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Sociología. Escuela de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

## Agradecimientos

A mi madre Ileana Vargas por haber hecho esto posible desde el principio.

A Casilda Barrantes por no marcharse nunca.

A la Dra. Nancy Piedra por su dirección y motivación sin los cuales este trabajo no habría llegado a ser.

A mi hermana Paola Badilla por su incesante apoyo a través de los años y por su incondicional ayuda para la revisión de este texto.

A Jetske Vaas por su compañía, su escucha y su entendimiento.

Al Dr. Allen Cordero y al Dr. Sergio Villena por sus precisas observaciones durante el proceso de elaboración de este trabajo.

A Kat Peters, Anthony Chamberlain y el resto de mis compañeras y compañeros de trabajo en ICADS por su interés y apoyo para que pudiera realizar esta investigación.

A mis hermanos Fabián, José Pablo y Sebastián por estar siempre conmigo y a todo el resto de mi familia por su cariño.

A todos los trabajadores y trabajadoras de call centers que apartaron un ratito de su tiempo para ayudarme a concluir este trabajo. Y a todas aquellas personas que compartieron conmigo durante mis años laborados en esta industria y que hasta la fecha siguen estando dentro de mis mejores amigos y amigas.

## Índice general

<b>Resumen .....</b>	<b>xii</b>
<b>Presentación.....</b>	<b>1</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>6</b>
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos .....	11
<b>Capítulo I: Acerca del objeto de estudio.....</b>	<b>12</b>
1.1 Contexto general .....	12
1.2 El call center como espacio laboral .....	15
1.3 Antecedentes de investigación .....	20
1.3.1 Perfil de las trabajadoras y los trabajadores de call centers .....	20
1.3.2 Condiciones laborales .....	22
1.3.3 El call center como trabajo instrumental.....	23
1.3.4 Identidad y subjetividad .....	24
1.3.5 Temporalidad del trabajo .....	26
<b>Capítulo II: Marco teórico .....</b>	<b>28</b>
2.1 El carácter subjetivo de las representaciones sociales .....	28
2.2 El concepto de identidad en las Ciencias Sociales.....	29
2.3 La identidad en proceso de construcción .....	31

2.4 Relación entre trabajo y construcción de identidades.....	34
2.5 Concepto reducido y concepto amplio del trabajo.....	39
2.6 Juventud, adultez y trabajo .....	40
2.7 Síntesis del marco teórico .....	43
<b>Capítulo III: Metodología y descripción del proceso de investigación .....</b>	<b>46</b>
3.1 Antecedentes metodológicos .....	46
3.2 Técnicas de investigación: diseño de los instrumentos de recolección de datos y trabajo de campo.....	49
3.2.1 Cuestionario .....	49
3.2.1.1 Alcances y limitaciones del cuestionario.....	54
3.2.2 Entrevistas a profundidad.....	57
3.3 Sistematización, codificación y análisis de los datos recolectados.....	59
3.3.1 Datos generales de las personas entrevistadas en la investigación: .....	60
<b>Capítulo IV: Perfil sociodemográfico de las y los trabajadores de call centers.....</b>	<b>64</b>
4.1 Consideraciones previas .....	64
4.2 Sexo .....	66
4.3 Edad .....	67
4.4 Años laborados en call centers.....	70
4.5 Estado civil, familia y vivienda .....	73

4.6 Jóvenes adultos y adultos.....	76
4.7 Formación académica .....	78
4.8 Conclusiones acerca del perfil sociodemográficos de las y los trabajadores de call centers. ....	87
<b>Capítulo V: Condiciones laborales .....</b>	<b>89</b>
5.1 Servicios ofrecidos por las compañías y categorías laborales de las y los trabajadores	89
5.1.1 Operadores y no operadores.....	91
5.2 Salarios y su relación con las cualificaciones de las y los trabajadores.....	93
5.3 Garantías sociales, tipos de contratos y horarios .....	99
5.4 Análisis cualitativo de las condiciones laborales.....	103
5.4.1 Estabilidad.....	103
5.4.2 Condiciones laborales a nivel de dinámicas internas: ambiente de trabajo, control de tiempos, métricas, horarios, y deshumanización .....	109
5.5 Sindicatos y organización colectiva.....	118
5.6 Género y sexualidad.....	126
5.7 Conclusiones sobre condiciones laborales.....	131
<b>Capítulo VI: Representaciones sociales en torno al trabajo – Concepto reducido y concepto amplio del trabajo.....</b>	<b>134</b>
6.1 Concepto de trabajo .....	137

6.2 Trabajo y vocación.....	141
6.3 Satisfacción en el call center.....	149
6.3.1 Cuestionario e índice de satisfacción laboral.....	151
6.4 Análisis del Índice de Satisfacción Laboral según categoría laboral.....	157
6.5 Análisis del ISL según sexo y momento sociobiográfico.....	166
6.5.1 ISL según sexo.....	166
6.5.2 ISL según momento sociobiográfico.....	169
6.6 Salario versus realización personal.....	170
6.7 Conclusiones del capítulo.....	174
<b>Capítulo VII: Construcción identitaria en torno al trabajo .....</b>	<b>177</b>
7.1 Vínculo identidad-trabajo.....	180
7.1.1 Centralidad normativa: trabajo como fuente de estatus y beneficios sociales ...	184
7.2 Identidad colectiva.....	186
7.3 Consumo, juventud y cultura del inglés.....	189
7.4 Identidad profesional y de clase.....	194
7.5 Identificación con la empresa.....	203
7.6 El caso de los sportsbooks.....	208
7.7 Conclusiones del capítulo.....	219

<b>Capítulo VIII: Trayectorias laborales, razones y circunstancias que inciden en la menor o mayor permanencia de las personas en un call center .....</b>	<b>222</b>
8.1 Temporalidad del trabajo .....	223
8.2 Circunstancias de ingreso al call center .....	226
8.3 Expectativas de salida, proyectos y razones para continuar trabajando en call centers 229	
8.3.1 Situación del empleo en Costa Rica.....	232
8.3.2 Modificación de plazos y de planes de vida.....	234
8.3.3 Movilidad horizontal entre call centers .....	243
8.4 Conclusiones del capítulo .....	246
<b>Conclusiones de la investigación .....</b>	<b>248</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>251</b>
<b>Lista de referencias .....</b>	<b>256</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>265</b>

## Índice de cuadros

Cuadro 1: Resumen de algunas empresas extranjeras en el área de servicios para el año 2014 .....	17
Cuadro 2 Principales puestos y funciones que se desempeñan en call centers .....	19
Cuadro 3: Datos generales de las y los entrevistados.....	61
Cuadro 4: Plazos estimados de trabajo en call center de las personas entrevistadas.....	236

## Índice de gráficos

Gráfico 1 Mapa conceptual del marco teórico.....	45
Gráfico 2: Condiciones laborales según sexo de las personas.....	131
Gráfico 3: Histograma de la distribución de frecuencias del ISL.....	153

## Índice de tablas

Tabla 1: Total de años laborados según categoría laboral.....	72
Tabla 2: Distribución de trabajadores con estudios universitarios según área académica ...	80
Tabla 3: Distribución de la muestra por modalidad de colegio de estudios secundarios y lugar en donde aprendieron el idioma principal para su trabajo.....	84
Tabla 4: Formación académica superior según modalidad de colegio de proveniencia .....	85
Tabla 5: Formación académica según sexo .....	86
Tabla 6: Distribución de la muestra según actividades que realiza la empresa para la que trabaja la persona .....	90
Tabla 7: Distribución de la muestra según puesto en la empresa.....	91
Tabla 8: Distribución de frecuencias por rango salarial mensual de las personas que respondieron la encuesta.....	93
Tabla 9: Salarios según formación académica .....	97
Tabla 10: Rangos salariales según categoría laboral .....	98
Tabla 11: Condiciones laborales básicas de las personas que respondieron la encuesta ...	100
Tabla 12: Estadísticos descriptivos de los resultados del ISL .....	152
Tabla 13: Porcentajes acumulados de valoraciones positivas consistentes para cada enunciado del ISL.....	154
Tabla 14: ISL según categoría laboral.....	158
Tabla 15: Porcentaje acumulado de valoraciones positivas para cada rubro del ISL según categoría laboral y con prueba de Chi Cuadrado.....	160
Tabla 16: Porcentaje acumulado de valoraciones positivas para cada rubro del ISL según sexo y con prueba de Chi Cuadrado .....	167

Tabla 17: Total de años trabajados en call centers .....	225
Tabla 18: Principales razones para trabajar en call centers .....	230
Tabla 19: Planes laborales a largo plazo de las personas que respondieron a la encuesta .	240

## Resumen

Vargas, G. (2015). *Representaciones sociales en torno al trabajo: procesos de construcción identitaria, realización laboral y transitoriedad en las y los trabajadoras de call center en Costa Rica*. Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

**Directora:** Dra. Nancy Piedra Guillén

La presente investigación analizó las representaciones sociales en torno al trabajo de un grupo de trabajadores y trabajadoras de call centers en Costa Rica. Dentro de tales representaciones se estudió el rol que el trabajo, tanto en el call center como el trabajo en términos generales, juega en la vida de las personas, en términos de realización laboral extrínseca o intrínseca. De igual manera se examinó la articulación de identidades, individuales y colectivas, alrededor del trabajo; y la transitoriedad del trabajo de call centers como parte de un proyecto de vida. Además de esto, se elaboró un perfil sociodemográfico de la población que trabaja para este tipo de compañías y se llevó a cabo un análisis de las condiciones laborales que las personas experimentan en este espacio laboral.

Se utilizó un enfoque metodológico complementario con técnicas cualitativas y cuantitativas. La principal técnica de investigación fue la entrevista a profundidad llevándose a cabo 16 entrevistas con personas que trabajaban en call centers al momento de su participación en esta pesquisa. El análisis se complementó una encuesta a trabajadores y trabajadoras de las cual se obtuvo 124 casos.

El principal resultado de la investigación es que la población trabajadora de call centers, así como sus representaciones sociales sobre el trabajo, son sumamente heterogéneas.

En contraste con la percepción general que se tiene de estas personas, según la cual son principalmente jóvenes recién salidos del colegio o cursando sus primeros años en la universidad y que utilizan el call center como un mecanismo de inserción temporal al mundo laboral, se identificaron muchas personas con perfiles diferentes al recién mencionado, tanto en términos etarios como en términos de sus objetivos laborales. Igualmente, muchas personas llevan a cabo carreras laborales de muchos años en estos call centers por lo que se cuestiona la noción del call center como “trabajo de paso”.

A pesar de que la mayoría de las compañías cumplen con las garantías laborales mínimas estipuladas por la ley, se encontraron varias formas de disconformidad con las dinámicas laborales internas.

Asimismo, se detectó que diferentes personas valoran sus trabajos de diferentes maneras y que, si bien hay una predominancia de evaluar éstos sobre su valor instrumental, también hay individuos que encuentran satisfacción laboral en aspectos intrínsecos del trabajo. Más aún, hay indicios de que la satisfacción laboral no está sujeta solamente a los salarios que reciben las personas sino que está relacionada con la naturaleza de las labores llevadas a cabo según el puesto que se ocupe dentro de la compañía.

En lo concerniente a la articulación de identidades alrededor del trabajo, las y los trabajadores de call centers experimentan dificultades reconociéndose a sí mismos como

sujetos colectivos o como un grupo de personas que comparten vivencias colectivas a través de su oficio o de las empresas para las que trabajan.

**Palabras clave:** Sociología del Trabajo, call centers, representaciones sociales, identidades laborales, juventud.

## Presentación

La presente investigación analiza las representaciones sociales del trabajo en trabajadoras y trabajadores de *call centers*<sup>12</sup> en Costa Rica. En ellas se indaga sobre la relación entre realización personal mediante el trabajo y el trabajo como un medio para otros fines, la construcción identitaria -individual y colectiva en torno a éste- y la temporalidad o transitoriedad del trabajo como parte de un proyecto de vida. Asimismo, se elabora un perfil sociodemográfico de la población trabajadora de call centers y con ello se comparan y contrastan aspectos específicos al considerar subgrupos, los cuales se logró diferenciar a la hora de analizar la información recolectada.

Parte fundamental de este análisis son tanto las interpretaciones subjetivas que las y los participantes del estudio hicieron de su propia realidad, como la relación que tales interpretaciones tienen con el contexto sociocultural, económico y político en el que está inmerso el fenómeno del trabajo en call centers. Se parte de la premisa que este contexto ejerce una influencia primaria en las maneras en las que personas se comprenden a sí mismas y al mundo a su alrededor.

En términos metodológicos, la investigación tiene una aproximación analítica tanto cualitativa como cuantitativa, con un poco más de prioridad a la primera. Para el desarrollo de la misma, se realizó un acopio de información de fuentes secundarias, como estadística y

---

<sup>1</sup> La traducción más común en el español es “centros de contacto”; sin embargo utilizaremos el término en inglés a lo largo del texto dado que así se les conoce en el lenguaje común costarricense.

<sup>2</sup> La investigación no incluye los call centers de empresas estatales y se limita específicamente a call centers con servicios al extranjero.

documentos de interés. A su vez, como método principal se utilizó las entrevistas a profundidad, cuya técnica nos permitió profundizar en la percepción de las y los trabajadores; el análisis se complementó con un cuestionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas, del cual se obtuvo un total de 124 casos, es decir, personas que trabajan en la actualidad y respondieron el mismo en línea.

El documento que se presenta está conformado por una pequeña introducción en la cual se presenta el problema y los objetivos de investigación, por ocho capítulos que atañen a cuestiones específicas sobre el objeto de estudio, y por un apartado de conclusiones en el cual se resumen los principales resultados de la investigación. Los capítulos guardan relación entre sí, por lo que algunos temas se discutirán de varias formas en diferentes partes del texto cuando sea pertinente.

El primer capítulo sienta las bases para entender el problema de estudio. En él, se muestra el contexto general – histórico, político y económico - que propicia el establecimiento de la industria de los call centers en Costa Rica. Luego, se describen las generalidades de las dinámicas laborales que se dan en un call center, así como las distintas funciones que las empleadas y los empleados llevan a cabo en este tipo de compañías. Finalmente, se hace una breve reseña sobre los principales antecedentes investigativos sobre el tema de estudio, tanto en Costa Rica como en algunos países de América Latina y Europa.

El segundo capítulo desarrolla el marco teórico que guió el análisis de esta investigación. Aquí discutimos los conceptos de representaciones sociales, identidades individuales y colectivas en torno el trabajo, los conceptos reducido y amplio del trabajo que utilizamos para la discusión del trabajo como fin y trabajo como medio. Por último,

hacemos una discusión de los conceptos que manejamos de juventud y adultez que son de suma importancia ya que el trabajo en call center ha sido asociado comúnmente a personas jóvenes.

En el capítulo tercero hacemos un recuento de los métodos de investigación utilizados para este trabajo así como una descripción del proceso de investigación. Además, encontramos una reseña del modo en que otros investigadores e investigadoras han abordado este tema metodológicamente. Seguidamente discutimos las generalidades de la población de estudio, los criterios de selección de las y los informantes y las técnicas de investigación que utilizamos. De igual manera, se hace una descripción de cómo se construyeron el cuestionario de investigación y la guía de entrevistas a profundidad. Finalmente, se hace un pequeño resumen de la forma en la que fueron analizados los datos recolectados y cómo se presentaran a través del texto.

En el cuarto capítulo se hace la construcción de un perfil sociodemográfico de las y los trabajadores de call centers basados en los resultados de la encuesta que fue respondida por 124 personas. Este capítulo también incluye una discusión sobre los conceptos de juventud y adultez la cual nos lleva a segmentar la población que estudiamos en dos grupos, uno que llamamos “jóvenes adultos” y otro que llamamos “adultos”.

El quinto capítulo trata sobre las condiciones laborales que las trabajadoras y los trabajadores de call centers experimentan en estas compañías. El capítulo tiene un apartado que, aunque está basado en una muestra no representativa (124 casos), presenta un sondeo sobre las condiciones laborales básicas que las compañías ofrecen a su personal. Asimismo, el análisis de las condiciones laborales se complementa con una aproximación cualitativa realizada a partir de la discusión sobre las vivencias de las y los trabajadores que

participaron en las entrevistas a profundidad (16 personas). A partir de este capítulo, utilizamos la segmentación de los 124 casos de la encuesta en dos grupos de acuerdo a su categoría laboral: “operadores telefónicos” y “no operadores telefónicos”. Esta división de la muestra se realiza debido a que se encontraron importantes diferencias en la forma en que cada uno de esos grupos interpretan sus experiencias laborales.

El capítulo sexto indaga en las representaciones sociales que la población trabajadora de call centers tiene sobre el trabajo como un medio o como un fin. Se utiliza la conceptualización de concepto reducido para referirse al trabajo como un medio y concepto amplio para referirse al trabajo como un fin. Igualmente, el capítulo presenta un análisis del grado de satisfacción laboral que las y los trabajadores experimentan en sus trabajos intentando ver hasta qué punto su satisfacción está relacionada con factores intrínsecos o factores extrínsecos del trabajo.

El séptimo capítulo trata sobre las identidades - individuales y colectivas - en torno al trabajo. Aquí se analizan las representaciones que las y los trabajadores tienen sobre el trabajo como una esfera de la vida que permite construir identidades - laborales, de oficio, clase o de empresa - así como la relación entre trabajo y estatus sociales. Se analizan estos conceptos en relación con el trabajo en call centers y los tipos de identidades particulares que se crean en estos trabajos. Por último, se hace un pequeño apartado sobre las implicaciones del trabajo en sportsbooks ya que estos han generado controversia en el país, tanto por sus condiciones laborales, como por los cuestionamientos éticos y morales que existen sobre el mundo de las apuestas por parte de diversos sectores de la sociedad.

El octavo capítulo trata sobre las trayectorias laborales de las personas que participaron en esta investigación, las circunstancias en las que ingresaron por primera vez

a estas compañías, los motivos para extender su estadía y sus planes laborales a futuro.

También, este capítulo pretende reflexionar sobre los supuestos de que el call center es un trabajo “de paso” o transitorio.

Finalmente, se incluye un apartado con las conclusiones finales de la investigación, una reflexión sobre sus limitaciones y recomendaciones para investigaciones futuras.

## Introducción

Las transformaciones económicas y socioculturales que los procesos de globalización han generado en nuestras sociedades hacen que cada vez sea menos común que las personas organicen su proyecto de vida en torno a una carrera laboral a largo plazo. Igualmente, las personas se ven obligadas a tener formación en diferentes áreas, ya que el tener una sola carrera universitaria en muchos casos es insuficiente para conseguir un trabajo. Las nuevas formas de organización del trabajo requieren cada vez más de individuos flexibles, capaces de lidiar con el cambio continuo y la incertidumbre sobre el futuro laboral. Por estas razones, es pertinente investigar cómo los cambios globales en las organizaciones del trabajo afectan la realidad de las personas que se están integrando al mundo del trabajo en este nuevo contexto. El caso de los call centers es una ejemplificación del surgimiento de este fenómeno en un país como Costa Rica donde son cada vez más quienes procedentes de diferentes grupos y estratos sociales se dedican a estos trabajos.

Desde la segunda mitad de la década de los años noventa, Costa Rica se ha convertido en un país receptor de una importante cantidad de empresas que ofrecen servicios de call centers a otras empresas ubicadas en el exterior. Esta práctica se conoce en inglés bajo el término *offshoring* (deslocalización de negocios), y está ligada a los procesos de globalización económica, masificación de las nuevas tecnologías de información y comunicación, y flexibilización laboral que el mundo viene experimentado desde la década de 1980. Los objetivos principales de esta dinámica entre empresas transnacionales y países periféricos son la reducción de costos de mano de obra y la maximización de ganancias, manteniendo niveles de calidad de oferta de servicios relativamente aceptables. Costa Rica, país que ha adoptado un modelo económico neoliberal y de apertura a la inversión

extranjera, se ha convertido en un destino atractivo para este tipo de negocios debido a su alta oferta de mano de obra barata y calificada al mismo tiempo.

Los call centers con servicios a clientes localizados fuera de Costa Rica, requieren que sus empleados y empleadas tengan un buen dominio de alguna lengua extranjera, generalmente el inglés (aunque idiomas como el francés y el portugués también son frecuentes), así como conocimientos básicos de computación. Por tales motivos, fueron las y los jóvenes egresados de colegios bilingües, o jóvenes estudiantes universitarios con conocimientos de inglés, quienes se incorporaron con mayor representación y rapidez en este tipo de trabajos. Este perfil de trabajador o trabajadora “joven” y en proceso de transición entre la juventud y la vida adulta, al igual que estereotipos en torno a la supuesta inestabilidad laboral del call centers y comparaciones con una maquila tecnológica, han creado una noción de éste como un tipo de trabajo temporal, donde las personas no realizan carreras a largo plazo.

A pesar de estas nociones de inestabilidad y transitoriedad, algunos call centers ofrecen a sus empleados y empleadas ventajas como horarios flexibles y remuneraciones económicas similares o mayores a las que podrían acceder en otro tipo de trabajos, incluso después de obtener un título universitario<sup>3</sup>. Factores como los antes mencionados han influido para que muchas personas desarrollen trayectorias laborales de varios años en un call y se empiece a cuestionar el asunto del call center como “trabajo de paso”.

---

<sup>3</sup> Los salarios varían según la compañía, la cantidad de idiomas que se manejen y la posición que se ocupe. Según datos del CINDE para setiembre del 2011, el promedio de salarios brutos varía entre \$717 mensuales en las posiciones de operador telefónico, que es en donde se concentra la mayoría de la mano de obra; hasta \$5814 para los puestos más altos de gerencia.

Por otra parte, el contexto socioeconómico costarricense de los últimos treinta años, caracterizado por la apertura a la inversión extranjera, el estímulo al sector privado y altas tasas de desempleo<sup>4</sup> ha propiciado que el trabajo en call centers sea considerado como un objetivo laboral serio para muchas personas. Lo anterior se ve reflejado en la modificación de ofertas académicas que algunas instituciones educativas del país han comenzado a experimentar hace algunos años para ofrecer formación en “técnicos para call center” o “inglés para call center”. Esta situación ha llevado a algunos a afirmar que ya no son solo el Estado y las universidades quienes se encargan de guiar el perfil académico de los costarricenses, sino también las necesidades de empresas multinacionales que requieren asegurarse recurso humano para los años venideros (Brown, 2007).

En la actualidad, a pesar de no existir datos oficiales se estima que en Costa Rica operan al menos 47 call centers que emplean alrededor de 16000 personas (Anderson, 2012). Los servicios que prestan son sumamente variados, algunos ejemplos que se pueden citar son soporte técnico para computadoras, compañías de cable, servicios de traducción o interpretación, transacciones bancarias, o envío de dinero.

En Costa Rica también ha tomado auge un tipo particular de call center conocido como sportsbooks cuya principal actividad consiste en el procesamiento de apuestas a eventos deportivos que tienen lugar en el exterior. Esta actividad, por ser ilegal en la mayor parte de los Estados Unidos, principal mercado de estas compañías, presenta una mayor tendencia hacia la informalidad y la precariedad de las condiciones laborales. Por esta misma razón, es más difícil localizarlos y saber exactamente a cuántas personas emplean.

---

<sup>4</sup> Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censo, para el segundo trimestre del 2013, la tasa de desempleo abierto para Costa Rica era del 10.4%

Para el año 2008, se estimaba la presencia de alrededor de 100 sportsbooks que van desde empresas pequeñas, las cuales contratan alrededor de veinte personas, hasta empresas grandes con alrededor de 500 empleados, dando empleo a entre ocho mil y quince mil personas dependiendo de la temporada del año (Chacón, 2010; Rodríguez, 2008).<sup>5</sup> Es posible, sin embargo, que este número haya disminuido en los últimos años por el cierre de varias compañías importantes, a raíz de la persecución por las autoridades estadounidenses. La ausencia de datos oficiales dificulta obtener mayor exactitud en cuanto a la cantidad de personas empleadas en los sportsbooks.

Con base a lo anterior, la presente investigación pretendió analizar las interpretaciones que las y los sujetos de estudio hacen de sus propias vivencias en torno a estos trabajos, el papel identitario, vocacional y de construcción de proyectos que éste juega, al tener en cuenta el vínculo que aquellas formas de auto-comprenderse tengan con un contexto nacional y global, donde las dinámicas del capitalismo moderno afectan tanto las relaciones laborales como las relaciones sociales en general.

Se partió del supuesto que las personas tienen ciertas representaciones sociales alrededor del trabajo, las cuales son influenciadas directamente por el contexto socio-histórico donde se encuentren inmersas. Asimismo, se asume que la identidad se conforma y desarrolla continuamente tanto a través de condiciones estructurales como de trayectorias particulares, individuales y colectivas. Se argumenta que el trabajo ha sido históricamente una de las esferas sociales que más peso tiene en la configuración de identidad además de la

---

<sup>5</sup> En Costa Rica, existe poca regulación sobre el establecimiento de sportsbooks, razón por la cual es difícil tener una cifra exacta de cuántas empresas operan actualmente o del número de trabajadores y trabajadoras que emplean.

socialización temprana en el ambiente familiar y escolar, y que las personas pueden tener diferentes representaciones sobre el rol que el trabajo juega en sus vidas y en las sociedades, roles que pueden variar desde lo meramente instrumental hasta la posibilidad de encontrar satisfacción intrínseca en el trabajo más allá de alguna remuneración económica.

Dado que el capitalismo moderno ha generado nuevas relaciones sociales y laborales que influyen en la forma en la que las personas interpreten sus propias realidades, y de las cuales el call center es uno de los ejemplos más claros en Costa Rica, la presente investigación pretende responder la siguiente pregunta:

**¿Cuáles son las representaciones sociales del trabajo que tiene un grupo de trabajadores y trabajadoras de call centers, en términos de construcción de identidad, realización laboral y transitoriedad, y cuál es el rol que este espacio laboral desempeña en sus vidas, así como su impacto en el ambiente laboral costarricense?**

### **Objetivo general**

Estudiar las representaciones sociales del trabajo, en términos de construcción de identidad, realización laboral y transitoriedad, de un grupo de trabajadores y trabajadoras de call centers, con el fin de analizar el rol que este espacio laboral juega en sus vidas y en el ambiente laboral costarricense.

## **Objetivos específicos**

1. Elaborar un perfil sociodemográfico de las y los trabajadores de call centers en Costa Rica, el cual permita tener un panorama amplio sobre los diferentes tipos de personas que trabajan en estas compañías.
2. Analizar las condiciones laborales que las y los trabajadores experimentan en los call centers.
3. Indagar en las representaciones que tienen las y los trabajadores sobre los conceptos de trabajo como fin y trabajo como instrumento y qué sentido se le otorga al trabajo en call centers a través de tales percepciones.
4. Analizar las representaciones sociales de las y los trabajadores de call centers en torno la función identitaria del trabajo y su relación con medio socio-cultural en el que se encuentra inmerso el trabajo en call centers.
5. Determinar las razones y las circunstancias que incidan en la menor o mayor permanencia de las personas en un call center.

## **Capítulo I: Acerca del objeto de estudio**

El presente capítulo presenta algunos aspectos que permiten comprender el objeto de investigación. En primera instancia se aborda brevemente el contexto laboral y económico que propició la llegada de los call centers a Costa Rica, así como una pequeña introducción de las dinámicas internas generales de los call centers en Costa Rica. Seguidamente se desarrolla un breve balance de los principales resultados de las investigaciones que se han realizado en Costa Rica y se complementa con algunos estudios realizados en otros países latinoamericanos.

### **1.1 Contexto general**

La llegada de la industria de los call centers a Costa Rica está ligada a los cambios que el llamado proceso de globalización y el avance de las nuevas tecnologías de información han generado a nivel interno y diferenciado en los mercados laborales de los países centrales y de los países periféricos. Hoy en día, es posible identificar nuevas formas de organización de los procesos productivos relacionadas con la producción de bienes inmateriales. Durante las últimas dos décadas del siglo XX, se experimentó un crecimiento en “la extensión de la producción inmaterial y de la transformación en objetos simbólicos” (De la Garza, 2005: 13). Castells (1999) acuñó el término de “paradigma tecnológico” para referirse a la esencia de la transformación tecnológica actual, en la medida en que ésta interactúa con la sociedad y con la economía. Este paradigma estaría constituido por cinco aspectos centrales que conforman la base material de la sociedad de la información:

“1) La información es la materia prima del nuevo paradigma; 2) como la información es una parte fundamental de la actividad humana, los nuevos medios tecnológicos moldean directamente la esfera de la existencia individual y colectiva; 3) la lógica de las redes envuelve cualquier tipo de relaciones usando las nuevas tecnologías de información; 4) el paradigma tecnológico de la información está basado en la flexibilidad; 5) hay una tendencia de convergencia de tecnologías específicas para un sistema altamente integrado” (Lerrer, 2008: 3).

De la misma manera, las nuevas formas de organización del trabajo también van acompañadas por procesos de descentralización y de flexibilidad en el mercado de trabajo. Los procesos de desregulación del mercado de trabajo se han caracterizado por la flexibilización de la jornada de trabajo, la progresiva reducción o eliminación de garantías laborales, como el pago de horas extraordinarias, los obstáculos para la sindicalización de los empleados y las empleadas, la descentralización de las funciones laborales, permitiendo la reducción de costos de producción de las empresas transnacionales mediante la tercerización del trabajo y la compra de mano de obra barata en zonas de países subdesarrollados, entre otras. Según De la Garza, el problema de la flexibilización ha estado acompañado por perspectivas teóricas que enfatizan en la necesidad de relaciones laborales más flexibles:

“1) En el campo económico, el neoliberalismo aboga por la flexibilidad como condición indispensable para el equilibrio; 2) la doctrina de “la nueva ola” del *management* que adoptó la perspectiva de la calidad total y el justo a tiempo; 3) los intelectuales posfordistas y su propuesta de flexibilidad negociada u ofensiva.” (De la Garza, 2000: 149).

Costa Rica, enmarcada en la grave crisis económica de principios de la década de 1980, se vio obligada a cambiar su modelo de desarrollo de segunda mitad del siglo XX, basado en un Estado de Bienestar a uno adecuado a los ajustes estructurales exigidos por las entidades financieras internacionales. Algunos cambios que ocurren en ese entonces

fueron la progresiva reducción del empleo en el sector público, la apuesta por la inversión extranjera directa, y los incentivos al capital privado, por medio de la creación de regímenes de zonas francas y parques industriales en donde las compañías extranjeras gozan de una serie de beneficios como lo son la exención de varios impuestos.

Un claro ejemplo de este cambio de paradigma es la creación, a principios de los años ochenta, de la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE). Una organización creada con fondos de la agencia estadounidense USAID y declarada de interés público por el gobierno de turno, cuyo fin es promocionar el país ante inversionistas extranjeros con el fin de lograr la instalación la mayor cantidad de empresas foráneas en el territorio costarricense. Algunos de los puntos de venta que esta organización exalta para convencer a inversores que Costa Rica es una excelente opción son la mano de obra calificada, la posición geográfica estratégica, el excelente clima para negocios, la infraestructura de calidad, y la alta calidad de vida.

Los call centers surgen en este contexto de globalización, información, tecnología y cambios en el mercado laboral a través del cual se desarrolló en Costa Rica una amplia industria de oferta de servicios al extranjero. Las prácticas *outsourcing* (tercerización) y *offshoring* (deslocalización) representan el modelo de negocio internacional que propicia la llegada de la industria de call centers en Costa Rica. La palabra *outsourcing* refiere a la contratación de un tercero para la realización de una tarea o un servicio en específico. En otras palabras, *outsourcing* indica la contratación de un proveedor especializado para desarrollar una serie de servicios y operaciones que no son las primarias, según las principales actividades de la compañía, pero que son requeridos para su apropiado funcionamiento (Romero, 2003).

Offshoring, por su parte, es un tipo de outsourcing en el cual la tercerización de la actividad se contrata en un país distinto al país originario de la compañía madre y tiene como principal propósito la reducción de costos mediante el aprovechamiento de la mano de obra barata de los llamados países *en vías de desarrollo*. Para el caso de Costa Rica, offshoring es entonces el término más adecuado para referirse a la tercerización de servicios al extranjero de la cual los son parte los call centers.

Para tener una idea más clara de cómo funciona esta industria en Costa Rica, a continuación se presenta una breve descripción de su espacio físico, su heterogeneidad y dinámicas laborales internas.

## **1.2 El call center como espacio laboral**

Primero que todo, cabe aclarar que el término call center engloba una serie de compañías de distinta índole cuya principal característica en común es la de ofrecer servicios de asistencia telefónica, generalmente en una lengua extranjera y a personas ubicadas fuera del país.<sup>6</sup>

Como se mencionó anteriormente, existe en Costa Rica una diversa gama de oferta de servicios al extranjero, la mayoría de los cuales son al mismo tiempo de capital extranjero, o sea de extranjeros para extranjeros. Es difícil clasificar a una compañía exclusivamente como call center ya que los servicios que prestan son sumamente variados. En lo que

---

<sup>6</sup> La industria del call center también se ha comenzado a implantar en las instituciones y empresas estatales; no obstante, en la presente investigación se tomó en cuenta solo a los call centers privados y de inversión extranjera.

concierno a la parte de servicio telefónico, algunos ejemplos son el servicio técnico para computadoras, compañías de cable, servicios de traducción o interpretación, transacciones bancarias, envío de dinero, y procesamiento de apuestas a eventos deportivos. En la mayoría de este tipo de operaciones, son los clientes quienes se comunican con la compañía, pero también existen call centers que se dedican a realizar encuestas para compañías transnacionales como cadenas de comida rápida, por ejemplo, en las cuales son las y los operadores telefónicos quienes deben contactar al cliente.

Asimismo, los call centers en Costa Rica han dado paso para que muchas compañías expandan sus operaciones más allá del servicio telefónico. Para ilustrar, en muchos lugares se contrata a sus empleados para trabajar en servicio al cliente vía correo electrónico o chat; dependiendo de la compañía y los contratos específicos. Estas labores pueden presentarse en adición a labor de contestar el teléfono o en departamentos que se dediquen exclusivamente al servicio al cliente por escrito. Otra actividad común es la que se conoce como *BackOffice* y que incluye todas aquellas tareas que la compañía realiza que no tienen contacto directo con el o la cliente. Estas tareas tienen que ver más con manejo de cuentas, información de la clientela, información financiera o información administrativa. Es muy común entonces encontrar personas que trabajen en estos departamentos en una compañía que también ofrece el servicio de call center.

La industria de servicios no ha dejado de crecer desde la llegada de las primeras compañías en la década de 1990; de acuerdo a datos de CINDE, desde el año 2000 hasta el año 2014, la cantidad de compañías de servicios creció en un 2267% y la cantidad de empleados es 44 veces mayor (CINDE, 2014). El cuadro 1 muestra un resumen de algunas

de las compañías que operaban en Costa Rica para el año 2014 y el año en que se establecieron en el país (no incluye sportsbooks ni casinos en línea).

**Cuadro 1: Resumen de algunas empresas extranjeras en el área de servicios para el año 2014**

<b>Centros de contacto (call centers)</b>	<b>Año de llegada</b>	<b>Back Office</b>	<b>Año de llegada</b>	<b>Servicios compartidos</b>	<b>Año de llegada</b>
ACE Global	2008	Auxis	2010	Aliaxis	2012
Amadeus	1997	BPO International	2005	Amway	2010
Amazon	2008	Copal Amba	2006	APL	2005
Carlson Wagonlit	2013	Dialog Direct	2012	Bacardi	2014
Client Services	2011	Ecco Health	2011	Baxter Americas	2005
Concentrix	2009	Experian	2008	Bridgeston	2011
Convergys	2010	First Data	2007	Brightstar	2014
Credits World	2009	IBM	2004	British American Tobacco	2007
CCS	2012	Infosys	2004	Cargill Business Services	2014
Dialog Direct	2012	Konrad	2013	Citi Business Service	2008
Dell Costa Rica	2002	Lighstorm	2013	Curtis Wright	2010
Encore	2011	LL Bean	2008	DHL	2005
Fujitsu	2006	McKinsey & Co. Support	1998	Dole SS	2005
HandsOn Venture	2012	Services	2009	Emerson SS	2009
Hewlett Packard	2004	Pacific West	2000	Equifaz	1995
IBM	2009	Trax Technologies	2004	Ernst & Young	2011
Language Line	2002	West Dermatology	2010	Firerv	2004
Mind Valley	2012	WNS	2009	GlaxoSmithKline	1990
Motif	2010			Hellman Logistic	2007
Pacific Interpreters	2006			Intel SS	2005
SYKES	1999			IDB	2009
Tech Data	2007			Kimberly Clark	2013
Teleperformance	2010			Lion Resources	2008
Teletech	2006			National Instruments	2010
The Results Co's	2014			Oracle	2007
United Collection Bureau	2006			Pfizer	2013
UPS Supply Chain	2004			Procter & Gamble	1999
Valor IT	2014			Roche	1985
Van Ru	2005			Thomson Reuters	2011
				Walmart	2011
				Western Union	1998
				World Vision	2013
				Zoetis	2013

**Fuente: elaboración propia con base en datos de CINDE para setiembre de 2014**

El espacio físico de trabajo de un call center generalmente consiste salones de diferentes tamaños, llenos de pequeños cubículos y divididos en varias filas donde cada agente cuenta con un teléfono y una computadora para realizar las actividades que le correspondan. El personal está dividido en departamentos de acuerdo al servicio que presten y cada departamento cuenta con supervisores; además cuenta con departamentos de control de calidad que constantemente monitorean el desempeño de los y las agentes telefónicos.

Las condiciones laborales que experimentan las y los trabajadores son igualmente heterogéneas. Los sportsbooks, por ejemplo, varían de lugares relativamente estables, los cuales ofrecen a sus trabajadores y trabajadoras todas las garantías laborales estipuladas por las leyes del país; hasta compañías cuya jornada laboral puede variar entre cuatro o cinco horas diarias durante días con poco trabajo hasta doce o más horas en los días más ocupados. Igualmente, existen compañías que contratan un gran número de personas durante la temporada más alta del año y reducen su personal significativamente durante la temporada baja.

En el caso de otros tipos de call centers, las condiciones laborales también son variables. Muchas de ellos cumplen con las garantías estipuladas por la ley, mientras que hay otros dedicados a las encuestas, en los cuales el personal ni siquiera tiene horario fijo. Además, en días de poco trabajo, les pueden cortar su jornada de acuerdo a las necesidades de la compañía. Inclusive hay empresas que trabajan haciendo estafas a tarjetas de crédito y no tienen regulación en el país. En la exposición de los resultados de la investigación, profundizaremos más en la cuestión de las condiciones laborales en este tipo de compañías.

Dentro de los call centers existen diferentes posiciones laborales, el cuadro 2 presenta el resumen de los nombres y principales funciones de algunas de las más comunes.

**Cuadro 2 Principales puestos y funciones que se desempeñan en call centers**

Nombre del puesto	Principales funciones
Operadores telefónicos y Operadoras telefónicas	Atención directa al cliente. En esta posición es donde se encuentra la mayoría de personas empleadas por estas compañías.
Supervisores y supervisoras de departamento	Encargados y encargadas de supervisar a las y los agentes telefónicos en sus rutinas diarias. También, deben resolver llamadas escaladas cuando el o la agente de primer contacto no puede resolver la llamada por sí mismo/a.
Team Leaders (líderes de equipo)	Tienen a su cargo un equipo de trabajadores y trabajadoras y realizan constante monitoreo de su desempeño en la empresa, para buscar maneras para mejorar o maximizar el desempeño.
Agentes de servicio de calidad (QA por sus siglas en inglés)	Se encargan de escuchar llamadas o de revisar contactos por correo o chat entre clientes y agentes con el fin de evaluar tales interacciones y velan porque éstas cumplan con los lineamientos mínimos de la calidad que las empresas exigen para sus empleados y empleadas.
Trainers o capacitadores	Son responsables de capacitar al nuevo personal que ingresa a la compañía o personal ya contratado, para nuevas posiciones dentro de las compañías.
Soporte técnico	Son las personas encargadas de servicios técnicos relacionados con los softwares y redes informáticas que las compañías necesitan para su funcionamiento diario. Para empresas con no más de doscientos empleados, puede haber dos o tres personas encargadas de estas tareas.
Managers (administradores, gerentes)	Es uno de los puestos más altos que puede adquirir una persona de nacionalidad costarricense en la mayoría de estas compañías y suelen ser los mejor pagados. Generalmente son personas encargadas de supervisar todo un departamento, tienen poder de decisión con respecto al manejo de personal y algunas funciones operacionales internas o a menor escala. Sin embargo, las decisiones trascendentales siguen siendo manejadas por un nivel más alto de managers quienes generalmente son extranjeros.
Line managers (administradores de líneas)	Es una posición que existe en las casas de apuestas y son personas que se encargan de manejar las líneas (odds) o precios y pagos según probabilidades que se ofrecen a los y las clientes.

Fuente: elaboración propia con base a experiencia personal e información de encuestas y entrevistas realizadas

### **1.3 Antecedentes de investigación**

A continuación se presentan las principales conclusiones y aportes de las investigaciones que hasta el momento se han realizado sobre el tema de los call centers en Costa Rica y algunas que se han llevado a cabo en otros países de América Latina. La información se organiza en torno a cinco temas prioritarios para este trabajo: el perfil del empleado o la empleada, las condiciones laborales, la función instrumental o vocacional del trabajo, la relación entre trabajo y conformación de identidad y la temporalidad o transitoriedad de estos trabajos.

#### **1.3.1 Perfil de las trabajadoras y los trabajadores de call centers**

Es común caracterizar a las personas que trabajan en call centers como jóvenes dado que al establecerse los call centers en la década de los noventa, la población que cumplía con los requisitos de otro idioma y manejo de tecnologías fueron fundamentalmente jóvenes; esta idea sin embargo será relativizada dado que con el pasar del tiempo este perfil ha ido variando y hay mayor presencia de personas “adultas”.

Asimismo, el contexto de flexibilidad laboral requiere personas que sean también flexibles y la flexibilidad dentro del marco laboral es una característica comúnmente asociada a la juventud. Por lo general, las compañías que ofrecen servicios de call center requieren de personal con disponibilidad para laborar en horarios cambiantes, además de ofrecer su servicio las veinticuatro horas del día necesitando incluso una porción de su personal que esté dispuesta a cubrir turnos nocturnos y de madrugada. En Costa Rica, por ejemplo, Rodríguez (2008) y Chacón (2010) afirman que esta relativa flexibilidad de

horarios es una de las razones por las cuales muchas personas laboran en estas compañías, ya que esto les permite realizar otras actividades que los trabajos con horarios tradicionales de oficina no les permiten.

Otros autores como Sennett (1999) y Crovi (2000) analizan la relación entre trabajos flexibles y personas jóvenes. Éstas, al ser consideradas más flexibles y adaptables, serían más aptas para desenvolverse en este tipo de labores. Sennett, por ejemplo, argumenta que los trabajos que se generan en el capitalismo moderno requieren de un carácter flexible, y que la flexibilidad equivale a la juventud mientras que la edad se convierte en sinónimo de rigidez (Sennett, 1999). Por su parte, Crovi afirma que entre las características de los jóvenes que se desenvuelven en trabajos de base tecnológica están su flexibilidad ante los cambios así como su disposición a integrarse a relaciones laborales informales o transitorias (Crovi, 2000).

A pesar de esta supuesta compatibilidad entre la flexibilidad laboral y la flexibilidad de la juventud, en esta investigación se cuestiona tal afirmación. Existe una contradicción inherente a la noción de call center como trabajo flexible por cuanto esto refiere a las necesidades productivas de las compañías más que a las capacidades que puedan desarrollar sus trabajadores. En otras palabras, las compañías por lo general son las que deciden en qué aspectos se debe manifestar la flexibilidad como, por ejemplo, en modificaciones de contratos y disponibilidad para trabajar horas extras, entre otras.

La consolidación y promoción de los call centers en el país, así como la progresiva reducción del empleo público, han ocasionado que, poco a poco, más personas con distintas características a las del perfil descrito hasta acá opten por buscar este tipo de trabajos (Rodríguez, 2008; Brown, 2007). Sin embargo, la literatura existente no ha profundizado en

el tema de las personas que ya sea por su edad, por su trayectoria laboral o por otras características sociales como tener una familia propia, no encajarían en el perfil de persona “joven”. Es por esto que esta investigación se propone buscar también el sentido que estas personas le dan a su trabajo.

### **1.3.2 Condiciones laborales**

Los estudios que se han realizado hasta el momento señalan que el fortalecimiento de los trabajos inmateriales, la flexibilización y la descentralización del trabajo no han reforzado, contrario a lo que se esperaba, la autonomía y la polivalencia de los trabajadores, sino que por el contrario pueden presentar elevados niveles de rutina y control generando así una especie de neo-taylorismo. Según Lerrer, las características neo-tayloristas de los call centers se hacen notar en “la sumisión al tiempo y la estructura de los softwares, el control racional del tiempo y del trabajo por medio de la informática; la productividad máxima en detrimento de las buenas condiciones físicas y psicológicas de los trabajadores” (Lerrer, 2008: 7). Igualmente, en un estudio sobre call centers franceses, se señala algunos aspectos de la taylorización de los call centers:

“Los trabajadores 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.” (Michelli, 2007: 6).

Ahora bien, es importante señalar que tal grado de control y los rasgos de taylorización no pueden ser generalizados a todos los call centers puesto que estos presentan una gran heterogeneidad. Batt y Moynihan distinguen tres modelos de call centers: “los taylorizados orientados a la producción masiva; otros con predominio de la

lógica de la prestación de servicios profesionales; y una forma híbrida de servicios de masas-customizados, esto es, masivos pero con preocupación por el cliente” (Del Bono & Bulloni, 2008: 3).

La diversidad de experiencias y condiciones laborales en los call centers será uno de los temas que desarrollaremos a lo largo del texto.

### **1.3.3 El call center como trabajo instrumental**

Investigaciones hechas en Costa Rica y en otros países señalan que el trabajo en call centers dista de ser un fin intrínseco o una cuestión de vocación, siendo más bien un mecanismo para llevar a cabo proyectos paralelos, o para acceder a un cierto nivel de consumo difícil de obtener mediante otros trabajos que no impliquen una alta cualificación profesional (Chacón, 2010; Rodríguez, 2008; Del Bono y Bulloni, 2008). Lo anterior nos remite a un concepto reducido del trabajo en donde lo que priva para quienes lo realizan es su valor instrumental, y contrasta con una visión amplia del trabajo en donde, además de la retribución salarial, la persona también sentiría alguna identificación o gratificación con la actividad en sí más allá de la mera obtención de un salario.

Esta cuestión está igualmente ligada al grado de satisfacción que las trabajadoras y los trabajadores experimenten en su trabajo. Al respecto, los estudios sobre call centers han encontrado diferentes resultados. Por ejemplo, Chacón (2006), en su investigación sobre empleados y empleadas de sportsbooks en Costa Rica, señala una insatisfacción general ya que las características del modelo de trabajo neo-taylorista generan rutinas y mecanismos de control que crean un ambiente poco gratificante y alienante en el personal; esta

insatisfacción se intensifica en aquellas personas con estudios universitarios que intentan dejar el trabajo de call centers por uno en su propia área, pero tienen dificultades para encontrar salarios similares (Chacón, 2006). Sin embargo, otros estudios de caso muestran que el grado de satisfacción es variable según el tipo de call centers y las expectativas de cada persona. Santos & Marques (2006), para ilustrar, encuentran que en una empresa de servicios de call center en Portugal, el grado de satisfacción de sus empleados es relativamente alto, y esto está ligado al alto grado de flexibilidad que el trabajo les permite. Para el caso costarricense, Chacón (2006) señala que muchos jóvenes se encuentran satisfechos por el nivel de consumo que el salario de sportsbook les permite, y que el factor del consumo adquiere importancia si se toma en cuenta que en la sociedad capitalista, esto puede compensar vacíos profesionales y reforzar aspectos simbólicos de estatus y de éxito.

El presente proyecto pretende partir de estas conclusiones para reflexionar hasta qué punto la concepción instrumentalista del trabajo, así como los factores que causan menor o mayor satisfacción, se limitan principalmente a trabajos de call center o similares o si, más bien, los cambios globales en el capitalismo moderno y en la organización del trabajo, y las consecuencias culturales que dichos cambios traen consigo, de alguna manera, inciden en que una concepción instrumentalista del trabajo tome auge y desplace a la supuesta concepción de trabajo gratificante y visto como un fin por sí mismo.

#### **1.3.4 Identidad y subjetividad**

El avance en los estudios sobre call centers ha llevado a autoras como Del Bono a distanciarse de sus propias perspectivas iniciales donde consideraba a la población

trabajadora de call centers como “robots humanos programables” ya que nuevos estudios dan cuenta de diferentes experiencias relacionadas con tal tipo de trabajo y conllevan a tomar perspectivas de análisis en donde “el significado que los individuos atribuyen a su trabajo no es un espejo de las situaciones laborales objetivas que los comprenden sino una interpretación subjetiva guiada, entre otras cosas, por las experiencias y trayectorias profesionales de las y los trabajadores y por la significación que éstas encuentran en el marco de las relaciones sociales propias de cada organización o ámbito de producción” (Del Bono & Bulloni, 2008: 7).

En esta misma línea, algunos aportes investigativos plantean que, no obstante la débil conformación de identidad en relación al oficio y la empresa, las y los jóvenes del siglo XXI han generado una identidad en la cual la informática y el ciberespacio son las principales bases de la comunicación (Chacón, 2010; Rodríguez, 2008). Igualmente, Chacón (2006) propone, basado en la interacción que tuvo con varios trabajadores de call centers, la hipótesis de que este tipo de trabajos crea una identidad en los y las jóvenes ya que comparten cierto lenguaje peculiar y un estilo de vida generalmente ligado al consumo y en varios casos considerado como negativo por el hecho de que muchos gastan gran parte de su salario en alcohol y en productos costosos. Todo esto indica que la construcción de identidad en torno al trabajo tiene menos peso que la construcción de identidad dentro del contexto tecnológico en el cual se enmarca el trabajo.

Por su parte, Rodríguez (2008) señala que el nivel de consumo facilitado por el relativamente alto salario que se obtiene en un call center representa en las y los jóvenes una relativa independencia de su núcleo familiar que posibilita lo que Rodríguez denomina una “moratoria” de la juventud.

Al igual que lo discutido en el apartado anterior sobre la instrumentalización del trabajo, estos aportes serán utilizados en esta investigación para indagar en el peso que tiene el trabajo, en términos de construcción identitaria, para las y los participantes de la presente investigación. La relación entre trabajo y construcción de identidad será discutida con mayor profundidad en el marco teórico del presente trabajo.

### **1.3.5 Temporalidad del trabajo**

Varios autores y autoras (Chacón, 2010; Rodríguez, 2008; Del Bono & Bulloni, 2008; Lerrer, 2008;) han planteado, a partir de sus experiencias con trabajadoras y trabajadores de call centers en Costa Rica y otros países latinoamericanos como Argentina y Brasil, que quienes trabajan en call centers no planean una larga trayectoria en estos trabajos, por cuanto consideran al call center como una experiencia laboral que se espera terminar, por ejemplo, en el momento de obtener un título de educación superior que permita acceder a un empleo dentro de la propia área de estudio.

Sin embargo, la noción de corta temporalidad descrita en aquellas investigaciones contrasta con el establecimiento y crecimiento que estas empresas han tenido en el país, el cual apunta a que estos tipos de trabajos se están convirtiendo en objetivos laborales con plazos más largos. Brown (2007) plantea que el establecimiento de los call center ha venido acompañado por un fenómeno en el cual estas compañías van modificando el perfil académico del empleado y la empleada costarricense, ya que necesitan asegurarse mano de obra cualificada para los años venideros. Esto se ejemplifica en varias instituciones académicas, estatales y privadas, como el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), la

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT), y el Colegio Universitario Boston, que ofrecen programas de capacitación en el manejo del inglés y de servicio al cliente para call center.

Que el país esté buscando mayor capacitación de la población en esta industria hace probable que la población de call centers siga incrementando y que estos trabajos se conviertan en un objetivo laboral más que en un trabajo transitorio para una mayor cantidad y diversidad de personas. Tanto Rodríguez (2008) como Chacón (2010) señalan que si bien sus trabajos fueron basados en las personas más jóvenes, ya existían indicios tanto como de la diversificación de la población trabajadora como de casos de personas que incluso consideraban el desarrollo de una carrera en call centers. Estos factores son de gran peso para esta investigación puesto que de éstos se parte para crear un perfil sociodemográfico que permita tener una idea del tipo de personas que están trabajando estas compañías, así como estudiar más a fondo sus trayectorias laborales.

## **Capítulo II: Marco teórico**

A continuación se presentan los principales lineamientos teóricos y conceptuales que han guiado esta investigación. En primera instancia, se exponen las generalidades del concepto de representaciones sociales como lo concibió Serge Moscovici. Seguidamente, se mencionan algunas de las perspectivas clásicas en el análisis sociológico del concepto de identidad y se discute el proceso conformación identitaria tomando como referentes el concepto de habitus de Pierre Bourdieu, así como los respectivos aportes de autores como Claude Dubar y María Graffigna para complementar el análisis de la identidad más allá de la noción de habitus y darle un peso igualmente significativo a aspectos subjetivos y biográficos particulares. Luego se hablará sobre la relación entre trabajo e identidad y lo que entendemos por concepto amplio y concepto reducido del trabajo. Finalmente se hace un análisis acerca de los conceptos de juventud y adultez utilizados en la investigación.

### **2.1 El carácter subjetivo de las representaciones sociales**

Este trabajo utilizará el concepto de representaciones sociales ya que toma en cuenta las interpretaciones subjetivas que las personas hacen de su realidad, al mismo tiempo que señala el vínculo entre tales interpretaciones y el contexto social e histórico en el que se desenvuelven las y los individuos. Este enfoque parte de los planteamientos del psicólogo social francés, Serge Moscovici, quien argumenta que las representaciones sociales son formas de conocimiento que se comparten socialmente y en torno a objetos específicos (Moscovici, 1979). En nuestro caso, el objeto específico sería el trabajo. Asimismo, las representaciones sociales son una “preparación para la acción” y funcionan como “un corte

realizado previamente en la sustancia simbólica, elaborado por individuos o colectividades que, al intercambiar sus modos de ver, tienden a influirse y a modelarse mutuamente” (Moscovici, 1979: 32). Más aún, la teoría de las representaciones sociales toma en cuenta los factores cognitivos de los individuos, pero desde una perspectiva en la cual “el medio cultural en el que viven las personas, el lugar que ocupan en la estructura social, y las experiencias concretas con las que se enfrentan a diario, influyen en su forma de ser, su identidad social, y la forma en que perciben la realidad social” (Umaña, 2002: 14).

Dado que las personas tienen representaciones sociales que operan como factores condicionantes de la conducta (Córdoba, López & López, 2012) con respecto a diferentes objetos, entre ellos el trabajo, consideramos que es importante tener en cuenta esta “preparación para la acción” en el análisis de subjetividades, el cual pretende hacer este trabajo. De la misma manera, estas representaciones sociales se complementan con otros factores, con el fin de guiar los sistemas de acción y percepciones que son de vital relevancia en la conformación de identidades. A continuación se discuten estos factores.

## **2.2 El concepto de identidad en las Ciencias Sociales**

El concepto de identidad ha sido estudiado desde diversas corrientes teóricas de la sociología. Claude Dubar (1992) hace un resumen conciso de algunas de las más importantes, distinguiendo las que privilegian el eje temporal, de las que privilegian el eje espacial de la formación de identidades. Dentro de las primeras, se ubican las de la tradición durkheimiana que hacen una distinción entre la identidad individual y la identidad social. Según esta corriente, la identidad social es “un sistema de ideas, sentimientos, y de

hábitos que expresamos, no por nuestra personalidad, sino por el o los grupos de los cuales somos parte” (p. 506). La identidad social es el resultado de la transmisión, de generación a generación, “de creencias religiosas, prácticas morales, tradiciones nacionales o profesionales, opiniones colectivas de toda clase” (Dubar: 1992, 506). Esa socialización que es metódica y se realiza principalmente durante la infancia, se constituye en el nacimiento del ser social y no puede ser atribuida simplemente a predisposiciones psicológicas.

El concepto de *habitus* de Pierre Bourdieu, si bien parte de la tradición durkheimiana, logra de alguna manera, trascender y debilitar la distinción entre identidad individual e identidad social. Un habitus es, al mismo tiempo, producto de las condiciones sociales de su transmisión, como “generador de prácticas individuales vividas como elecciones libres” (Dubar: 1992,507). Por lo tanto, “la identidad construida por los individuos en el curso del proceso puramente social y casi mágico de la socialización puede ser analizada tanto como el producto interiorizado de sus condiciones sociales anteriores objetivas como de sus expectativas individuales más subjetivas” (p.507).

Además de esta perspectiva, que parte del énfasis que Durkheim y Bourdieu le dan al eje temporal de la transmisión de identidades, se destaca aquella que se centra sobre el eje espacial y es de tradición weberiana. En ésta, las identidades son consideradas más como “efectos emergentes de sistemas de acción que como productos de trayectorias” (Dubar: 1992, 508). Partiendo de la sociología comprensiva de Weber, se privilegia el análisis de las relaciones entre actores de un mismo sistema y de formas de construcción social y mental de un mismo campo de prácticas y de obligaciones, y se centra “sobre la interacción con los otros y las significaciones subjetivas implicadas en la acción” (p. 508).

De lo mencionado hasta el momento, es importante destacar que la identidad desde el punto de vista sociológico tiene diferentes ejes y para efectos de este trabajo, vale la pena rescatar, principalmente, el aporte de Bourdieu con respecto a la confluencia de la interiorización de condiciones sociales objetivas, con las propias expectativas subjetivas de los individuos; y el planteamiento weberiano de las significaciones que los sujetos le atribuyen a sus acciones. Se considera, entonces, que el eje temporal y el espacial se complementan uno al otro, y por lo tanto, ambos juegan un papel importante en la construcción de la identidad de los individuos en torno al trabajo.

### **2.3 La identidad en proceso de construcción**

La identidad es un proceso no determinado y en permanente construcción (Ugarte, Segura & Torres, 2012), un proceso mediante el cual las personas se autocomprenden en un momento dado de sus trayectorias biográficas, así como a través de vivencias colectivas, y bajo un marco de condiciones objetivas que condicionan, en mayor o menor medida, sus prácticas y percepciones.

Comenzamos, pues, en el plano de las condiciones objetivas que permean el accionar de las personas y consideramos que, como plantea Pierre Bourdieu, existen condicionamientos asociados a una clase particular de condiciones de existencia que producen habitus, o sea “sistemas de disposiciones durables y transferibles -estructuras estructuradas predispuestas a funcionar como estructuras estructurantes- es decir, como principios generadores y organizadores de prácticas y de representaciones (...)” (Bourdieu, 2007: 86). Según lo anterior, el habitus es una interiorización de los esquemas estructurales

donde ha crecido la persona y es generador de prácticas individuales y colectivas que constriñen pero no determinan de forma definitiva el accionar de la persona. El habitus propicia la reproducción de contenidos previamente incorporados por los y las agentes y la inclusión de contenidos (disposiciones para la acción) que corresponden a la posición objetiva de los agentes en un campo social particular (Córdoba & López, 2012). Por campo social, entendemos las estructuras sociales externas que viven en una permanente relación dialéctica con las condiciones sociales internas, o sea, con el habitus. Este juego dialéctico entre habitus y campo es a la vez generador de prácticas sociales, las cuales son el resultado del sentido práctico del agente o de la “aptitud para moverse, actuar y orientarse según la posición ocupada en el campo social, según la lógica del campo y la situación en la que está implicando” (Córdoba & López, 2012: 47).

Planteamos, que los conceptos de representaciones sociales y de habitus son complementarios para la construcción de identidades y utilizamos este último desde su función condicionante y generadora de prácticas. No se pretende, sin embargo, utilizarlo como la única explicación sobre la construcción de identidad ya que, como afirma Graffigna (2004), la identidad es la autocomprensión socialmente situada de las personas y existe una distinción entre habitus e identidad siendo el primero más amplio puesto que “está atravesado por la totalidad de dimensiones que tienen que ver con las disposiciones de las personas”; mientras que la identidad remite a “los valores, a la comprensión de ‘sí mismo’ y de los otros dentro de un espacio social determinado” (Graffigna, 2004: para. 2). La autora enfatiza en el papel de las trayectorias en la construcción de identidad y retoma los planteamientos de Claude Dubar de que “la identidad no es otra cosa que el resultado a la vez estable y provisorio, individual y colectivo, subjetivo y objetivo, biográfico y

estructural, de los diversos procesos de socialización que, conjuntamente, construyen los individuos y definen las instituciones”. Igualmente, argumenta que las expectativas, los valores y las normas “forman parte del mismo proceso de construcción identitaria” (Graffigna, 2004: 2). Dubar, por su parte, apunta que la identidad “puede ser analizada tanto como el producto interiorizado de sus condiciones sociales anteriores objetivas como de sus expectativas individuales más subjetivas” (Dubar, 2002: 507).

Es importante señalar que la identidad, como proceso de cambio constante y a su vez enmarcado dentro de una serie de condiciones objetivas y estructuras estructurantes, es afectada de manera más dramática por una sociedad que experimenta cambios cada vez más rápidos y frecuentes. Schuttenberg afirma que hemos transitado de una “sociedad tradicional –caracterizada por un alto nivel de integración y en torno a núcleos de significación invariables-, a una sociedad contemporánea signada por universos de significación diversos y complejos, con ausencia de puntos de referencia unívocos y una carencia de estructuras ordenadoras de sentido” (Ugarte et al., 2012: 30).

De acuerdo a las consideraciones anteriores, entenderemos la identidad como un proceso de construcción y de autocomprensión, condicionado por sistemas estructurantes de prácticas y de percepciones, pero que está en relación directa con las trayectorias biográficas y con las expectativas de las personas y que, por lo tanto, no es estático, sino que se desarrolla a lo largo del tiempo según experiencias individuales y colectivas. Pasamos ahora a estudiar el papel del trabajo en la construcción identitaria, puesto que ésta es una de las principales dimensiones analíticas de la presente investigación.

## **2.4 Relación entre trabajo y construcción de identidades**

El trabajo juega un papel muy importante en la construcción de identidades en la vida adulta ya que es “un elemento crucial en el proceso de inserción social, condición necesaria para la obtención de la mayor parte de los derechos sociales, medio de preservación de la autoestima” (Lerrer, 2008: 4). La presente investigación plantea el trabajo como uno de los principales ámbitos alrededor de los cuales gira la construcción de identidades, pero no el único.

La relación entre el trabajo y la articulación identitaria es uno de los temas de mayor interés en esta investigación; por lo tanto, se deben hacer algunas reflexiones sobre la manera en la que se entenderá esta relación y cómo ha sido estudiada desde las ciencias sociales.

Weber (2004), por ejemplo, estudia el sentido de la acción del trabajo y la relaciona con el sentido religioso y austero de la ética protestante. Según Weber, el trabajo profesional se desarrollaría en Europa como uno de los principales impulsores del capitalismo moderno a medida que la reforma protestante, principalmente en sus denominaciones de origen calvinista, originó una ética sistemática del trabajo basada en un llamado religioso vocacional y en un estilo de vida austero que pudieran crear en los creyentes de la doctrina de la predestinación la idea de que el éxito material y la acumulación de riqueza son señales de encontrarse entre las personas elegidas por Dios para ser salvas. En otras palabras, una vida dedicada al trabajo y el éxito en este ámbito representaban un estilo de vida acorde con la predestinación divina.

Por su parte, el marxismo analizó el trabajo enajenante y proletarizado de las sociedades capitalistas y lo veía como un obstáculo para la realización del individuo (Marx & Engels, 1978). En este enfoque, la identidad se pensó desde la perspectiva de la conciencia de clase. No obstante, el trabajo es “la esencia genérica e individual del hombre: la historia considerada universal no es más que la generación del hombre por el trabajo humano, no es sino el devenir de la naturaleza para el hombre” (Garner, Meda & Senik, 2009: 141). Parafraseando a Marx, Garner *et al.* argumentan que el trabajo, cuando es libre y creativo, tiene un poderoso potencial emancipatorio:

“Supongamos que producimos como seres humanos: cada uno de nosotros se afirmaría a sí mismo y al otro. 1. En mi producción realizaría mi *individualidad*, mi *peculiaridad*; trabajando, experimentarí el gozo de una manifestación *individual* de mi vida, y al contemplar el objeto tendría la alegría individual de reconocer mi *personalidad* como poder real, concretamente palpable y que no admite duda alguna [...] 2. Tendría conciencia de servir de mediador entre tú y *el género humano*, de ser reconocido y sentido por ti como complemento a tu propio ser y como parte necesaria de tu propio ser, de ser aceptado en tu mente y en tu amor [...]” (Garner et al., 2009: 141).

Esta perspectiva le da al trabajo gran importancia como una actividad realmente humana y sería cuando aparece la explotación de una clase social a otra, cuando el ser humano se enajena de su trabajo. Empero, existen otros factores igualmente importantes para la construcción de la identidad como la familia o la escuela. Otros autores, desde el enfoque de la sociología del trabajo, como por ejemplo Piore y Sabel, incorporan otros elementos a la construcción de identidad, al afirmar que un “enfoque de la identidad podría caracterizarse por la idea de una doble implicación, en las actividades laborales, por un lado, y por otro lado, en las de la vida exterior, asociativa, familiar y cultural” (Garner et al., 2009: 142).

La identidad incluye aspectos de los diversos procesos de socialización, entre los cuales también se encuentran la familia, la escuela y otras instituciones como la religión y el Estado. La siguiente afirmación resulta importante para apoyar lo anterior: “hablar de formas de identidad en el campo profesional no significa en absoluto reducir la cuestión de la identidad a las categorías pertinentes de identificación en la esfera del trabajo, del empleo y de la formación. Es evidente que la noción de identidad es transversal a todas las ciencias humanas, y su uso sigue siendo problemático dentro de cada disciplina afectada (Dubar, 1992: 2).

Sabemos que la identidad es algo que cambia de acuerdo a las trayectorias individuales y colectivas de los seres humanos y al mismo tiempo está determinada por condiciones estructurales históricas y sociales. Asimismo, las representaciones sociales en relación al trabajo juegan un papel relevante en el desarrollo de la identidad de los individuos ya que al entenderse o representarse a sí mismas como trabajador o trabajadora, el trabajo obtiene una centralidad importante en comparación con otros determinantes sociales (Córdoba et al., 2012). El trabajo es esencial en la construcción de identidad, por cuanto cumple, entre otras funciones, las de “imponer una estructura temporal de la vida; crear contactos sociales fuera de la familia; proporcionar metas que van más allá de los objetivos propios; definir la identidad social e incitar a actuar” (Garner et al., 2009: 144). Igualmente, el trabajo es “un elemento crucial en el proceso de inserción social, condición necesaria para la obtención de la mayor parte de los derechos sociales, medio de preservación de la autoestima” (Lerrer, 2008: 4). Por otro lado, en una población que está en proceso de transición hacia la vida adulta, el trabajo también puede adquirir un carácter

instrumental a medida que simboliza uno de los pasos más importantes para la inserción a la adultez (S. Villena, comunicación personal, 17 de noviembre, 2014).

El trabajo ha permitido a los seres humanos desarrollar identidades individuales y colectivas. Esto es “la definición de sí mismo por sí mismo y la definición de sí por parte de otros” (Córdoba et al., 2012: 80). El trabajo, más allá de su función como mecanismo de supervivencia, es también un medio para obtener beneficios sociales, integración, estatus e inclusive satisfacción y realización individual. Dubar (2001) propone que el trabajo que realizamos, al igual que el lugar que éste ocupa en la sociedad y el sentido que se le atribuye, es un factor central en la construcción de identidades individuales y colectivas. En su relación con el trabajo, el autor propone cuatro figuras de identidad: una identidad *cultural* que va más allá del trabajo y que es principalmente colectiva; una identidad de *categoría* en función de la identificación con un oficio o grupo profesional; una identidad *instrumental* que remite específicamente al trabajo asalariado y la toma de conciencia de clase; y una identidad de *empresa o de organización* donde la pertenencia a una organización y las expectativas de carrera y estatus juegan un papel primordial (Dubar, 2001: 7).

La primera de estas cuatro figuras, la identidad cultural, muestra que el tema de la identidad va más allá del espacio laboral y permite relacionarlo con su contexto sociocultural. Como se ha señalado, el contexto cultural en el que nace el trabajo en call centers está directamente ligado a la globalización y a la expansión de las nuevas tecnologías de comunicación, y en éste, “las identidades juveniles se van configurando con la práctica de nuevas formas de comunicación impuestas por las tecnologías modernas” (Crovi, 2000: 134). Más directamente en relación a la articulación de identidades laborales,

las identidades de oficio, instrumental, y de empresa u organización, nos permitirán tener un punto de partida para indagar en las formas identitarias que desarrollan las y los trabajadores de call centers en sus respectivas labores.

Aclaremos, nuevamente, que el trabajo es solo uno de tantos factores que contribuyen a la conformación de identidad ya que también entran en juego otros procesos previos de particular relevancia e incidencia en la vida de las personas como la socialización en la familia, la escuela y otras instituciones como la religión y el Estado. Sobre esto, Dubar plantea que:

“...hablar de formas de identidad en el campo profesional no significa en absoluto reducir la cuestión de la identidad a las categorías pertinentes de identificación en la esfera del trabajo, del empleo y de la formación. Es evidente que la noción de identidad es transversal a todas las ciencias humanas, y su uso sigue siendo problemático dentro de cada disciplina afectada.” (Dubar, 1992: 2).

En síntesis, entendemos la relación entre trabajo e identidad como una en la cual el primero es un factor de gran incidencia en la construcción identitaria, pero no así el único. De esta manera, el trabajo, como elemento constitutivo de la identidad, pasa a relacionarse con otras esferas de la vida como la familia y las aspiraciones personales más subjetivas. Por lo tanto, y dado que la centralidad del trabajo puede ser mayor o menor según las expectativas y aspiraciones de las y los individuos, y según las exigencias y mandatos del contexto sociocultural, se discute a continuación sobre el trabajo como un fin y como un instrumento.

## 2.5 Concepto reducido y concepto amplio del trabajo

Para entender la distinción entre la idea de trabajo como fin y trabajo como instrumento, partimos de las conceptualizaciones que propone Noguera (2008) al oponer el concepto amplio versus el concepto reducido de trabajo. El autor afirma que un concepto de trabajo amplio sería aquel que:

“...considera que una actividad laboral puede tener recompensas *intrínsecas* a la misma, y que por tanto el trabajo no necesariamente consiste en una actividad pura y exclusivamente instrumental,(...) Por el contrario, un *concepto reducido* de trabajo sería aquél que sólo considera posibles recompensas *extrínsecas* a la actividad (...); según el concepto reducido, el trabajo es una actividad puramente instrumental, que no puede dar lugar a autorrealización personal alguna, y que supone necesariamente una coerción para la libertad y la autonomía del ser humano.” (Noguera, 2002: 145).

Esto se podría complementar con el hecho de que para que un trabajo trascienda su aspecto instrumental, éste debe poseer cierto sentido para generar algún tipo de placer en la persona que lo realiza, y “para ello de corresponder a sus campos de intereses (...) y estimular el desarrollo de su potencial” (Del Bono & Bulloni, 2008: 14). En el nivel colectivo, el concepto amplio también incluiría la creación de experiencias colectivas en la formación de identidades laborales, ya que si los individuos comparten una realidad con sus compañeros y compañeras, se pueden generar las bases para la elaboración de un sentido común y de una cooperación que contribuya, al mismo tiempo, a “liberar al trabajador de su soledad (...) y a desarrollar estrategias de defensa colectivas” (Lerrer, 2008: 6).

Las nociones de trabajo amplio y de trabajo reducido no son, sin embargo, completamente opuestas puesto que cualquier trabajo en una sociedad capitalista, independientemente de la satisfacción inmaterial que traiga consigo, lleva implícita la

necesidad instrumental de acceder a un salario para sobrevivir. Para efectos de esta investigación se pretende indagar si, más allá del trabajo en call centers, las personas favorecen una u otra visión del trabajo. En otras palabras, se pretende estudiar si en estas personas que han optado por trabajos de carácter instrumental persiste aún una necesidad de realizarse como personas en un trabajo o si, por el contrario, la concepción del trabajo como vocación está perdiendo importancia y si, como afirma Bauman, “la perspectiva de construir, sobre la base del trabajo, una identidad para toda la vida ya quedó enterrada definitivamente” (Bauman, 1999: 50). Tener en cuenta los cambios estructurales, contextuales y culturales, como el paso del modelo de Estado de Bienestar al del neoliberalismo y flexibilidad, la globalización y los cambios tecnológicos e informáticos, serían, en este caso, de vital importancia para comprender la forma en que los sujetos interpreten sus realidades y subjetividades.

Finalmente, y considerando la incidencia del trabajo en la construcción de identidad, así como el hecho de que ésta continúa desarrollándose durante el ciclo socio-biológico de la persona, discutimos los conceptos de juventud y adultez en tanto que la población que estudiamos ha sido comúnmente denominada “joven” pero que, como hemos discutido, es más diversa y cada vez más personas de distintos rangos de edad y con realidades y características sociales diversas se han ido incorporando a esta esfera laboral.

## **2.6 Juventud, adultez y trabajo**

El trabajo en call centers ha estado generalmente asociado a personas jóvenes aunque no se defina concretamente lo que se entiende por concepto de juventud. Es necesario,

entonces, reflexionar sobre los conceptos de juventud y adultez así como de las implicaciones que estos tienen para esta investigación.

Algunas de las definiciones de los conceptos de juventud y adultez giran en torno al criterio de la edad. Por ejemplo, la Organización de Naciones Unidas (ONU), de acuerdo a la definición de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), considera jóvenes a las personas entre 15 y 24 años (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2006). Por su parte, para el caso de Costa Rica, la Ley General de la Persona Joven, aprobada en el año 2002, define a la persona joven como aquella cuya edad queda comprendida entre los 12 y los 35 años. Dentro de esta definición, se subdividen los siguientes cuatro rangos de edad con sus correspondientes características:

“El grupo de 12 a 14 años donde son fundamentales el aprendizaje, el estudio y las oportunidades de deporte y diversión. Las edades de 15 a 17 años se definen como de desarrollo donde tiene importancia la educación formal y no formal, los espacios de recreación y expresión, y en particular la participación ciudadana. De los 18 a los 24 años tienen lugar, de acuerdo con la definición citada, la consolidación de diversas áreas del desarrollo que requieren tanto de oportunidades como de posibilidades de participación efectiva. Finalmente el grupo comprendido entre los 25 a 35 años incluye a aquellos que por lo general tienen independencia económica y metas definidas. Este grupo requiere de canales y contextos de inclusión en la sociedad así como de oportunidades para la formación de la familia y consolidación laboral.” (Programa Estado de la Nación, 2012: 7).

La anterior clasificación, siendo amplia y detallada, incluye en el rango de personas jóvenes de 25 a 35 años una serie de características como la formación de la familia y consolidación laboral que son al mismo tiempo asociadas con la vida adulta o al menos con una transición más directa a ésta.

Ahora bien, el criterio de edad resulta complicado para alcanzar una definición de los conceptos de juventud y adultez ya que también existe una serie de factores psicosociales, culturales e históricos que hacen que estas definiciones se vuelvan ambiguas y más complejas. Esto da paso, a otras conceptualizaciones, que van más allá de la edad para definir lo considera una persona joven y una persona adulta. Por ejemplo, Leda Rodríguez expone una conceptualización de lo joven y lo adulto en función de un contraste entre lo que cada uno representa; entonces, si “un adulto es todo aquel que 1) tiene trabajo, 2) tiene un lugar propio, un espacio personal e independiente, 3) puede compartirlo y reproducirse y 4) tiene algún tipo de participación en la toma de decisiones sociales, un joven será aquel que estuviera supeditado a la producción y toma de decisiones de otros” (Rodríguez, 2008: 6).

Para intentar lograr una conceptualización más clara, Rodríguez propone el concepto de adulto-joven para referirse “a una colectividad que se encuentra entre los 18 (paso a la mayoría de edad y fin de la secundaria) y los 30 años (fin de una carrera universitaria) que se ha adentrado en un mundo laboral que le permite cierta independencia del hogar materno-paterno, pero no ha alcanzado una competencia mental y económica que le permita una independencia real y pragmática)” (p. 6). Este concepto le da una importancia central al contraste entre una relativa independencia económica y una competencia mental real y estable, más que al rango de edad en el que se encuentran los sujetos a quienes describe.

Dadas las dificultades de crear conceptos de juventud y adultez que contengan características uniformes en cuanto a los criterios de edad, naturaleza de las responsabilidades propias de los individuos, estabilidad económica y competencias

mentales, en este trabajo se utilizará un concepto similar al de joven-adulto elaborado por Rodríguez y a la vez se incluirá a personas que consideraremos adultas, dado que sobrepasan los treinta años de edad y además cuentan con al menos alguna otra característica social que sea indicadora de su transición entre juventud y adultez como lo puede ser el comenzar a formar su propia familia (hijos o pareja conyugal) o no se encuentren viviendo en el seno de su familia primaria. Esta distinción permitirá tener una idea de la heterogeneidad de personas que trabajan en call centers, al tomar en cuenta el momento de la etapa de ciclo vital en el que se encuentra cada una de ellas. De igual manera, más allá de la edad y las competencias mentales, es importante utilizar estos criterios sociológicos que están relacionados con la inserción institucional, el rol que se juega dentro de la sociedad o la familia, y en la configuración del ciclo vital (S. Villena, comunicación personal, 17 de noviembre de 2014).

## **2.7 Síntesis del marco teórico**

Entendemos las representaciones sociales como formas de conocimiento compartidas socialmente en torno a un objeto. Las representaciones sociales son una preparación para la acción que los seres humanos construyen, durante procesos de socialización en diferentes esferas de la vida como lo son la familia, los amigos, la escuela, la religión o el trabajo. Estos diferentes espacios de socialización se constituyen, asimismo, en algunos de los objetos sobre los cuales las personas proyectan sus representaciones sociales. Por lo tanto, las representaciones sociales son cambiantes y se modifican durante el transcurso de la

vida. Para efectos de esta investigación, estudiamos el trabajo como uno de estos objetos sociales moldeados por las representaciones sociales de las personas.

Igualmente, el trabajo influye en la generación de identidades, individuales y colectivas. Paralelamente, las identidades son formas de autocomprensión en constante construcción e influenciadas por vivencias de personas y de colectividades. Alrededor del trabajo se generan identidades laborales las cuales pueden ser afectadas por las representaciones sociales que las y los individuos tengan con respecto a aquél y a su rol, amplio o reducido, en la vida de las personas y en la sociedad. Las identidades, al mismo tiempo, están sujetas a las condiciones objetivas de existencias, a las estructuras estructurantes en las que se encuentran socialmente inmersos los seres humanos y los grupos sociales.

Por otra parte, consideramos el trabajo como un elemento fundamental en la transición entre diferentes etapas del ciclo vital de las personas, en este caso entre lo que se considera la transición entre la vida joven y la vida adulta, etapas que, en términos sociales, no están marcadas por la edad sino por ciertos cambios cualitativos en la vida de las personas como lo pueden ser la vida en pareja, la tenencia de hijos, la independencia de la familia primaria, o en nuestro caso, la incorporación al mundo laboral. Finalmente, creemos que la etapa del ciclo vital en la que se encuentre una persona puede ser también un factor que influya en el valor que se le atribuya al trabajo; en otras palabras, para colectivos de personas jóvenes se ha discutido en la literatura que pueden estar más propensos a involucrarse en relaciones laborales transitorias o inestables, y por ende, interpretar el trabajo, al menos en el corto plazo, de manera reducida. El siguiente mapa conceptual (Gráfico 1) ilustra este pequeño resumen de los lineamientos teóricos de la investigación:

Gráfico 1 Mapa conceptual del marco teórico

**REPRESENTACIONES SOCIALES**

Preparación para la acción

Trabajo

Elemento transitorio

Etapas del ciclo vital

Influye en

Construidas en torno al

Juega distintos roles

Podrían estar influenciados por

Juventud

Adulthood

Identidades laborales

Pueden ser

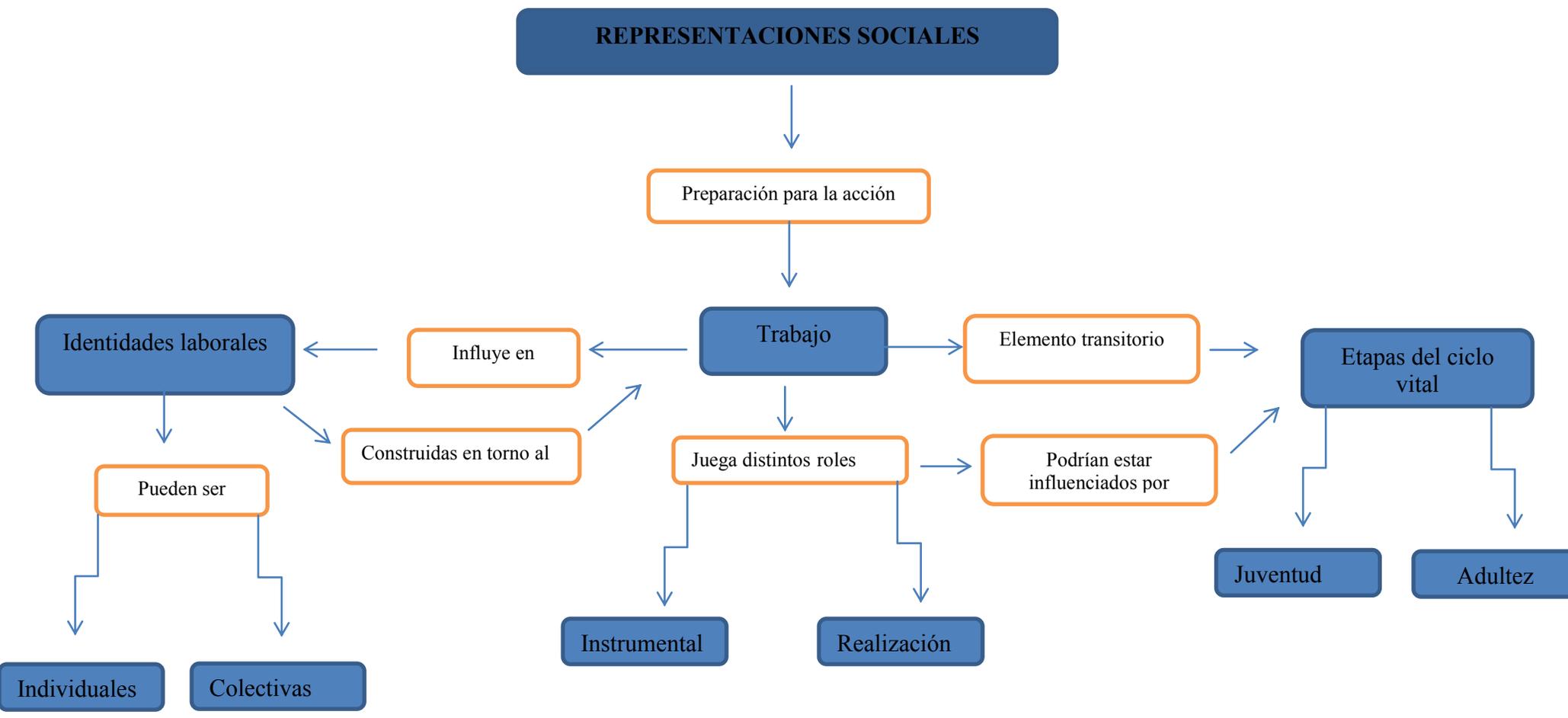
Individuales

Colectivas

Instrumental

Realización

Fuente: elaboración propia



### **Capítulo III: Metodología y descripción del proceso de investigación**

La investigación se realizó mediante un proceso metodológico complementario, el cual utilizó técnicas investigativas tanto cuantitativas como cualitativas. El componente cuantitativo tuvo como objetivo el obtener información de un mayor número de personas mediante la distribución de un cuestionario estructurado sobre características sociodemográficas de la población de estudio, condiciones laborales, trayectorias en sus trabajos, representaciones y actitudes hacia el trabajo. La información cualitativa, por su parte, se consideró “indispensable para la búsqueda del sentido de la acción” (Castro, 1999: 57). Se utilizó, para éste fin, la entrevista a profundidad como técnica principal. A partir de las entrevistas, se buscó ahondar en la subjetividad de las y los informantes y en el sentido que ellas y ellos le dan al trabajo como parte de la construcción de un proyecto de vida y de su propia identidad.

Del mismo modo, a partir de los planteamientos teóricos y de los fenómenos contextuales en los que se enmarca la investigación, se analizaron los vínculos entre éstos y lo expresado por las personas que participaron en el estudio. También, dado que el fenómeno sigue siendo relativamente reciente y que no ha sido analizado a gran escala, el estudio tiene un carácter exploratorio.

#### **3.1 Antecedentes metodológicos**

Tanto las investigaciones que se han realizado en Costa Rica como las que se han llevado a cabo sobre las y los trabajadores de call centers a escala latinoamericana han utilizado estrategias metodológicas de índole cualitativa y su principal técnica de

recolección de información ha sido la entrevista a profundidad (Rodríguez, 2008; Del Bono y Bulloni, 2008; Chacón 2010; Santos y Marques, 2006).

Chacón (2010) hizo su trabajo delimitándolo específicamente a la población trabajadora de sportsbooks. La investigación entrevistó a nueve personas entre los 22 y los 27 años seleccionadas bajo el criterio de haber trabajado en un sportsbook en los seis meses previos a la realización de la entrevista. Rodríguez (2008), por su parte, llevó a cabo una aproximación similar a la población de estudio, pero utilizó como propuesta teórico-metodológica la elaboración de lo que denomina “mapa nocturno”. Este concepto lo tomó del trabajo etnográfico de Martín Barbero y lo define como “un mapa para indagar (...) la dominación, la producción y el trabajo, pero desde (...) el lado de las brechas, el consumo y el placer. Un mapa no para la fuga, sino para el reconocimiento de la situación desde las mediaciones y los sujetos” (Barbero citado en Rodríguez, 2008: 4). Al igual que Chacón, utilizó la entrevista como técnica de investigación pero también empleó indicadores sociodemográficos como la edad, la escolaridad y la habitación, así como otras variables más subjetivas como el tiempo de ocio y los intereses a futuro.

Del Bono & Bulloni (2008) en Argentina y Lerrer (2008) en Brasil también utilizaron estrategias metodológicas cualitativas y entrevistas a profundidad para aproximarse al tema de las subjetivadas de personas trabajadoras de call centers. En el caso de las primeras, las entrevistas a los empleados y a las empleadas fueron complementadas con otras a gerentes, representantes de recursos humanos y líderes sindicales, con el fin de tener una perspectiva más amplia del fenómeno.

Con base en estas experiencias, esta investigación tomó una postura metodológica similar, con un enfoque cualitativo utilizando como técnica de investigación la entrevista

abierta a profundidad a un número limitado de interlocutores e interlocutoras, complementándola con un cuestionario que incluye aspectos sociodemográficos sobre las condiciones laborales de las y los trabajadores, además de una serie de preguntas acerca de la forma en estas personas vivencian sus trabajos en función de las dimensiones de análisis de la investigación. De esta forma, el análisis cuantitativo complementa la información obtenida durante las entrevistas mediante un sondeo que, si bien no logró alcanzar una muestra significativa estadísticamente, recopiló la información de una mayor cantidad de personas, lo cual permite crear planteamientos preliminares con respecto a la realidad de la población de estudio y servir de base para futuras investigaciones.

Los **ejes de análisis** alrededor de los cuales giró la investigación son el momento sociobiográfico en el que se encuentran las y los trabajadores de call centers, las condiciones laborales en las que realizan su labor, la valoración del trabajo ya sea desde un concepto amplio en el que se espere realización más allá de la retribución salarial o desde un concepto reducido donde prive la retribución salarial o lo que se consiga a través de ella; la articulación de identidades en torno al trabajo y la interpretación del trabajo en call center como una labor pasajera o a plazo extendido en función de proyectos de vida y de metas a mediano y largo plazo<sup>7</sup>. Consideramos además que la naturaleza del estudio hace que todos los objetivos se relacionen entre sí y, por lo tanto, los datos que se obtuvieron en un eje analítico fueron útiles para el análisis de los demás.

Con respecto a la población del estudio, el único criterio que se consideró a la hora de seleccionar a las y los informantes fue que al momento de su participación en el estudio se

---

<sup>7</sup> Para ver una operacionalización detallada de los objetivos, remitir a anexos.

encontraran trabajando en una compañía que entre sus labores incluyera el servicio de call center al extranjero y en una lengua diferente. Quien escribe este documento trabajó en la industria de call centers por varios años generando una importante red de contactos que facilitó la participación de los sujetos de la investigación.

### **3.2 Técnicas de investigación: diseño de los instrumentos de recolección de datos y trabajo de campo**

La investigación utilizó técnicas de recolección de datos tanto cuantitativa como cualitativa aunque se privilegió en cierta medida el análisis cualitativo de los datos. Las dos principales técnicas de recolección de datos fueron el cuestionario estructurado y las entrevistas a profundidad<sup>8</sup>. A continuación se detalla cómo que se construyó cada instrumento y cómo fue el proceso de aplicación de cada uno de ellos durante el trabajo de campo.

#### **3.2.1 Cuestionario**

El cuestionario es una de las técnicas más comunes utilizadas en la investigación social. Consiste en una serie de preguntas, de varios tipos, preparado sistemática y

---

<sup>8</sup> Además, el investigador trabajó durante siete años en la industria de call centers; esta experiencia no solamente motivó la realización de la presente pesquisa, sino que permitió complementar la información recopilada en las entrevistas y cuestionarios con la observación participante llevada a cabo a través de los años laborados en call centers en los cuales fue posible presenciar y vivir muchos de los fenómenos que se estudian en esta investigación.

cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo electrónico” (García, 2003: 2)

La presente investigación utilizó un cuestionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas, el cual incluyó tanto aspectos sociodemográficos como preguntas que indagaron en cuestiones de índole subjetiva.<sup>9</sup> Esto permitió acceder a una importante cantidad de personas, para construir un perfil sociodemográfico, así como para obtener un complemento de los ejes analíticos indagados a través de la otra principal técnica de investigación utilizada, la entrevista a profundidad. Si bien la utilización del cuestionario es comúnmente asociada al enfoque cuantitativo, este es una herramienta importante para el análisis cualitativo ya que permite acceder a un mayor número de personas (Herrera, 2008). Asimismo, las tipologías utilizadas para formular algunas de las preguntas del cuestionario provienen de la desagregación de conceptos estudiados en el marco teórico y que tienen que ver con las interpretaciones subjetivas de las personas; por lo cual, consideramos que el enfoque analítico del cuestionario tiene objetivos tanto cuantitativos como cualitativos.

Se elaboró un cuestionario que utilizó tanto preguntas abiertas como cerradas con los siguientes objetivos y características:

1. Obtener la información necesaria para responder al objetivo de elaborar un perfil sociodemográfico de las y los trabajadores de call centers en Costa Rica. Las variables sociodemográficas que se tomaron en cuenta fueron: sexo, edad, estado civil, hijos e hijas de las y los informantes, modo de posesión de vivienda, miembros de la familia

---

<sup>9</sup> El cuestionario completo se puede revisar en la sección de Anexos.

con quienes se cohabita, escolaridad, tipo de institución donde se cursaron los estudios primarios y secundarios, y áreas de formación académica superior o parauniversitaria.

2. Indagar en el tipo de labores y en las condiciones laborales que las y los informantes experimentan en sus respectivos trabajos. Algunas de las variables que se tomaron en cuenta en este punto fueron: labores a las que se dedica la compañía para la que se trabaja, puesto que se ostenta en la compañía, requisitos para tener tal puesto, promedio de horas laboradas semanalmente, promedio de salario mensual, tipos de horarios y jornadas laborales, seguro social, vacaciones pagadas, permisos por enfermedad, maternidad o lactancia, y pensión por jubilación. El conocimiento de estas condiciones se consideró indispensable para poder entender la valoración o interpretaciones que las personas estudiadas luego hicieron de variables más cualitativas como por ejemplo los distintos niveles de satisfacción laboral.
  
3. Obtener un panorama general con respecto a la longevidad de los trabajos en los call centers. Este sub-objetivo tiene como trasfondo el estudio de la noción de call centers como trabajos temporales o transitorios. Se analizaron entonces la antigüedad en la compañía para la que se trabajaba al momento de llenar la encuesta, el total de años laborados en la industria de call centers, y la intención o no de realizar carreras laborales a largo plazo en este tipo de trabajos. Esto así mismo permitió indagar en un factor común en el trabajo en call centers: la movilidad horizontal entre diferentes compañías. En esta parte, también se incluyó una variable concerniente a los distintos motivos o razones por las cuales las personas trabajan en este tipo de compañías ya que esto puede estar ligado con la longevidad.

4. Lograr una perspectiva preliminar de la valoración que las y los trabajadores hacen de sus labores en términos de satisfacción. Esta sección consistió en un pequeño índice de satisfacción laboral con una serie de variables que se midieron en una escala tipo Likert de frecuencia con las categorías “siempre”, “muchas veces”, “algunas veces”, “solo alguna vez” y “nunca”. En total se evaluaron doce ítems a los cuales se les asignó un valor individual en la escala del 1 al 5, siendo el 5 el máximo valor. Además, se invirtió el valor de aquellos ítems que implicaran una afirmación negativa como por ejemplo “las labores que realizo en mi trabajo son aburridas”. Luego se sumaron los valores de cada ítem para obtener una “nota” o medición del nivel de satisfacción laboral, las notas mínima y máxima siendo 12 y 60 respectivamente. Las variables que se utilizaron fueron las siguientes:

- frecuencia de satisfacción con labores diarias realizadas
- frecuencia de aburrimiento en el trabajo
- frecuencia del sentimiento de motivación para trabajar
- frecuencia de realización de actividades monótonas
- frecuencia de satisfacción con el ambiente laboral
- frecuencia de buenas relaciones con compañeros y compañeras de trabajo
- frecuencia de buenas relaciones con los superiores y supervisores
- frecuencia de deseos de trabajar en un lugar diferente
- frecuencia de sentirse parte de un equipo de trabajo
- frecuencia de uso en el trabajo de habilidades adquiridas durante la formación académica de la persona

- frecuencia de posibilidad de usar la creatividad en las labores
- frecuencia de sentimiento de satisfacción general

Si bien estas variables no son definitivas ni mediciones exactas de un aspecto tan subjetivo como lo es el de la satisfacción laboral, sí constituyen una buena aproximación hacia la manera en la que las y los trabajadores viven su experiencia laboral en el call center. De igual manera, las diferencias entre los promedios de los resultados de este índice en distintas segmentaciones de la muestra permitieron profundizar en el análisis de las diferentes formas en las que se interprete y se siente el trabajo en términos de generación de identidades con respecto al trabajo y las representaciones, vocacionales o instrumentales que las personas tienen en torno al trabajo. Este factor se analizará de manera precisa en la presentación de los resultados de la investigación.

5. Obtener información cuantitativa sobre otras variables de índole cualitativa como lo son la identificación colectiva como gremio laboral, la identificación con la empresa, y los conceptos generales con respecto a la función del trabajo en la vida de las personas.

Una vez diseñado el cuestionario, se le aplicó a una muestra de prueba compuesta por cinco personas ex-trabajadoras de call centers con al menos cinco años de experiencia en call centers a quienes se les pidió que lo llenaran de acuerdo a su experiencia en el último de trabajo de call center que tuvieron. El objetivo de esta prueba fue obtener retroalimentación por parte de estos informantes en cuanto a la claridad y transparencia de los ítems del cuestionario.

Luego de modificar el cuestionario según los comentarios y observaciones, las y los informantes de la muestra de prueba, se pasó a la distribución del cuestionario final a la población de estudio. El cuestionario se distribuyó de manera digital mediante la plataforma de internet Google Drive la cual cuenta con una aplicación para crear, distribuir y recolectar formularios de manera gratuita. Se realizó un muestreo intencional de manera que para llegar a la mayor cantidad de personas posibles se le solicitó a varias personas conocidas del investigador, mediante correos electrónicos y mensajes en redes sociales, distribuir el vínculo electrónico del cuestionario entre personas que se encontraran trabajando en call centers al momento de recibir el formulario.

La aplicación del cuestionario se realizó durante dos semanas desde el 19 de agosto al 3 de setiembre del 2014. En total se recibieron 127 respuestas al cuestionario de las cuales se eliminaron tres; dos de ellas por no cumplir con el requisito de provenir de personas que estuvieran trabajando en call centers al momento de llenar la encuesta, y una por provenir de un trabajador de un call center de una empresa del Estado costarricense, ya que esta investigación se enfoca en los call centers de capital privado y extranjero.

#### ***3.2.1.1 Alcances y limitaciones del cuestionario***

La muestra toma en consideración a todas aquellas personas que estuvieran trabajando en compañías transnacionales cuyas operaciones en Costa Rica incluyeran el servicio de call center a clientes en el extranjero y que tal servicio fuese realizado en un idioma extranjero.

Al ser distribuido por internet, el investigador no estuvo presente en el momento en que las personas llenaron el formulario. Esto trae consigo una limitación en cuanto en caso de ambigüedad o confusión ante un ítem, puesto que no hubo nadie presente que pudiese aclarar las dudas de las y los informantes. Esta situación, como se mencionó anteriormente, trató de ser minimizada a través del análisis de los cuestionarios respondidos por la muestra de prueba y la posterior corrección del cuestionario final; sin embargo, siempre existe la posibilidad de que algunas respuestas no hayan sido comprendidas a cabalidad por algún individuo y que en consecuencia sus respuestas no sean totalmente fiables.

De igual manera, no se obtuvo una muestra representativa del total de la población de estudio. Esto estaba fuera del alcance de la investigación por ser esta una población considerablemente grande y de difícil acceso. Muchas de las compañías de call centers tienen políticas de confidencialidad y no están dispuestas a colaborar con este tipo de investigaciones razón, por lo cual se decidió distribuir la encuesta de manera alternativa, independiente, y manteniendo el anonimato de las y los participantes. A pesar de que la muestra no es estadísticamente representativa, se considera que el total de observaciones obtenidas, 124, es un número relevante que constituye un buen sondeo introductorio para estudiar a esta población. Además, de estar dentro de las posibilidades de un estudiante que no cuenta con un presupuesto importante para la investigación.

La muestra incluyó personas de diversas compañías con diversas actividades de call center. Dada la heterogeneidad de los servicios, de las condiciones laborales y de las personas que trabajan en call centers en Costa Rica, no es posible hacer generalizaciones con base en estos resultados. Sin embargo, sabemos que muchas personas experimentan una constante movilidad horizontal entre call centers de diversa índole realizando carreras

cortas en cada uno de ellos; esto hace que el haber obtenido respuestas de personas que trabajan en diferentes compañías al momento de llenar la encuesta es conveniente dada la alta probabilidad de que estas personas hayan estado en otras compañías con anterioridad y que, por lo tanto, tengan una experiencia más amplia en la industria que sirva de complemento a sus respuestas.

Otro aspecto que es importante de señalar tiene que ver los puestos de trabajo que ostentan las personas que respondieron a la encuesta. La recolección de datos arrojó una sobrerrepresentación de personas con puestos de cierta jerarquía dentro de los call centers. La muestra con la que se trabajó incluyó personas que laboraban en call centers independientemente del puesto que ocupasen en la empresa. Del total de respuestas obtenidas, 42.7% provinieron de personas que no trabajan en posición de atención al cliente directa, sino que son entrenadores, supervisores, directores de equipos de trabajo, técnicos o managers. Haber obtenido esta cantidad de respuestas de personas que trabajan en otras áreas de estas compañías enriquece el estudio ya que, como veremos más adelante, permite hacer análisis sobre la heterogeneidad de las experiencias de los sujetos en sus trabajos. No obstante, es importante señalar que la proporción de este tipo de puestos es mucho menor a la de puestos disponibles en las áreas de servicio al cliente directo. Por lo anterior, hay que tener cautela al analizar los resultados de la encuesta y no hacer generalizaciones en base a estos resultados.

### 3.2.2 Entrevistas a profundidad

Ya que buscamos el sentido que las personas le dan a la acción, se utilizaron entrevistas a profundidad<sup>10</sup> por ser éstas “encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras” (Taylor & Bogdan, 1987: 100). En este sentido, se buscó propiciar en las trabajadoras y los trabajadores una reflexión profunda en cuanto a la labor que realizan, la valoración que hagan de la función de ésta en términos de significación social del trabajo, y cómo ésta encaja en sus propias construcciones identitarias y aspiraciones a futuro.

Si bien estas entrevistas estuvieron guiadas en función de los ejes temáticos expuestos de cada objetivo, se procuró darles a los interlocutores la suficiente independencia, para que pudieran traer a colación elementos relevantes que tal vez no fueron considerados en la elaboración inicial de la investigación. De igual forma, se les invitó a pensar sobre el contexto en el que se desarrollan sus labores y se intentó lograr que reflexionaran no solo sobre su rol como trabajadores de call centers, sino que hicieran sus propias interpretaciones acerca de temas como sus condiciones laborales y el contexto económico y socio-cultural en el que enmarcan sus propias aspiraciones laborales.

Las entrevistas se realizaron con una guía semi-estructurada de preguntas dividida en tres etapas o temas centrales:

---

<sup>10</sup> La guía de entrevistas a profundidad se puede revisar en la sección de Anexos.

1. Las interpretaciones o representaciones generales que las y los interlocutores tienen del concepto de trabajo, el rol del trabajo en la vida de las personas, y el rol del trabajo en la sociedad
2. Las interpretaciones y representaciones que las y los interlocutores hacen de su trabajo en call centers y su trayectoria laboral en términos identitarios, individuales y colectivos; y en función de sus proyectos de vida o de sus objetivos personales y laborales a corto, mediano y largo plazo
3. Las opiniones que las y los interlocutores tienen sobre el contexto socioeconómico de Costa Rica, enfocado en el tema del empleo y en el impacto que la industria de los call centers ha tenido en la sociedad costarricense.

Es importante señalar que la entrevista no se aplicó de la misma manera a todas las personas informantes y que sufrió modificaciones en el proceso de trabajo de campo a medida que el análisis de los datos obtenidos, mediante la encuesta y de las primeras encuestas, fue arrojando nuevos temas de interés para el todo de la investigación.

Las y los informantes fueron seleccionados de manera intencional tratando de obtener una muestra diversa en edades con el fin obtener las visiones de personas en diferentes momentos sociobiográficos de sus vidas. Así mismo, se procuró mantener una proporción similar de hombres y mujeres.

En total se llevaron a cabo dieciséis entrevistas a profundidad de las cuales siete fueron con mujeres y nueve fueron con hombres. El rango de edad de las y los sujetos de estudio va de los 21 a los 46 años.

Las personas fueron contactadas mediante correo electrónico o mensajes a sus cuentas de Facebook en los cuales se les explicaba el propósito de la investigación y si estarían en disposición de participar. Igualmente, se les garantizó que la información que se discutiera en cada entrevista sería utilizada solamente dentro del marco de la investigación y que su participación sería anónima. Por este motivo, utilizaremos seudónimos para referirnos a cada una de estas personas a lo largo del texto.

Una vez obtenido el visto bueno para la realización de las entrevistas y su respectiva calendarización, se llevó a cabo el proceso de entrevistas entre agosto y setiembre del 2014. Estas fueron realizadas en lugares a convenir entre las partes, y fuera de sus jornadas laborales. Cada entrevista tomó en promedio entre 50 y 90 minutos. Antes de comenzar, se volvió a explicar a las y los participantes los propósitos y alcances de su participación en la investigación. Para cada uno, se obtuvo su consentimiento informado de forma verbal. Cada entrevista fue grabada en formato MP3 para su posterior transcripción, codificación y análisis.

### **3.3 Sistematización, codificación y análisis de los datos recolectados**

Una vez recolectadas las respuestas al cuestionario, los datos fueron ingresados a un archivo de SPSS para su correspondiente análisis. Mediante este programa, se procedió a hacer análisis de estadísticos de frecuencias y de estadísticos descriptivos; se crearon diferentes tipologías analíticas basadas en variables como categoría laboral (“operador telefónico” y “no operador telefónico”), momento sociobiográfico de la persona (“adulto” y “joven adulto”), nivel de educación formal (“graduado universitario” o “no graduado

universitario”), sexo, entre otros. Estas tipologías fueron utilizadas para realizar varios análisis y profundizar en varios temas, realizando algunas pruebas de hipótesis y de correlación. Lo anterior, con el fin de determinar si existían diferencias entre los grupos tipológicos identificados, al analizar factores como satisfacción laboral y planes a futuro por ejemplo. Los criterios utilizados para crear estas tipologías así como los resultados de estos análisis serán discutidos en la presentación de los resultados de la investigación.

La tipología analítica que segmentó la muestra de acuerdo a la categoría laboral fue la que presentó mayores contrastes entre los grupos por lo cual será a la que con mayor frecuencia nos referiremos a lo largo del texto. El resto de tipologías analíticas se mencionarán solamente cuando sea pertinente su uso debido a un evidente contraste entre subgrupos.

Con respecto a las entrevistas, se contrató a una persona para que realizara su transcripción. Luego se procedió a la codificación de estas mediante el programa Atlas Ti y varias hojas de cálculo de la aplicación Microsoft Excel.

### **3.3.1 Datos generales de las personas entrevistadas en la investigación:**

El cuadro 3 ofrece una descripción general de las personas que participaron en el proceso de entrevistas. Se utilizaron seudónimos con el fin de mantener el anonimato de cada una de ellas.

**Cuadro 3: Datos generales de las y los entrevistados**

Seudónimo	Sexo	Edad	Estado Civil	Tipo de residencia y cohabitación	Hijos/as	Formación académica	Año de primer trabajo en call center	Trabajo y posición actual
Andrés	Hombre	33	Casado	Con su esposa e hijo	1	Bachillerato en Inglés con énfasis en traducción	2001	Team leader en call center de uno de los bancos más importantes de EEUU
Amanda	Mujer	42	Soltera	Con su expareja	0	Licenciatura en Derecho y Diplomado en Administración y Gerencias	2003	Coordinadora de logística en una compañía de servicios tecnológicos
Carlos	Hombre	33	Soltero	Alquila apartamento con dos amigos	0	Estudios inconclusos en Relaciones Internacionales y Administración Pública	2002	Line Manager en un sportsbook
David	Hombre	38	Soltero	Vive en la casa de sus padres	0	Estudios inconclusos en Cisco y diseño de páginas Web	2005	Operador telefónico en soporte técnico para computadoras
Diana	Mujer	31	Soltera	Alquila y vive sola	0	Diplomado en Artes Visuales	2002	Operadora telefónica en un sportsbook
Eduardo	Hombre	31	Soltero	Alquila y vive solo	0	Cursando la carrera de Arquitectura	2000	Operador telefónico de soporte del departamento de ventas de una compañía de productos tecnológicos
Gloriana	Mujer	29	Soltera	Vive con sus padres e hijo de 10 años	1	Bachillerato en Hotelería y cursando Maestría en Administración	2006	Operadora telefónica en compañía de venta de productos por Internet
Héctor	Hombre	26	Soltero	Vive en la casa de	0	Bachiller en Sociología	2011	Agente de Recursos Humanos en Call Center que da servicios a

				sus padres					diferentes compañías
Juan	Hombre	29	Soltero	Alquila apartamento con su novia	0	Bachiller en Inglés como Segunda Lengua	2008	Operador telefónico en sportsbook	
Jorge	Hombre	35	Soltero	Vive en la casa de sus padres	0	Bachiller en Inglés como Segunda Lengua y Bachiller en Administración	2005	Coordinador de asistencia técnica en compañía de servicios tecnológicos	
Karina	Mujer	28	Soltera	Alquila y vive sola	0	Bachiller en Inglés con énfasis en Literatura Inglesa	2006	Revisora de contenido de libros en empresa de venta de productos por Internet	
Laura	Mujer	21	Soltera	Alquila apartamento con su hermano mayor	0	Cursando Bachillerato por Madurez	2010	Operadora telefónica en compañía de soporte técnico	
Leo	Hombre	22	Soltero	Vive en la casa propia con su familia primaria	0	Cursando módulos de Cisco	2010	Agente telefónico y asistente en capacitación de personal en compañía de venta de productos por Internet	
Natalia	Mujer	34	Unión Libre	Alquila apartamento con su novio	0	Diplomando en administración	2000	Agente de Recursos Humanos en un sportsbook	
Raúl	Hombre	23	Soltero	Vive en la casa de su madre	0	Estudios inconclusos en Diseño Publicitario	2010	Operador telefónico en compañía de venta de productos por Internet	
Tatiana	Mujer	46	Unión Libre	Vive en casa propia con su pareja	0	Bachillerato en Antropología y en Enseñanza del Inglés	2007	Operadora telefónica en compañía de soporte técnico	

Fuente: elaboración propia con base a información proporcionada por las y los entrevistados

Los resultados de la encuesta y de las entrevistas fueron analizados por separado. Así, los resultados serán presentados utilizando las dos muestras de maneras complementarias. Los resultados de la encuesta servirán para ver algunas tendencias mientras que la información de las entrevistas se utilizará de manera más ilustrativa y con el fin de profundizar en los temas. Además, los instrumentos de investigación no necesariamente abarcaron los mismos temas, por lo que en algunos casos se utilizarán los resultados de la encuesta en alguna discusión, mientras que en otros se utilizarán lo expuesto por las y los sujetos durante las entrevistas.

Para facilitar la comprensión que las y los lectores tengan de este documento, cada vez que se utilice una cita o una narración proveniente de las personas entrevistadas, incluiremos una referencia a la edad y al puesto de trabajo de estas personas. Para las personas cuya principal labor es el servicio al cliente por teléfono utilizaremos el término “operador” u “operadora”, mientras que para los que ostentan otra posición dentro de sus respectivas compañías utilizaremos el nombre del puesto que ellos afirmaron tener.

## **Capítulo IV: Perfil sociodemográfico de las y los trabajadores de call centers**

El presente capítulo expone el resumen de los resultados referentes al objetivo de elaborar un perfil sociodemográfico de las y los trabajadores de call center en Costa Rica. En primera instancia se presentan las variables que tienen que ver con sexo, edad, estado civil, familia, modo de posesión y cohabitación de vivienda. A partir de estas variables, se elabora una tipología que busca categorizar lo que consideraremos como personas jóvenes adultas y adultas. Seguidamente, se discutirán las variables que tienen que ver con la formación académica de las personas que respondieron a nuestra encuesta.

Es importante señalar que este capítulo estará basado fundamentalmente en el análisis de los resultados cuantitativos obtenidos a través de la encuesta. Sin embargo, se utilizarán algunas de las impresiones de las y los sujetos de las entrevistas a profundidad a modo de comparación e ilustración cuando sea pertinente.

### **4.1 Consideraciones previas**

La palabra más común para categorizar a la población de trabajadoras y trabajadores de call center es “joven”. En su tesis para optar por el grado de licenciatura, Manuel Chacón (2010) entrevistó a cinco personas en edades entre los 22 y los 27 años quienes trabajaban en sportsbooks al momento de la entrevista o habían trabajado en ese tipo de compañías en algún momento durante los seis meses previos a la entrevista. De igual manera, el autor afirmaba que este tipo de compañías emplean a personas en su mayoría entre los 18 y los 25 años. Por su parte, un reportaje llevado a cabo por el periódico La Nación en 2014 afirma que el promedio de edad

de las y los trabajadores de call center es de 29 años (Chinchilla, 2014). Mientras tanto, Rodríguez (2008) utiliza el concepto de adulto-joven para referirse a nuestra población de estudio y la ubica entre los 18 y los 30 años.

Hay varias formas de pensar la juventud. Una de ellas puede ser en oposición a la etapa de la vida a la cual antecede, o sea la adultez. Generalmente, para hacer la división entre lo que es ser joven o ser adulto se toman en cuenta factores como, por ejemplo, la independencia económica, la cual está comúnmente asociada al hecho de si la persona se encuentra viviendo aún en la vivienda de su familia primaria o si vive de manera independiente, ya sea sola o con su pareja u otras personas. De la misma manera, se toma en cuenta el hecho de si la persona tiene su propia familia, pareja o hijos. Estas características no marcan por sí solas la línea divisoria entre la juventud y la adultez. Se puede tener hijos a muy temprana edad y continuar viviendo en el seno familiar nuclear, como es el caso de un gran número de personas que han tenido hijos durante la adolescencia. Igualmente, un ingreso económico puede proporcionarle a una persona la posibilidad de irse de la casa de sus padres sin que esto implique que la persona tenga la madurez mental para que se le considere adulta.

Todas estas características fueron estudiadas en el proceso de recolección de datos de la investigación. La indagación sobre estos factores tuvo como propósitos el hacer un intento de crear un perfil general de las y los trabajadores de call centers, así como de estudiar hasta qué punto el trabajo en call centers puede seguir siendo considerado como un trabajo “para gente joven”, reconociendo lo problemática intrínseca del concepto de juventud. Los autores que han estudiado el fenómeno en Costa Rica observan indicios de que este perfil podría ir cambiando a través de los años (Brown, 2007; Rodríguez, 2008; Chacón, 2010; Chinchilla, 2014). En nuestro caso, los resultados arrojados por la encuesta permiten tener una aproximación tanto al tema de la

edad o de la juventud de las y los trabajadores, como al de otros atributos pertinentes de estudiar para intentar crear un perfil de esta población. Compararemos los resultados de la encuesta con lo mencionado por las y los informantes de las entrevista para tomar en cuenta también cómo es que este grupo de personas se perciben entre ellas.

## 4.2 Sexo

De las 124 respuestas que se obtuvieron del cuestionario, 63 (50.8%) procedieron de hombres mientras que 61 (49.2%) procedieron de mujeres. Dado que la muestra no es significativa, no podemos afirmar que este dato se pueda generalizar para toda la población trabajadora de call centers en Costa Rica; sin embargo provee una buena aproximación al tema.

Para cada una de las variables sociodemográficas que se presentan en el próximo apartado, edad, estado civil, familia, vivienda y formación académica, se realizó una prueba de Chi cuadrado para determinar si estaban relacionadas con el sexo de las personas; de éstas, en la única en la que se encontró una relación estadísticamente significativa fue en la que tiene que ver con el nivel universitario de cada grupo; en este caso, los resultados mostraron que el 55,7% de las mujeres posee título universitarios mientras que en el caso de los hombres el porcentaje de graduados universitarios es del 27.0%; ( $p= 0.001$ ). Este dato se retomará más adelante en el análisis de los temas que tienen que ver con aspiraciones y satisfacción en el trabajo.<sup>11</sup>

A parte de la formación académica, las características sociodemográficas de los hombres y las mujeres son bastante similares por lo que no se discutirán salvo en casos donde sea pertinente.

---

<sup>11</sup> En el Capítulo VI, apartado XXX se discuten algunas posibles implicaciones de este fenómeno.

### 4.3 Edad

Al referirse al tipo al perfil general de personas que trabajan en call centers, Leo (22 años, operador y capacitador) afirma que:

*“... desde mi perspectiva lo que veo es que la mayoría en sí son jóvenes; jóvenes que tienen su título de bachillerato y trabajan para pagarse su carrera universitaria. En sí ¿cómo caracterizarlos?... son como jóvenes que estudian, les gusta salir, darse sus gustos, otros invertir...”*

En efecto, dentro de la población de trabajadores y trabajadoras de call centers hay una alta representación de personas jóvenes. Sin embargo, el rango de edades se ha ido extendiendo. Mientras que Chacón (2010) estimaba que la mayoría de la población (específicamente de sportsbooks) tenía entre 18 y 25 años, y Rodríguez ubicaba a la población entre los 18 y 30 años, datos de CINDE hablan de un promedio de edad de 29 años. En nuestra muestra, que está compuesta por 124 personas, el promedio de edad fue 30.83 años y las edades van en un rango de los 20 a los 50 años. Este hecho es importante resaltar ya que demuestra la tendencia a la expansión del rango de edades que se ha mencionado en los estudios anteriores, hecho que no podemos generalizar porque no es una muestra representativa, pero coincide con los datos generales.

La distancia en el tiempo entre las diferentes investigaciones realizadas sobre este tema y la presente es corta pero importante de tomar en cuenta dado que el fenómeno que analizamos está aún en pleno desarrollo. En el caso de Chacón, su recolección de datos se realizó entre 2006 y 2007; por su parte, Rodríguez realizó su trabajo de campo entre noviembre de 2007 y febrero de 2008. Por el contrario, tanto los datos de CINDE como la recolección de datos realizada para la presente investigación tuvieron lugar durante el año 2014 por lo que una posible hipótesis es que

la diferencia en las estimaciones del promedio de edad entre una y otra investigación esté ligada a que estudiamos un fenómeno que está en pleno desarrollo. En otras palabras, es posible que con el pasar de los años la diversidad, en términos etarios, de la población empleada en call centers sea mayor debido a que estas compañías han atraído mayor cantidad de personas; y que muchas personas que se encontraban entre los 20 y 25 años cuando ingresaron por primera vez a un call center hayan realizado trayectorias laborales de mayor duración y que, por lo tanto, ahora se encuentren en edades más avanzadas. Esto, evidentemente, tendría efecto en que el promedio de edad de estas personas ronde los 30 años en la actualidad.

De hecho, en las entrevistas se obtuvo distintas respuestas que señalan la diversidad sociodemográfica del perfil de trabajadores y trabajadoras de call center. Juan (29 años, operador), por ejemplo, afirma que:

*“Yo creo que tal vez es una de las partes más interesantes para mí de eso [el perfil sociodemográfico]. Básicamente, hay de todo; cuando digo todo, en mi experiencia me he topado de todo tipo de personas trabajando en call center, desde mamás... qué sé yo... de cincuenta años; hasta así, carajillos que acaban de salir del colegio, de diecisiete bueno de dieciocho años, desde gente muy responsable hasta gente que realmente está ahí, y nada más. De todo, desde gente con vicios hasta súper, o sea que es completamente lo opuesto...”*

Confirmando esta variedad, los resultados de la encuesta muestran que de las 124 personas que respondieron la encuesta, 65 tenían treinta años o más, o sea el 52.4% de las y los encuestados están en un rango de edad superior al corte que hasta el momento se ha manejado en algunas investigaciones que es de 30 años. Al ajustar esta división en cuanto edad y tomar en cuenta las categorías estipuladas en la Ley General de la Persona Joven (Programa Estado de la Nación, 2012), el resultado es que un 14.5% se encuentra en el rango de los 18 a 24 o personas que están empezando a consolidar su desarrollo y que necesitan de oportunidades de

participación; 63.7 % está en la etapa entre los 25 y 34 años de edad y que según la definición de la ley ya tienen independencia económica y metas definidas; y un 21.8% tiene 35 años o más, o sea que ya están completamente dentro de la categoría de personas adultas al menos de acuerdo a esta Ley.

En términos relativos, seguimos hablando de una población joven. Por ejemplo, si contrastamos los porcentajes de trabajadores y trabajadoras, según rango de edad, arrojados por la encuesta, con los porcentajes nacionales generales de población urbana ocupada (considerando que los call centers son también un trabajo principalmente urbano), según rango de edad, encontramos evidencia para reafirmar la juventud de estas personas. Según el censo del año 2011 realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), el porcentaje de población urbana ocupada que se encuentra entre 25 y 34 años es solamente 22,25% (INEC, 2011a)<sup>12</sup>, mientras que para esta investigación, tal grupo etario constituye el 63.7% de la muestra. Igualmente, a nivel nacional urbano hay mucha mayor representación de los grupos mayores de 35 años. En el sondeo que llevamos a cabo, el grupo de personas mayores de 35 es de 21.8% mientras que a nivel nacional es de 53.16%. Además, es sabido que el desempleo tiene mayor incidencia en las poblaciones jóvenes por lo que la alta representación de personas jóvenes en este tipo de trabajos sigue siendo un hecho sumamente importante.

A pesar de que la población de call centers sigue siendo mayoritariamente joven, es importante resaltar que presenciamos una ampliación en los rangos de edad de las personas que trabajan en este sector. Los porcentajes que obtuvimos personas mayores de 30 años (52.4% de la muestra) y de personas mayores de 35 años (21.8%) son importantes a medida que invitan a

---

<sup>12</sup> En la página web del INEC aparecen solamente los números absolutos; la conversión a porcentajes fue realizada por el investigador.

cuestionar el supuesto de que el call center es un trabajo principalmente para personas jóvenes que apenas se están insertando en el mundo del trabajo. Consideremos que los call centers llegan al país a finales de la década de 1990 y que se han ido consolidando a través de los años; por ende, podemos suponer que a medida que transcurren los años el rango de personas que estas empresas emplean continuará creciendo y cambiando el perfil general de las características sociodemográficas de esta población.

#### **4.4 Años laborados en call centers<sup>13</sup>**

La percepción que se tiene del call center como trabajo de paso o temporal puede empezar a ser cuestionada ya que el promedio de total de años laborados en call centers de las personas que respondieron a la encuesta de esta investigación es de 7.10 años, y un 59.7% de las y los sujetos llevan más de cinco años trabajando en call centers. Siete años en promedio es un periodo considerable para un trabajo pensado como temporal y de hecho, quienes llevan más de cinco años son mayoría en la muestra. Sabemos que esta muestra no es representativa de la población que labora en los call centers, por lo cual no podemos afirmar que éste sea el promedio real del tiempo que las personas laboran en call centers, pero corresponde al de las personas que entrevistamos, lo cual llama la atención.

En este punto, es importante introducir una tipología analítica a la que nos referiremos en varias ocasiones a lo largo del documento y que se refiere a la categoría laboral de las personas

---

<sup>13</sup> El capítulo VIII del documento tratará a fondo las trayectorias laborales de las y los trabajadores. Por el momento, vale la pena introducir algunos aspectos que para complementar el perfil de estas personas.

que participaron en la investigación. Con base en la información sobre los puestos de las personas de la muestra, se les clasificó en dos grupos: las y los operadores y las y los no operadores; ello porque se identificó que esta diferencia es importante. El grupo de operadores incluye a todas aquellas personas cuya principal función en el trabajo es el servicio al cliente por teléfono mientras que el grupo de no operadores incluye a quienes se desempeñan en otras posiciones - *trainers*, control de calidad, supervisores, *team leads*, managers, soporte técnico interno y posiciones administrativas - que son por lo general de mayor jerarquía y con salarios más altos.

Tener en cuenta la posición en la empresa es relevante al analizar la cantidad de años laborados puesto que nuestra muestra parece incluir una sobrerrepresentación del grupo de no operadores, y por lo general, para acceder a alguna de las posiciones que incluimos dentro de ese grupo es necesaria cierta antigüedad en la empresa.

Para darse una idea de cómo podría ser una distribución común de los roles operacionales en una de estas compañías, miremos la distribución según rol en la empresa de quienes respondieron a una encuesta global de empleados para una de las principales compañías con servicios de call center que opera en Costa Rica.<sup>14</sup> Esta es una empresa que opera en varios países alrededor del mundo y las respuestas a su encuesta global fue respondida en un 78% por agentes de contacto - operadores telefónicos según la categorización de la presente investigación - y el resto por alguna de las categorías que nosotros consideramos no operadores: 11% por agentes de soporte (supervisores de departamento, agentes de control de calidad, capacitadores, entre otros), 7% por líderes de equipo, y el resto por posiciones gerenciales mayores. Vemos, entonces, que un

---

<sup>14</sup> Por razones de confidencialidad, no se menciona el nombre de la empresa ni a la persona que facilitó la información.

porcentaje de operadores telefónicos normal se podría estimar cercano al 80% en una compañía estándar, y que sin embargo en nuestra muestra fue apenas del 57.3%.

La tabla 1 muestra la distribución de la muestra según las variables “categoría laboral” y “cantidad de años trabajados en call centers”, al igual que el valor de la significación de la prueba Chi-cuadrado de Pearson para determinar si existe correlación entre ambas:

**Tabla 1: Total de años laborados según categoría laboral**

		Categoría laboral		Total	Prueba chi cuadrado
		Operadores	No operadores		
<b>Total de años laborados</b>	Hasta 5	Recuento	36	14	50
		% dentro de categoría laboral	50.7%	26.4%	40.3%
	Más de 5	Recuento	35	39	74
		% dentro de categoría laboral	49.3.7%	73.6%	59.7%
<b>Total</b>	Recuento	71	53	124	
	% dentro de Labores en la empresa	100,0%	100,0%	100,0%	

\*El nivel estadístico del chi-cuadrado es significativo en el nivel .05

Fuente: elaboración propia con base en la información de la encuesta realizada

Como se puede observar, el porcentaje de operadores con más de cinco años de experiencia es de 49.3 % mientras que el de no operadores es de 73.6% ( $p= 0.005$ ) lo que confirma la tendencia de que los no operadores son en general aquellos con mayor antigüedad en sus empresas. Más adelante se analizará con más detalle las trayectorias laborales de las y los

trabajadores en así como las razones que inciden en su permanencia en este tipo de trabajos<sup>15</sup>. Por el momento, cabe volver a resaltar el simple hecho de que la muestra de esta investigación incluyó un gran porcentaje de personas con trayectorias laborales en call centers más largas de lo que muchas personas considerarían trabajo temporal.

#### **4.5 Estado civil, familia y vivienda**

Recordando las circunstancias en las que ingresó por primera vez a un call center, Karina (28 años, revisora de contenido de libros) recuerda lo siguiente:

*“Yo quería trabajar. En mi casa nunca me dijeron: ‘vaya trabaje, vaya a ver quién la mantiene.’ Mi papá siempre me dijo: ‘siempre que usted esté estudiando yo la voy a mantener.’ Pero siempre fui muy independiente y quería ganarme mis cosas. También, porque a mis papás no les era fácil en absoluto mantenerme a mí y a dos hermanas. Yo tenía ese sentido de urgencia de que, yo sabía que si yo ganaba dinero me pagaba mis cosas e iba hacer un alivio para mi casa también.”*

Como se puede apreciar en el caso de Karina, muchas de las personas jóvenes que trabajan en call centers están en un proceso de independización que para muchos implica buscar un lugar para vivir de forma autosuficiente, fuera de su núcleo familiar primario, individualmente o comenzando su propio ciclo vital familiar con sus parejas y/o hijos/as.

En la literatura, se discutieron distintos intentos de definir lo que es una persona joven y lo que es una persona adulta; algunas de estas definiciones tienen que ver precisamente con esta noción de independencia. Más allá de la maduración de ciertas capacidades mentales, hay ciertos

---

<sup>15</sup> El análisis de las trayectorias laborales se retoma en el capítulo VIII del presente documento.

criterios sociales que se pueden utilizar para definir lo que se considera una persona adulta (Rodríguez, 2008):

1. Edad: generalmente el corte se hace a los 30 o a los 35 años.
2. Formar un proyecto de familia propia, ya sea tener hijos o hijas, y tener un estado civil diferente a la soltería
3. Tener un lugar propio el cual lo podemos interpretar como vivir fuera de la casa del núcleo familiar materno o paterno.
4. Posesión de derecho de participación social y de toma de decisiones (generalmente alcanzado al cumplir la mayoría de edad de 18 años en la mayoría de las sociedades occidentales contemporáneas)

Pensando en esto, pasemos a ver las características principales de nuestra muestra en lo que concierne a estado civil, familia, y modo de tenencia y compartimiento de vivienda.

El 68.5% de la muestra de la encuesta dijo estar soltero o soltera al momento de llenar la encuesta, mientras que el resto se dividió entre estar casado/a, en unión libre, separado/a, divorciado/a, o viudo/a. Así mismo, el 74.2% de la muestra dijo no tener hijos/as. Al ser esta una población relativamente joven, no es de extrañar que sea en su mayoría soltera y con pocos hijos. Para tomar un punto de referencia, el cantón de San José presenta un porcentaje de soltería en la población de 12 años o más bastante más bajo, un 41,01 %. (INEC, 2011b). Esto puede ser porque esta medición incluye un rango mucho más extenso de la población, pero también es sabido que en las últimas generaciones el matrimonio ha ido en decrecimiento así como el hecho de quienes sí se casan, lo hacen en edad más avanzadas en comparación a quienes se casaban unas décadas atrás.

Con respecto a la variable que tiene que ver con la cohabitación en un hogar, lo cual es uno de los factores que por lo general se relacionan con la noción de independencia, encontramos que un 50% de quienes respondieron la encuesta se encuentran viviendo con su familia primaria materna o paterna mientras que el otro 50% se encuentra viviendo fuera del seno de la familia materna o paterna, ya sea viviendo solos o solas, con su pareja, con sus propios hijos o con otras personas que no son de su familia. Aquellos quienes sí tienen hijos muestran una mayor tendencia a vivir fuera del núcleo familiar primario.

En cuanto al modo de posesión de vivienda, se encontró que el 62% de las y los encuestados viven en casa propia (suya o de su familia) mientras que el restante 38% vive en casa alquilada. Por otro lado, el 63% las personas mayores de 30 años viven aparte de su familia primaria mientras que para el grupo de menores de 30 el resultado fue del 35.6%, o sea que, como era de esperarse, existe una correlación la edad y el modo de cohabitación de vivienda para el grupo de trabajadores de call centers ( $p = 0.002$ ).

Con respecto a la posesión de la vivienda no se encontró una asociación estadísticamente significativa al subdividir la muestra en tres grupos etarios, jóvenes de 18 a 24, jóvenes adultos de 25 a 35 y adultos de más de treinta y cinco. Tampoco hubo diferencia significativa entre el modo de posesión de vivienda al dividir el grupo entre menores de 30 y mayores de 30.

Lo que podemos interpretar de estos resultados, en cuanto al modo de posesión de vivienda, es que estamos ante una población donde la mayoría de personas están en un proceso de transición asociado con el paso entre la juventud y la adultez. Por un lado, vemos que existe un porcentaje sustancial (50%) de personas que se encuentran viviendo con personas que no corresponden a su núcleo familiar primario, y esta característica se acrecienta al aumentar la edad de las personas.

Ahora bien, es importante señalar que los datos recolectados no permiten saber si ha sido el trabajo en el call center uno de los factores decisivos para que las personas se independicen de su familia primaria o accedan a vivienda propia. De hecho, en otra prueba de correlación de variables categóricas se encontró que quienes tienen mayor tendencia a vivir en casa propia son quienes aún se encuentran viviendo en el seno familiar primario, o sea, la “casa propia” es probablemente la casa de sus padres. Lo que sí permiten ver los datos es que aquellos quienes están más avanzados en edad muestran una tendencia mayor a vivir fuera del núcleo familiar.

#### **4.6 Jóvenes adultos y adultos**

Sabemos que ninguna de las características descritas anteriormente es por sí sola suficiente para categorizar una persona como joven, como joven adulta o como adulta. Estos son conceptos abstractos y cambiantes según contextos sociales e históricos. Covi recuerda que “la emergencia de la juventud como categoría social, como sujeto social, es una concepción relativamente nueva que pertenece a la segunda mitad del siglo XX, ya que en los años sesenta comienza a emerger la juventud como generación autónoma, una suerte de vanguardia de la sociedad futura” (Covi, 2000: 134). Un imprevisto, como por ejemplo un embarazo no planeado, acelera el proceso por el cual las personas tienen que iniciar actividades más propias de la vida adulta. Igualmente, esto no necesariamente garantiza la maduración de las capacidades mentales de una persona ni mucho menos lleva por defecto a la independencia, económica o afectiva, de la familia nuclear, en muchos casos, de hecho, la incrementa. Veamos, por ejemplo, el caso de Gloriana (29 años, operadora) quien al convertirse en madre soltera a los 19 años, vio el call center como una buena

opción para obtener los suficientes recursos económicos para la manutención de su hijo quien hoy tiene diez años. No obstante, sigue viviendo con sus padres en la casa de estos.

Para efectos de esta investigación, se creó una tipología de personas catalogadas como adultas en oposición a quienes aún serían consideradas jóvenes adultas, considerando las características mencionadas anteriormente así como la relatividad de los conceptos juventud y adultez. De esta manera, la categoría que de aquí en adelante llamaremos “adultos” comprende a aquellas personas que tengan treinta o más años y que además cumplan con al menos una de las siguientes características: tener hijos o hijas, vivir fuera de su familia primaria, y tener un estado civil diferente a la soltería; al resto de las personas las llamaremos “jóvenes adultos”. Con respecto a la edad, si bien la Ley Nacional de la Persona Joven estipula que los jóvenes son quienes tengan hasta 35 años, aquí se decidió hacer el corte a los 30 años ya que quisimos contrastar y comparar de acuerdo a las generalidades discutidas en las investigaciones previas realizadas en Costa Rica y algunos países latinoamericanos las cuales caracterizan el trabajo en call center como un trabajo para jóvenes usualmente menores de 30 años. Bajo estos criterios, nuestra muestra está compuesta en un 57.3. % por (71 personas) jóvenes adultos y en un 42.7% (53 personas) por adultos.

Esta categorización, si bien no es definitiva, nos da un panorama general del momento en la etapa de ciclo vital en la que se encuentra nuestra población de estudio. Asimismo, servirá para efectos analíticos, con el fin de identificar si esta condición tiene incidencia en otras variables que analizaremos más adelante.

## 4.7 Formación académica

Una de las entrevistas más críticas que se realizó para esta investigación nos la concedió Tatiana (46 años, operadora), una mujer con estudios profesionales en varios campos incluyendo la arqueología y la docencia. Según Tatiana, las personas que trabajan en call centers son, en pocas palabras: *“idiotas que hablan inglés. O sea es que son gente... la mayoría son gente muy ignorante”*. Esta es una declaración fuerte y parte del supuesto de que, además de hablar una segunda lengua, no se necesitan muchos más requisitos para poder trabajar en call centers. Además existen ciertos estereotipos sobre el comportamiento de las y los trabajadores de call centers, particularmente relacionados a sus hábitos de consumo, tanto de artículos materiales como de alcohol y drogas. En el capítulo VII de este documento, pertinente a las identidades laborales generadas a partir del trabajo en call centers, expondremos un poco más sobre el origen de estos estereotipos; por el momento, nos enfocaremos en las habilidades académicas de estas personas.

En la revisión de la literatura previa al trabajo de campo se hablaba frecuentemente que uno de los tipos más comunes de personas que trabajan en call centers son jóvenes universitarios que buscan un trabajo temporal que les permita pagarse sus estudios universitarios. Esto lo vemos en las palabras de David (38 años, operador), uno de nuestros entrevistados cuyos únicos estudios universitarios son en el área de humanidades en la UNED. El informante describe al tipo de personas que trabajan en call centers de la siguiente manera:

*El universitario, que ocupa la plata para pagarse la U, pagar parte de la U o ayudarse nada más en la U, diay el padre o la madre de familia, que tiene hijos, o digamos la madre de familia, con dos chiquitos, divorciada, o el mae divorciado dos veces, que tiene que pagar pensiones y el tercer tipo vendría siendo el maje fiestero, digámosle que tal vez de repente ni ocupa bretear o trabajar digamos y lo hace para tener plata para ir los fines de semana a la playa o comprarse sus cosas.”*

Sin embargo, al preguntarle si considera que alguno de estos tres es predominante sobre los otros, la respuesta de David fue la siguiente: *“yo diría que gente joven que estudia, me parece que son mayoría”*.

En efecto, los datos obtenidos mediante la encuesta proveen evidencia de que en general la población que trabaja en call centers es una población con un nivel de educación formal alto. En comparación con el resto del país. Según datos del INEC para julio del 2014, un 25,7% de la población de zonas urbanas mayor de 15 años en Costa Rica contaba con algún tipo de educación superior, completa o incompleta (INEC, 2014). En contraste, los resultados de la investigación muestran un alto porcentaje, 84.7%, de trabajadores y trabajadoras de call centers con estudios universitarios, completos o incompletos. Cabe destacar que solo 4 personas no habían completado sus estudios secundarios al momento de llenar la encuesta. De las 105 personas que reportaron haber cursado estudios universitarios, 51 tienen un título de grado o posgrado, lo que representa un 41.1% del total de la muestra. Ciertamente, este es un porcentaje considerable de personas con títulos en educación superior para un tipo de trabajo que se cree no necesita mayores calificaciones más allá de hablar inglés y poseer conocimientos básicos en computación.

Sobre el tema de las calificaciones que las personas poseen, efectivamente, el dominio del inglés o de otra lengua extranjera y los conocimientos en computación fueron las habilidades que en mayor proporción fueron señaladas por quienes respondieron a la encuesta como los principales requerimientos para poder llevar a cabo sus tareas diarias: 92% y 87% de las personas respectivamente. Otras de las habilidades señaladas por quienes respondieron la encuesta fueron: capacidad de liderazgo (58%), habilidades para manejo de grupos (39%) y conocimientos en administración (36%).

El tema de las habilidades que se poseen es importante ya que los call centers agrupan a una población cuyos individuos tienden a poseer otras capacidades y conocimientos académicos bastante más diversos que los ya mencionados conocimientos en idiomas y en computación. La tabla 2 muestra la distribución las personas que dijeron contar con estudios universitarios según área académica. En ella se puede apreciar que la procedencia académica de las y los trabajadores con estudios universitarios es bastante diversa.

**Tabla 2: Distribución de trabajadores con estudios universitarios según área académica**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Letras	23	21.9	21.9
Ciencias Económicas	17	16.2	38.1
Ingenierías	15	14.3	52.4
Ciencias Sociales	13	12.4	64.8
Ciencias Naturales y Ciencias de la Salud	11	10.5	75.3
Estudios en más de un área	10	9.5	84.8
Artes	6	5.7	90.5
Computación	4	3.8	94.3
Otros	6	5.7	100.00
Total	105	100.00	

Fuente: elaboración propia con base en la información de la encuesta realizada

Además de lo ya mencionado con respecto a alta representación de personas con formación académica avanzada, es importante mencionar que de las 105 personas que cuentan con estudios universitarios, 47 (44.8%) ostentan estudios, completos o incompletos, en alguna otra carrera universitaria o parauniversitaria. Todo esto confirma el hecho de que los call centers siguen atrayendo principalmente a una población con un alto nivel de instrucción lo cual suele estar relacionado a la procedencia de estratos socio-económicos medios o altos. No obstante, vale la

pena mencionar que el país viene experimentando una tendencia hacia una modificación de los intereses académicos de varios sectores de la población en el sentido de que no solamente existe una demanda de trabajadores de call centers sino que, poco a poco, se ha creado una oferta de opciones educacionales para personas que quieren trabajar en call centers. Así, en nuestra muestra encontramos al menos cinco personas que mencionaron haber recibido algún tipo de educación parauniversitaria en áreas como “ejecutivo en inglés para servicios” u “operador de call center bilingüe”. Además, no es de extrañar que de las carreras universitarias mencionadas las que más se repiten estén relacionadas con la lengua inglesa; como lo son Bachillerato en Inglés como Segunda Lengua o Enseñanza del Inglés. En total, 23 personas mencionaron haber cursado estudios universitarios en alguna carrera donde se estudie el inglés como eje central. Esto representa casi una cuarta parte de quienes reconocieron tener algún tipo de instrucción universitaria. En las últimas décadas, se ha expandido la idea de que el inglés es una herramienta indispensable para poder acceder a trabajos competitivos en la sociedad costarricense del siglo XXI, y es probable que, además de un interés por la lengua o por la cultura angloamericana, muchas de estas personas ingresaron a dichas carreras con el fin de acceder a trabajos bien pagados. Como veremos en el próximo capítulo, los trabajos en call center son relativamente bien pagados en comparación con los salarios que se pagan en la mayoría de trabajos en Costa Rica, incluso aquellos que son considerados profesionales.

También encontramos que, en efecto, hay una importante proporción de trabajadores y trabajadoras de call centers, 54%, quienes se encuentra estudiando y trabajando al mismo tiempo lo que podría estar relacionado con la idea de que sí existe un sector de la población de estudio que ve al call center como un trabajo “de paso”, mientras completan los estudios académicos que les permitirán acceder a una opción laboral con mayor afinidad a sus intereses profesionales. Vale

la pena recalcar que, a pesar de que más de la mitad de las personas que participaron en este estudio se encontraban estudiando y trabajando al momento de llenar la encuesta, no se encontró una diferencia significativa entre las respuestas de quienes ya poseen un grado universitario y quienes no lo poseen, es decir, muchos de quienes se encuentran estudiando ya cuentan con una carrera universitaria completa. Esto, en muchos se debe a una continuación de sus estudios primarios, pero de igual manera, muchas personas están incursionando en otras áreas de estudio, lo cual podría estar relacionado con la necesidad que muchas personas sienten de formarse en dos o varios campos con el fin de tener mejores oportunidades laborales.

Veamos ahora los resultados relacionados con el lugar donde las y los trabajadores cursaron sus estudios secundarios. Brown (2007) afirma que ya que en Costa Rica las y los jóvenes que hablan inglés provienen principalmente de colegios privados bilingües, es común que esta población tenga una alta representación en el mercado laboral de los call centers en Costa Rica. Sin embargo, una estimación del periódico La Nación basada en datos de CINDE señala que ocho de cada diez trabajadores de call centers proviene de colegios públicos (Chinchilla, 2014). Es difícil saber a qué se debe la diferencia tan marcada entre ambas estimaciones. Supondríamos que los datos presentados por La Nación se encontrarían más próximos a la realidad dado que son más recientes y provienen de una fuente que tiene acceso a mayor información sobre aspectos internos de la forma en que trabajan estas empresas. Además, es posible que la expansión de los call centers y de la enseñanza del inglés en institutos de idiomas esté ampliando el perfil educacional de las personas que trabajan en call centers.

Ahora bien, los resultados de nuestra investigación nos muestran una distribución situada en el medio de las dos estimaciones recién mencionadas, pero aún con una alta representación de personas provenientes de instituciones privadas. Obtuvimos que un 51.61% de personas

asistieron a colegios públicos, 41.13% a colegios privados y 7.26% se graduaron de colegios técnicos. A pesar de que hay un porcentaje más alto de personas provenientes de colegios públicos, números relativos muestran un panorama más complejo. Según datos del Estado de la Educación del Programa Estado de la Nación, para el año 2012 la matrícula para el tercer ciclo de educación básica en instituciones privadas representó solamente un 11.5% del total de la matrícula del país (Programa Estado de la Nación, 2013) lo que indica que, en efecto, las y los egresados de colegios privados están sobrerrepresentados en los call centers de Costa Rica. Este fenómeno también lo observamos en el grupo de personas que participaron en las entrevistas a profundidad; siete (43.75%) cursaron sus estudios secundarios en instituciones privadas y en al menos tres entrevistas fue una de las características que las y los informantes mencionaron al describir a las personas que trabajan en call centers, o como lo expresa Jorge (35 años, coordinador de asistencia técnica), uno de los perfiles de trabajadores de call centers *“los pipis<sup>16</sup> que vienen del cole privado que hablan demasiado bien el inglés y salen a bretear no se ni para que, muchas veces salen al año y no tienen ni la necesidad”*.

Como se muestra en la tabla 3, la mayoría de las personas provenientes de colegios públicos optaron por aprender inglés en algún instituto de idiomas (incluyendo los cursos públicos ofrecidos por el INA) o como carrera universitaria mientras que la mayoría de los provenientes de colegios privados lo hicieron en el colegio. Además, un dato interesante es que de las 21 personas que dijeron haber aprendido el idioma en casa o en un país donde se hable el idioma, generalmente Estados Unidos en el caso del inglés, la mayoría (13) también asistió a un colegio privado.

---

<sup>16</sup> “Pipi”: jerga común para referirse, de manera despectiva en ocasiones, a jóvenes de clase media-alta.

El inglés como era de esperarse es la lengua más utilizada en este tipo de trabajos: 86.3% de la muestra dijo utilizar solamente el inglés. 12.9% dijo utilizar el inglés y alguna otra u otras lenguas, siendo el portugués la segunda más común. También se mencionó el uso del francés, del alemán, el italiano, el cantonés y el mandarín.

**Tabla 3: Distribución de la muestra por modalidad de colegio de estudios secundarios y lugar en donde aprendieron el idioma principal para su trabajo**

		Modalidad de colegio			Total
		Públicos	Privados	Técnicos	
Lugar de aprendizaje de idiomas	Escuela o colegio	4	23	3	30
	País de origen o en casa	7	13	1	21
	Instituto de idiomas	30	7	5	42
	Carrera universitaria	13	3	0	16
	Otro	10	5	0	15
<b>Total</b>		64	51	9	124

Fuente: elaboración propia con base en la información de la encuesta realizada

La tabla 4 muestra uno de los datos más llamativos en relación al tipo de colegio de procedencia de las y los trabajadores de call centers: el hecho de quienes se egresaron de un colegio privado o semiprivado son quienes, en mayor proporción, mencionaron poseer un título universitario. Como se puede observar el porcentaje de graduados universitarios provenientes de colegios privados (54.9%) es significativamente mayor ( $p = 0.004$ ) que el porcentaje de graduados de colegios públicos (45.1%). Esto podría estar con los cambios en la realidad educativa del país en la cual la calidad de la educación en las escuelas y colegios públicos se ha deteriorado progresivamente durante las últimas tres décadas y ha tenido incidencia en el éxito o falta de éxito de las y los estudiantes de estas instituciones al ingresar al sistema de educación

superior. Por ejemplo, los egresados de colegios privados tienen mayores posibilidades de ingresar a la Universidad de Costa Rica (Alvarado, 2014). Es posible que esa brecha educativa también tenga impacto en las diferencias entre los resultados académicos de las personas según la modalidad del colegio de procedencia, y que quienes egresaron de colegios privados tengan, en términos relativos, mayor probabilidad de completar sus estudios en menor tiempo, ya sea por encontrarse en una mejor posición socioeconómica que les facilite enfocarse en la academia o por haber tenido acceso a una mejor preparación para la vida universitaria. Esto podría ser una posible explicación para el hecho de que en la encuesta que realizamos haya una alta proporción de personas provenientes de colegios privados y que sean estas mismas quienes presenten una mayor tendencia a poseer estudios universitarios completos.

**Tabla 4: Formación académica superior según modalidad de colegio de procedencia**

		Formación académica			Chi cuadrado	
		Tiene título universitario	No tiene título universitario	Total		
<b>Modalidad de colegio</b>	Públicos	Recuento	23	41	64	p= 0.004*
		% dentro de	45,1%	56,2%	51,6%	
	Privados	Recuento	28	23	51	
		% dentro de Formación académica	54,9%	31,5%	41,1%	
	Técnicos	Recuento	0	9	9	
		% dentro de Formación académica	0,0%	12,3%	7,3%	
<b>Total</b>	Recuento	51	73	124		
	Formación académica	100,0%	100,0%	100,0%		

\*El nivel estadístico del chi-cuadrado es significativo en el nivel .05

Fuente: elaboración propia con base en la información de la encuesta realizada

Otro dato importante es que las mujeres de la muestra cuentan, en general, con niveles más altos de formación académica. La tabla 5 muestra la relación entre sexo y formación académica en la cual el porcentaje de mujeres graduadas es significativamente mayor que el de los hombres. El hecho de que las mujeres cuenten con porcentajes mayores de estudios universitarios conclusos es importante ya que cómo veremos en el siguiente capítulo esto no necesariamente se traduce en mejores condiciones laborales y puede llegar a ser una causa de insatisfacción laboral.

**Tabla 5: Formación académica según sexo**

		Formación académica			Chi cuadrado	
		Tiene título universitario	No tiene título universitario	Total		
<b>Sexo de las y los individuos</b>	hombre	Recuento	17	46	p = 0.001 *	
		% dentro de Formación académica	33,3%	63,0%		50,8%
	mujer	Recuento	34	27		61
		% dentro de Formación académica	66,7%	37,0%		49,2%
<b>Total</b>	Recuento	51	73	124		
	% dentro de Formación académica	100,0%	100,0%	100,0%		

\*El nivel estadístico del chi-cuadrado es significativo en el nivel .05

Fuente: elaboración propia con base en la información de la encuesta realizada

#### **4.8 Conclusiones acerca del perfil sociodemográficos de las y los trabajadores de call centers.**

Al estudiar las características sociodemográficas generales de la población estudiada en esta investigación, vemos que sigue siendo un trabajo con una alta representación de personas jóvenes. No obstante, al ser un fenómeno que se encuentra en pleno desarrollo encontramos que la población presenta cada vez mayor diversidad. En términos etarios, nuestra investigación concuerda con los datos proveídos por CINDE y encontramos que nuestro promedio de edad, 30.83 años no está muy lejos del promedio de 29 años estimado por esta organización.

Igualmente interesante es el haber encontrado que más de la mitad de las personas que respondieron a nuestra encuesta tenían más de 30 años al momento de llenar la encuesta; esto contrasta con otras investigaciones llevadas a cabo en Costa Rica (Chacón, 2010; Rodríguez, 2008) las cuales estimaban que la mayoría de las y los trabajadores de call centers tenían entre 18 y 30 años de edad.

Al analizar las variables correspondientes al estado civil, la familia y la cohabitación de vivienda vemos que los porcentajes de personas solteras y de personas sin hijos/as siguen siendo altos, 68.5% y 74.2% respectivamente; y que la mitad de las personas aún viven en el seno de su familia primaria.

Al vincular al menos una de las variables “no es soltero/a”, “tiene hijos/as” y “no vive con su familia primaria” con el criterio de tener treinta o más años, creamos una tipología analítica referente al perfil sociodemográfico de las y los trabajadores de call centers: “jóvenes adultos” y “adultos”. Al separar la muestra según estas categorías encontramos que el 57.3% de quienes respondieron la encuesta se encuentran dentro de la categoría “jóvenes adultos” y el 42.7% son

dentro de la categoría “adultos”. En capítulos siguientes analizaremos si existen diferencias en las interpretaciones de estos grupos sobre temas como el concepto de trabajo, identidad, satisfacción laboral o planes a futuros.

Presentamos también las variables que tienen que ver con la formación académica donde encontramos que estamos ante una población con altos niveles académicos, el 84.7% de las personas que contestaron la encuesta posee estudios universitarios en áreas muy diversas, y el 41.1% posee estudios universitarios completos de grado o posgrado; Por otro lado, se confirmó la noción de que un alto porcentaje, 41.1% de las y los trabajadores de call centers egresaron de colegios privados, lo cual contrasta con la realidad a nivel nacional donde la matrícula en colegios privados es apenas del 11.5%.

Finalmente encontramos que tanto quienes egresaron de colegios privados como las mujeres tienen en general una formación académica más avanzada que quienes egresaron de colegios y públicos y que los hombres respectivamente.

## **Capítulo V: Condiciones laborales**

Así como es importante saber cuáles son las interpretaciones que las y los trabajadores de call centers hacen de su trabajo, es menester conocer un poco sobre las condiciones laborales que estas personas experimentan.

Como se mencionó en la descripción general de los call centers, estos son lugares que presentan gran diversidad entre sí; lo mismo ocurre con las condiciones laborales y el ambiente, razón por la cual no es posible generalizar las condiciones laborales en todos los diferentes call centers que operan en Costa Rica. En la muestra se presentaron casos de compañías con actividades muy distintas. Por razones de confidencialidad no se les solicitó a las personas indicar el nombre de la compañía para la cual trabajaban por lo que no estaremos hablando de una compañía en específica; sin embargo, algunas personas sí dieron el nombre de la compañía.

En esta sección, utilizaremos información obtenida tanto de la encuesta como de las entrevistas a profundidad, la primera para referirnos a cuestiones cuantificables como horarios, aseguramiento, tipos de contrato y salarios, y la segunda en relación a cuestiones de índole cualitativa como el ambiente laboral, las relaciones interpersonales y otras dinámicas laborales.

### **5.1 Servicios ofrecidos por las compañías y categorías laborales de las y los trabajadores**

En la encuesta se tomaron en cuenta trabajadores de compañías de diversas índoles como lo son sportsbooks, casinos en línea, bancos, empresas financieras, empresas de tecnología, empresas de soporte técnico, servicios de interpretación, publicidad, y ventas en línea entre otras.

Como se mencionó anteriormente, a nadie se le solicitó dar el nombre de la compañía para la cual laboraba, sino que solamente se preguntó a qué se dedicaban las empresas. Ya que no todas las personas respondieron la pregunta o que en algunos casos respondieron de forma ambigua, no fue posible saber exactamente qué tipo de labores realizaba la empresa para cada caso. Sin embargo, con los datos obtenidos se elaboró la clasificación general de empresas mostrada en la tabla 6.

**Tabla 6: Distribución de la muestra según actividades que realiza la empresa para la que trabaja la persona**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sportsbooks y casinos	27	21,8	21,8
Venta de productos en línea	14	11,3	33,1
Bancos y finanzas	12	9,7	42,7
Tecnologías o soporte técnico	21	16,9	59,7
Servicios de interpretación bilingüe	4	3,2	62,9
Marketing o ventas por teléfono	5	4,0	66,9
Envíos de dinero alrededor del mundo	2	1,6	68,5
Venta de servicios médicos	3	2,4	71,0
Outsourcing para varias compañías	8	6,5	77,4
Análisis y gestión de procesos	4	3,2	80,6
Otros servicios / No especifica*	24	19,4	100,0
<b>Total</b>	124	100,0	

\*Incluye a quienes solamente respondieron que la empresa se dedica "a tomar llamadas / servicio al cliente".

Fuente: elaboración propia con base en la información de la encuesta realizada

Como se ha mencionado anteriormente, los puestos de las personas que respondieron la encuesta son bastante diversos por lo que es de esperar que las condiciones laborales y las formas en las que se perciba el ambiente laboral se vean influenciadas por la posición de cada persona en

cada compañía. La tabla 7 muestra la clasificación y distribución de la muestra según el puesto o las principales labores que realizan en sus respectivas empresas.

**Tabla 7: Distribución de la muestra según puesto en la empresa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Puesto				
Agentes telefónicos	71	57,3	57,3	57,3
Agentes por escrito (correos o chats)	3	2,4	2,4	59,7
Supervisores de piso o de equipo	6	4,8	4,8	64,5
Managers (incluye line managers) y agentes de soporte	28	22,6	22,6	87,1
Supervisores de calidad o trainer	7	5,6	5,6	92,7
Otras posiciones	9	7,3	7,3	100,0
Total	124	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia con base en la información de la encuesta realizada

### 5.1.1 Operadores y no operadores

Para efectos analíticos, en este y en próximos capítulos retomamos la segmentación del total de casos de la encuesta en dos grupos grandes: operadores telefónicos y no operadores telefónicos. Repasemos cada categoría: el primer grupo incluye a todas las personas que reportaron el servicio al cliente por teléfono como su principal labor en la empresa. Ésta es además la posición de entrada en la mayoría de empresas con servicios de call centers y por ende considerada la posición “más baja” en la cadena de labores de un departamento en específico. El

segundo grupo, el de no operadores, incluye a todas las personas que reportaron tener una tarea diferente a la de atender a los clientes por teléfono como su principal labor en la empresa; estas labores pueden ser “contacto con clientes por correo electrónico”, supervisión de departamento, líder de equipo, trainers (capacitadores), agentes de servicio de calidad, managers, y otras posiciones especiales

También pueden existir diferencias dentro de cada grupo, no necesariamente por provenir de diferentes compañías, sino también por la naturaleza de las labores. Por ejemplo, el estar dentro del grupo de operadores telefónicos no implica la misma experiencia para todas las personas ya que puede haber diferencias entre el volumen de llamadas en diferentes departamentos y en distintas compañías. Para muchas personas, esto es un factor de vital importancia a la hora de valorar su trabajo. Igualmente, no es lo mismo hacer llamadas que recibir llamadas, ya que la primera es más común en empresas de mercadeo o ventas donde la relación con el cliente puede ser más difícil sabiendo que por lo general se van a experimentar muchos rechazos y comportamientos groseros o irrespetuosos por parte de los clientes. Recibir llamadas puede, asimismo, implicar que el cliente está buscando el contacto y con una mayor disposición a estar en la llamada, pero también puede implicar tratar con personas muy frustradas y, por ende alteradas, que pueden hacerle pasar al agente una experiencia difícil.

De igual manera, dentro de la misma posición de agente telefónico puede haber jerarquías y diferencias de salarios, ya sea por antigüedad en la compañía o por atender a clientes “VIP” como es el caso de muchos sportsbooks. Es importante tener en cuenta estas diferencias para entender cómo pueden variar las experiencias de las personas en un call center así como las condiciones laborales de sus posiciones específicas.

## 5.2 Salarios y su relación con las cualificaciones de las y los trabajadores

Leo (22 años, operador y capacitador) es uno de los informantes más jóvenes que participaron en las entrevistas. Ha trabajado en cinco call centers desde los dieciocho años y afirma que las ventajas de trabajar en un call center son que *“es fácil conseguir trabajo si uno habla inglés y que además pagan buenos salarios”*. Al igual que Leo, para muchas personas el salario es una de las principales razones para trabajar en un call center. La tabla 8 nos muestra el promedio de salario mensual por rangos de las personas que respondieron a la encuesta. Como se puede apreciar, la mayoría de las personas tienen un salario superior a los 400 mil colones. Para entender lo que esto significa en Costa Rica hay que tomar en cuenta tanto las cualificaciones de las y los trabajadores así como los estándares salariales en Costa Rica.

**Tabla 8: Distribución de frecuencias por rango salarial mensual de las personas que respondieron la encuesta**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Entre 200000 y 300000 colones	5	4,0	4,0
Entre 300000 y 400000 colones	14	11,3	15,3
Entre 400000 y 500000 colones	39	31,5	46,8
Entre 500000 y 600000 colones	30	24,2	71,0
Más de 600000 colones	36	29,0	100,0
<b>Total</b>	124	100,0	

Fuente: elaboración propia con base en la información de la encuesta realizada

En el capítulo anterior, vimos que las habilidades más importantes para trabajar en un call center son el manejo de un segundo idioma y conocimientos básicos en computación (92% y 87% de las personas que respondieron la encuesta mencionaron tales habilidades como las más importantes para sus trabajos respectivamente). A pesar de que hay quienes consideran que el trabajo en call centers es un trabajo poco calificado, la población en estos espacios laborales tiene conocimientos con los cuales grandes sectores de la población costarricense no cuenta. El inglés, por ejemplo, es la lengua predominante en los call centers. En Costa Rica es común encontrarse en los medios de comunicación artículos y en la literatura discusiones sobre el nivel inglés de las y los costarricenses. Así por ejemplo, Hernández (2008) arguye que uno de los obstáculos que las compañías internacionales experimentan en Costa Rica es una demanda insatisfecha de personal bilingüe lo que hace que muchas de las plazas que estas compañías ofrecen queden vacantes. Además, se habla que no solo hay un faltante de personas que hablen inglés, pero también de personas con niveles intermedios o altos quienes son los que buscan la mayoría de las empresas extranjeras. Contrariamente, en una nota de La Nación en enero de 2009, se afirma que las empresas tienen *menos* dificultad para contratar personal bilingüe con respecto a años anteriores (Fallas, 2009). Sobre esta situación, según la Encuesta Nacional de Hogares del INEC, para el año 2013 había 358 000 personas que hablaban el inglés de manera fluida, lo cual representa el 7.6% total de la población del país. El dato en sí es problemático puesto que está basado en las impresiones de las personas encuestadas y no toma en cuenta una definición estandarizada de lo que se entiende por “fluidez”. Tampoco desglosa cuántas de estas personas no están en edad de trabajar o son residentes extranjeros (Barboza, 2009). Con base en esto, asumimos que hablar inglés (y otras lenguas extranjeras) sigue siendo una habilidad manejada solamente por una minoría de costarricenses.

Con respecto a los conocimientos en computación, el nivel informático que los call centers requieren de sus empleadas y empleados es relativamente básico, ya que la mayoría de estas compañías trabajan con sus propios softwares cuyo aprendizaje y manejo es algo que generalmente se incluye en la capacitación del personal nuevo. Sin embargo, en Costa Rica no existen datos contundentes con respecto a la alfabetización digital de las personas por lo cual es un tanto difícil precisar cuál es la realidad del país en ese tema (Muñoz & Nicaragua, 2014). Algunos datos que sí se conocen tienen que ver con el acceso a computadoras. Según el censo de población del 2011, el 34.6% de las viviendas ubicadas en zona urbana posee una computadora de escritorio o portátil. Para el caso de las zonas rurales el porcentaje es de 10.7%. Estos porcentajes no son altos y reflejan la brecha digital que existe en Costa Rica. Más aún, la promoción de educación secundaria de tercer ciclo y educación diversificada era de solamente un 35% en Costa Rica por lo cual es probable que el porcentaje de personas con acceso a computadoras mediante el sistema educativo tampoco sea muy alto. Teniendo en cuenta que los call centers se encuentran ubicados principalmente en zonas urbanas del Valle Central y que es probable que los hogares en donde hay personas jóvenes sean más propensos a poseer una computadora, podríamos estimar, con mucha cautela, que el porcentaje de personas, principalmente jóvenes del Valle Central que tienen los conocimientos básicos de computación para trabajar en un call center es similar o un poco superior al de ese 34.6% de hogares con acceso a computadoras en zonas urbanas en Costa Rica.

Estos datos respecto al poco manejo de lenguas extranjeras y alfabetización digital en Costa Rica son indicadores de que, en realidad, los call centers sí se pueden considerar trabajos cualificados, al menos en el contexto general costarricense, ya que requieren de sus empleados y empleadas habilidades que no son tan prevalentes en la oferta laboral costarricense. De hecho, es

sabido, que a pesar de que el costo de la mano de obra costarricense es más caro en comparación con otros países latinoamericanos, una de las razones por las que muchas compañías internacionales eligen Costa Rica para establecer sus operaciones es, precisamente, por las cualificaciones de su mano de obra.

Si volvemos a pensar en algunos de los datos generales de la población que estudiamos, vemos que tenemos una población que generalmente tiene altos niveles académicos (más del 80% tiene estudios universitarios) y que posee dominio de alguna lengua extranjera, generalmente el inglés. Con respecto al nivel de éste, si bien no es necesario tener un dominio al 100% del idioma, por lo general, estas personas sí tienen un nivel intermedio o alto ya que deben de ser capaces de tener conversaciones fluidas con hablantes nativos.

Recordando que no trabajamos con una muestra representativa y que por lo tanto debemos ser cautelosos con la interpretación de los resultados. Vemos que el análisis de todas las características de las personas encuestadas da indicios de que la población de trabajadores y trabajadoras de call centers en Costa Rica tiene, por lo general, altos niveles de instrucción y es bastante calificada. Consecuentemente, se esperaría que los salarios también fuesen altos. Comparemos los salarios de call centers con los salarios mínimos según la clasificación de trabajadores del Ministerio de Trabajo para el segundo semestre del año 2014. El salario mínimo de un bachiller universitario en Costa Rica es de ₡497.773,80 y el de una persona con una licenciatura universitaria es de ₡597.349,03. Al comparar esto con nuestra encuesta, vemos que más del 50% de nuestra muestra reportó tener un salario mensual de ₡500.000 o más, o sea, superior al mínimo de un bachiller universitario. Más aún, un 29%, de hecho, reportó ganar más de ₡600.000 lo cual es mayor que el salario mínimo de una persona con licenciatura universitaria.

Ahora bien, sabemos que en los call centers hay muchas personas, altos de niveles de formación académica; pero al mismo tiempo, conocemos que los principales requisitos para trabajar en call centers son el manejo del inglés (o alguna otra lengua extranjera) y conocimientos básicos en computación. Quisimos ver entonces si dentro de las compañías existían diferencias salariales entre aquellas personas de acuerdo a su nivel académico, o sea entre quienes poseen título universitario y quienes no lo poseen. Para simplificar el análisis y tomando en cuenta que la mitad de las personas encuestadas ganan un salario superior al mínimo de un bachiller universitario, segmentamos los promedios salariales mensuales en dos categorías: “menos de ₡500.000” y “más que ₡500.000”. Como se muestra en la tabla 9 no se encontró una diferencia significativa respecto a los salarios del grupo de personas con título universitario y los del grupo de personas sin título universitario.

**Tabla 9: Salarios según formación académica**

		Formación académica			Chi cuadrado	
		Tiene título universitario	No tiene título universitario	Total		
<b>Salarios</b>	Menos de 500.000 colones	Recuento	23	35	58	P= 0.755
		% dentro de Formación académica	45,1%	47,9%	46,8%	
	Más de 500.00 colones	Recuento	28	38	66	
		% dentro de Formación académica	54,9%	52,1%	53,2%	
<b>Total</b>	Recuento	51	73	124		
	% dentro de Formación académica	100,0%	100,0%	100,0%		

Fuente: elaboración propia con base en la información de la encuesta realizada

Probamos otra hipótesis y encontramos que el grupo de personas mayores de treinta años sí tiene, en términos generales, salarios más altos que los del grupo de menores de treinta. El porcentaje de personas con salarios mayores a ₡500.000 dentro del primer grupo fue de 63.1% mientras que en el segundo fue de 42.4% ( $p= 0.021$ ). Sin embargo, como se aprecia en la tabla 10, donde encontramos mayores diferencias salariales fue en la segmentación de la muestra según categoría laboral de las personas; en este caso, el grupo de no operadores presentó promedios salariales mayores que el grupo de operadores.

**Tabla 10: Rangos salariales según categoría laboral**

		Categoría laboral			Chi cuadrado
		Operadores	No operadores	Total	
<b>Salarios</b>	Menos de 500.000 colones	Recuento	45	13	58
		% dentro de Categoría laboral	63,4%	24,5%	46,8%
	Más de 500.00 colones	Recuento	26	40	66
		% dentro de Categoría laboral	36,6%	75,5%	53,2%
<b>Total</b>	Recuento	71	53	124	
	% dentro Categoría laboral	100,0%	100,0%	100,0%	

\*El nivel estadístico del chi-cuadrado es significativo en el nivel .05

Fuente: elaboración propia con base en la información de la encuesta realizada

Como mencionamos en la introducción del capítulo sobre las características sociodemográficas, el grupo de no operadores está compuesto en mayor medida por personas con mayor antigüedad en la empresa, por lo que tiene sentido que haya relación entre edad de la

persona, categoría laboral y salarios. No obstante, tampoco encontramos relación entre la categoría laboral y la formación universitaria o parauniversitaria de las personas, o sea, que los títulos universitarios no tienen peso significativo en el ascenso de las personas dentro de una compañía. Lo que llama la atención, entonces, es que si bien estamos ante una población con índices de estudios universitarios concluidos muy alto (41.1% de la muestra), el nivel de formación académica no parece ser factor decisivo en las diferencias salariales.

### **5.3 Garantías sociales, tipos de contratos y horarios**

La tabla 11 muestra el resumen de los tipos de contratos de las personas que respondieron a la encuesta con respecto a los rubros sobre vacaciones, permisos médicos, permisos personales, permisos de maternidad y paternidad, seguro social, y pensión de jubilación. Como se puede apreciar, en términos generales, las condiciones laborales que tienen que ver con garantías sociales se respetan y se cumplen en la mayoría de los casos lo cual pinta un panorama positivo sobre los call centers.

En comparación con las condiciones laborales promedio de las y los trabajadores de Costa Rica, vemos que quienes laboran en call centers gozan de índices más altos de cumplimiento de sus derechos básicos. Por ejemplo, según datos de la Encuesta Centroamericana sobre Condiciones de Trabajo y Salud (ECCTS), en cobertura de seguridad social se estima que en Costa Rica solamente el 65% de trabajadores y trabajadoras gozan de tal derecho mientras que el 80% de las personas gozan de vacaciones pagadas (Benavides, Wesseling, Delclós, Felknor, Pinilla & Rodrigo, 2012). De los derechos laborales incluidos en la tabla 11, el único cuyo porcentaje fue menor para el caso de los call centers fue el de la posibilidad de pedir permiso para

ausentarse por motivos personales, en este caso el porcentaje para el país es notablemente mayor, 87.85% en comparación 68.60% para los call centers.

**Tabla 11: Condiciones laborales básicas de las personas que respondieron la encuesta**

	Sí	No	NS/NR	Total
Cuenta con vacaciones pagadas	94,40%	4,80%	0,80%	100,00%
Puede tomar incapacidad	87,90%	5,60%	6,50%	100,00%
Puede ausentarse para ir al médico	83,10%	12,10%	4,80%	100,00%
Puede pedir permiso para asuntos personales	68,60%	26,60%	4,80%	100,00%
Puede tomar permiso de maternidad/paternidad	82,30%	2,40%	15,30%	100,00%
Está asegurado/a	90,30%	8,90%	0,80%	100,00%
Cuenta con pensión de jubilación	74,20%	8,10%	17,70%	100,00%

Fuente: elaboración propia con base en la información de la encuesta realizada

Con respecto a los horarios y los tipos de jornada laboral, el 70.2%, de personas reportaron trabajar entre cuarenta y cincuenta horas a la semana. Un 25% trabaja menos de cuarenta horas por semana y solamente un 4.8% dijo trabajar más de cincuenta horas. Lo anterior contrasta con la situación general del país en donde alrededor del 40% de los hombres afirma trabajar más de 48 horas semanales (Benavides et al., 2012) Asimismo, solamente 4.8% de las personas dijeron tener que trabajar turnos de más de diez horas al día.

Otras variables que se analizaron fueron la frecuencia de trabajo en turnos nocturnos para la cual el 31.5% de las personas dijo hacerlo frecuentemente; el trabajo en domingos o días feriados

para la cual el 64.5% dijo hacerlo frecuentemente; y la prolongación de la jornada laboral para la cual el 27,4% dijo tener que hacerlo frecuentemente. Hay que ser un poco reservado al interpretar los resultados de al menos las primeras dos variables mencionadas ya que precisamente esa flexibilidad de horarios es la que atrae a muchas de las personas a trabajar en call centers. Con respecto a la prolongación de la jornada laboral, en la encuesta no se preguntó si se les reconocen las horas extras por lo que no podemos saber en qué condiciones se da este fenómeno.

A pesar de que el panorama con respecto a las condiciones laborales de las personas que respondieron a la encuesta es positivo, cabe recalcar un par de cosas con sobre aquellas personas cuyas condiciones laborales sí presentan claros signos de precariedad y las compañías para las cuales trabajan.

Primero que todo, los sportsbooks, por realizar una actividad con estatus legales ambiguos tienden más a la informalidad y precariedad que otro tipo de compañías. Si bien los datos obtenidos no son suficientes para hacer inferencia estadística, encontramos que de siete casos de personas que reportaron no contar con dos o más de las garantías laborales resumidas en la tabla 11, cuatro procedieron de sportsbooks (dos procedieron de compañías con servicio no especificado y uno de una compañía de telemarketing). Más específicamente, de seis casos de personas que dijeron no contar con vacaciones pagadas cinco provinieron de sportsbooks o casinos; de siete casos de personas que dijeron no poder tomar incapacidades, cuatro provinieron de sportsbooks; y de once casos de personas que dijeron no contar con seguro social, seis casos provinieron de sportsbooks.

Para el resto de los casos de personas quienes afirmaron no contar con alguno de los derechos laborales especificados, no fue posible identificar el servicio específico que provee su compañía ya que solamente mencionaron trabajar para una compañía dedicada “a tomar

llamadas”; sin embargo, el hecho de que en las categorías de vacaciones, incapacidades y aseguramiento, hayan sido los sportsbooks en donde se concentraron la mayoría de los casos reafirma la idea de que las condiciones laborales de los sportsbooks presentan mayores rasgos de precariedad.

En este punto, es importante retomar la tipología que tiene que ver con la posición que se ocupa en la empresa pues es en ésta en la única en la que se encontraron algunas diferencias significativas según categoría laboral en las variables “pensión por jubilación” y “seguro social”, siendo el grupo de los no operadores el que presentó menores porcentajes de personas con tales derechos. Al realizar la prueba de chi cuadrado para la variable “posesión pensión por jubilación”, el porcentaje de operadores fue significativamente menor, 66.2%, que el porcentaje de no operadores, 84.9% ( $p = 0.032$ ); mientras que en el caso de la posesión de seguro social, los porcentajes fueron 84.5% y 98.1% respectivamente ( $p = 0.040$ ). Lo que indican estos datos es que es el grupo de personas quienes trabajan como operadores telefónicos es más propenso a encontrarse en situaciones laborales inestables y precarias. Indagar en las razones detrás de tal situación va más allá del alcance de esta investigación. Una posible hipótesis es que dado que la posición de operador telefónico es la posición de entrada en la mayoría de estas compañías, los contratos que firman las personas sean más flexibles; esto, a su vez, puede estar ligado al hecho de que la posición de operador es la “menos deseada” por las y los trabajadores y la que las compañías pueden reemplazar con mayor facilidad. Podría existir, entonces, una “doble complicidad”: trabajadores con pocas exigencias con respecto a sus contratos y compañías ofreciendo contratos flexibles que les garanticen la posibilidad de remover y contratar operadores sin mayores impedimentos.

## 5.4 Análisis cualitativo de las condiciones laborales

Hasta el momento hemos presentado los datos de las condiciones laborales de las trabajadoras y los trabajadores según los datos obtenidos a través de la encuesta y encontramos un panorama general positivo. No obstante, el haber discutido este tema durante las entrevistas a profundidad permite ahondar en algunos de los factores de manera más específica y obtener una mejor perspectiva sobre algunos aspectos que la encuesta no permitió alcanzar. A continuación se presentan algunos de estos factores.

### 5.4.1 Estabilidad

Durante el año 2014, Costa Rica vio cómo varias empresas extranjeras, incluyendo call centers, han reducido sus operaciones y personal en Costa Rica o han abandonado completamente el país, citando como principales causas el hecho de que en Costa Rica los costos de producción son más altos que en otros países. Uno de los casos que más llamó la atención de la población y de los medios de comunicación fue el de Intel que, a principios del año, anunció el despido progresivo de 1500 empleadas y empleados debido al cierre de su planta fabricante en el país. Otros casos importantes han sido el de Bank of America que también anunció el despido de 1500 empleadas y empleados supuestamente para llevar de regreso los empleos a Estados Unidos (Salazar, 2014) y el Hewlett Packard que desde 2013 ha aplicado una estrategia de *downsizing*<sup>17</sup> a nivel global y por la cual sus operaciones en Costa Rica también se han visto afectadas (Arias, 2013). Algunas de las quejas más importantes de estas compañías son el alto costo de la energía

---

<sup>17</sup> En español: reducción de personal.

eléctrica y el costo de la mano de obra. Recordemos, sin embargo, que muchas de estas compañías gozan de exenciones tributarias en el país y que, de hecho, los costos energéticos en Costa Rica están bastante por debajo del promedio latinoamericano (Programa Estado de la Nación, 2014). En el caso de la mano de obra, Costa Rica ofrece población trabajadora ciertamente cualificada y ésta es precisamente una de las razones por las cuales estas compañías vienen al país. Por lo tanto, es probable que además de los supuestos altos costos de producción en el país, la partida de estas empresas esté también relacionada a lo que muchos llaman “la carrera hacia el abismo”, o sea, el proceso mediante el cual las compañías multinacionales buscan poner a los países periféricos a competir entre sí mismos con el fin bajar los estándares laborales y jurídicos de estos e incrementar las ganancias de las compañías.

En la industria de los sportsbooks, también ha habido casos de cierres e importantes despidos de personal; uno de los más conocidos fue el de la compañía Bet on Sports la cual, en el año 2006, cerró sus oficinas en Costa Rica sin previo aviso y dejó sin empleo a 1400 personas. Además, la compañía nunca pagó cesantía a la mayoría de sus empleados y empleadas. Más tarde en 2012, otra compañía, Bodog, cerró sus operaciones en Costa Rica despidiendo a más de 200 personas; en este caso, sí se pagó la cesantía a cada una de éstas. Para ambos casos, Bet on Sports y Bodog, las razones estaban relacionadas con la persecución del gobierno de Estados Unidos a este tipo de empresas (Flores-Estrada, 2006; Temperini, 2012).

Es de esperar que este panorama generase un ambiente de incertidumbre entre las personas que se desempeñan en estas compañías. Sin embargo, los resultados de la encuesta indican que en general las y los trabajadores de call centers consideran tener un trabajo estable. De hecho, un 71% de los encuestados afirmaron que el trabajo en call center es un trabajo estable, mientras que el resto dijeron que no es “ni estable ni inestable” o que simplemente “no es estable”. A pesar de

esto, en las entrevistas a profundidad se obtuvo una mejor perspectiva de lo que las personas sienten y lo que se nota es que las opiniones son contrastantes con respecto al tema de la inestabilidad.

Hay quienes piensan que del todo los call centers no son trabajos estables dado el contexto mundial. Por ejemplo, Andrés (33 años, team lead), un trabajador que ha laborado en diferentes call centers desde el año 2001, se refiere a la inestabilidad del mercado laboral y hace una crítica a aquellas personas que dejan de lado sus estudios para dedicarse a ganar dinero en call centers:

*“El problema de esa mentalidad, es aferrarse a la idea de que siempre va a haber un call center aquí, que es muy posible que siempre lo haya, pero la realidad es que cualquier compañía multinacional, acá y donde sea donde que esté prestando servicio, en Filipinas o qué sé yo, México o India, en algún momento van a cerrar. Donde sea más rentable para una empresa posicionarse, lo van hacer. Entonces la realidad es esa, porque es un trabajo del cual uno posiblemente no llegue ni a jubilarse, a menos de que tenga que trabajar bastante avanzado en edad. Pero son trabajos generalmente muy inestables, las compañías como te digo, en el momento que necesiten reposicionarse en otra ubicación geográfica con mejores situaciones, perdón oportunidades de rentabilidad, pues lo van hacer.”*

En sus palabras, Andrés describe una de las características de lo que antes mencionábamos acerca de la carrera hacia el abismo; las compañías siempre están buscando minimizar costos y apenas encuentren una opción más rentable, es probable que abandonen el país. Andrés se desempeñaba como *Team Lead* en una de las compañías que había anunciado su cierre de operaciones en Costa Rica al momento de conceder la entrevista, y al preguntarle cuál era su sentir tal situación, contestó, de manera consciente y un tanto resignada, lo siguiente:

*“Es parte del mercado, es algo que es cambiante, es fluctuante no se puede hacer absolutamente nada al respecto. Esta situación de que haya migración de un call center de Costa Rica a otro lugar, en realidad no solo sucede acá, sucede en muchísimos países alrededor del mundo y depende obviamente del plan de negocios de cada empresa.”*

La perspectiva de Andrés resuena con el sentir de varios de las y los informantes. Tatiana (46 años, operadora) simplemente piensa que los call centers *“en cualquier momento se van o te despiden”*. Eduardo (31 años, operador) ha trabajado en distintos call centers prácticamente desde que se graduó del colegio y analiza la cuestión desde el punto de vista estratégico de las empresas y el exceso de mano de obra barata que les permite a las empresas manipular el mercado laboral. Ante la pregunta *¿el trabajo en call centers es estable?*, su respuesta fue bastante tajante:

*“No para nada, hay excepciones, pero como te digo, el tipo de mano de obra que se da ahí, tiene dos desventajas o hay gente que trabaja ahí como por un trabajo de pasarla o hay gente que tiene mira a algo más grande y la pasan ahí como un trampolín. Entonces las empresas ya lo han detectado de antemano (...) en Costa Rica hay mucha mano de obra y mucha oferta, entonces, ‘me deshago de él y consigo otro’ [refiriéndose a la mentalidad de las empresas].*

Parece entonces que hay una actitud de cierta resignación y adaptación a las condiciones del mercado global. Otras personas se refirieron a la inestabilidad del mercado global. Algunas, como Gloriana (29 años, operadora), aceptan el argumento de que Costa Rica es un país muy caro y que las empresas pueden reducir costos yéndose a otros países; además, deja entrever algo que es muy característico del ambiente económico y político del país a raíz de la consolidación ideológica del neoliberalismo: el miedo de la ciudadanía de un país a perder el empleo como consecuencia de mantener altos estándares de condiciones laborales y sociales. Entonces, Gloriana se siente nerviosa de que la situación del empleo en Costa Rica no esté a favor de los call centers ya que, según ella, *“aquí es muy caro sostener todo lo que es una, empresa, la luz y todo eso. Inclusive el pago que uno recibe, usted va a Filipinas y usted paga tres empleados con un salario de esos, (...) aunque la calidad no es la misma...”*

Entre aquellas personas entrevistadas quienes sí consideran el trabajo como estable, las perspectivas y las razones son también un tanto variadas. Carlos (33 años) mueve líneas en un sportsbook<sup>18</sup> y considera que el trabajo en sí es inestable, pero que hay quienes pueden llegar a sentirse estables dentro de esa inestabilidad. Otras y otros como Amanda (42 años, coordinadora de logística), quien dejó su trabajo como periodista de un periódico nacional en 2003; Karina (28 años, revisora de contenido de libros), quien trabaja en call centers de los veinte años, y Héctor (26 años, agente de recursos humanos), quien estuvo a punto de renunciar a su trabajo como agente telefónico justo antes de ser ascendido a una mejor posición, piensan que la estabilidad depende de la compañía, hay, pues, compañías estables y compañías inestables.

Como se mencionó anteriormente, a pesar de que nuestra encuesta se llevó a cabo en un momento donde el cierre de varias empresas estaba aún fresco en la memoria de las personas, la mayoría (71%) de las personas quienes respondieron la encuesta cree que los call centers son trabajos estables. Este es un resultado inesperado dados los antecedentes y una posible explicación podría radicar en no contar con una definición establecida de lo que se entiende por estabilidad. Así, por ejemplo, Natalia (34 años, agente de recursos humanos) ha trabajado en varios call centers desde el año 2000 y piensa que los call centers son trabajos estables “*a su manera*” ya que “*en estos tiempos cualquier compañía puede cerrar, no solo call centers*”. Esta afirmación es similar a lo expresado por varias personas más que también se refirieron a la inestabilidad del mercado global del trabajo como algo normal. Lo anterior, parece indicar que en el contexto de la globalización y tercerización del trabajo, la palabra estabilidad adquiere un significado de inmediatez y que para muchos un trabajo estable no es necesariamente un trabajo

---

<sup>18</sup> Mover líneas: el manejo de las probabilidades de que se presente cierto resultado en un evento deportivo; de tal manipulación dependen los precios y los pagos para cada apuesta.

en el cual una persona pueda pensar a largo plazo sino simplemente un trabajo en el cual, como lo expresó David (38 años, operador), el trabajo es estable “*mientras usted se adapte a los estándares de ellos*”. En otras palabras, quien hace las cosas *bien* puede mantener su trabajo por largo tiempo pero la mayoría está consciente de que la estabilidad está sujeta a lo que dicta una realidad global que para la mayoría de las trabajadoras y los trabajadores está fuera de su control.

Otra posible razón por la cual encontramos un porcentaje tan alto de personas que consideran el trabajo como estable tiene que ver con las características de la muestra de la encuesta. Al no ser una muestra representativa y en la cual parece haber una sobrerrepresentación de personas que tienen posiciones de mayor jerarquía y con trayectorias extensas dentro de sus respectivas compañías, encontramos que son los no operadores quienes en mayor medida consideran que sus trabajos son estables. El 86.8% de estos piensa de tal manera mientras que en el grupo de operadores el porcentaje fue solamente de un 59.2%; al realizar la prueba de chi cuadrado el resultado es que la diferencia es estadísticamente significativa ( $p = 0.000$ ).

Otro modo de mirar el aspecto de la estabilidad es con base a su relación con las trayectorias laborales de la población trabajadora y, en específico, con la movilidad horizontal entre empresas similares que experimentan estas personas. Encontramos un contraste entre la cantidad total de años trabajados en la industria y la cantidad de años trabajados para la empresa actual. Mientras que el promedio de años trabajados en la industria de los call centers fue de 7.09, el promedio de años trabajados en la empresa fue solamente de 2.64 años. Así mismo el 81.5% de los encuestados dijo haber trabajado en otra(s) compañía(s) de call center antes de trabajar en la compañía actual.

Esta movilidad entre compañías puede deberse a varios factores, algunos de ellos relacionados con las condiciones laborales dentro de las compañías. Laura (21 años, operadora),

por ejemplo, a pesar de considerar que su trabajo actual en una compañía de soporte técnico es estable, ha trabajado en tres compañías distintas en los cuatro años que lleva trabajando en call centers. Al preguntarle si consideraba que esa movilidad fuera algo común así como las posibles razones del fenómeno, su respuesta fue la siguiente:

*“Sí, de hecho se da mucho, di, por el ambiente, porque ya uno, se cansa del ambiente y la monotonía. Más que todo eso del ambiente, y que también no son trabajos estables; que la empresa diga: o vamos echar a tantos, porque ya nos vamos a ir. También se da mucho eso y la persona tiene que ir a buscar otro trabajo, a mi edad, tal vez he andado no sé por unos cinco, pero igual yo pienso que me he topado con lugares no tan fijos.”*

Como vemos, a pesar de creer que su trabajo actual es estable, Laura menciona que los cierres de compañías cerrando y despidos de personal son algo común en los call centers y lo atribuye como uno de los factores que causan inestabilidad y movilidad. Más adelante, analizaremos más a fondo otras causas de la movilidad entre empresas y también las trayectorias laborales de las personas. Por el momento, cabe señalar dos aspectos recién mencionados, el ambiente y la monotonía. Éstos nos ayudan a introducir el siguiente tema: las condiciones laborales a nivel de dinámicas internas.

#### **5.4.2 Condiciones laborales a nivel de dinámicas internas: ambiente de trabajo, control de tiempos, métricas, horarios, y deshumanización**

Al preguntarle a uno de los entrevistados, Héctor (26 años, agente de recursos humanos), si consideraba que la industria de los call centers debería seguir creciendo en Costa Rica, su respuesta fue la siguiente:

*“Me parece que no sería lo correcto que haya más call centers, considerando que no apruebo la forma en que se trabaja en los call centers, porque primero se debería*

*intentar conseguir una regulación (...) en este momento los call centers respetan las normas mínimas laborales (...) [pero] en el call center, las condiciones en que te miden, te califican y te tratan no son las correctas. O sea a la luz pública, cumplen lo que tienen que cumplir, te dan seguro, te dan vacaciones, te dan dos días libres, te dan aguinaldo, salario escolar si lo tenés, todo eso genial... médico, incapacidades, todo va cubierto; pero cuando ya estás adentro las condiciones se modifican constantemente y son condiciones de explotación y no tanto condiciones de trabajo que yo considere apropiadas.”*

Vemos un panorama más crítico de las condiciones laborales en los call centers y contrasta con lo discutido hasta el momento en materia de garantías sociales. En los ítems de la encuesta que tenían que ver con ambiente laboral, relaciones con otras y otros compañeros, y relaciones con las y los superiores, las valoraciones positivas por parte de las y los trabajadores fueron mayoritarias, 76.6%, 87.1%, y 84.7% respectivamente. No obstante, las entrevistas a profundidad nos permiten analizar con más detalle algunos aspectos de las dinámicas internas.

Con respecto al ambiente laboral, varias de las personas entrevistadas coinciden en que dentro sus lugares de trabajo, el ambiente es bueno tanto en lo que concierne a las relaciones entre empleadas y empleados de una misma jerarquía como en las relaciones con sus supervisores y supervisoras.

Sin embargo, hay quienes piensan que el ritmo de trabajo es un obstáculo para desarrollar relaciones interpersonales con las compañeras y compañeros de trabajo. Tatiana (46 años, operadora), por ejemplo, considera que el ambiente en general es muy tranquilo pero que en realidad “*no se genera ambiente, porque las llamadas son una tras otra, vos ni siquiera las contestás, vos nada más oís el ring, de que te está entrando una nueva llamada*”. Esta opinión la comparte Gloriana (29 años, operadora) quien expresa que a pesar de haberse pasado de departamento mes y medio antes de conceder la entrevista, solamente hablaba con las pocas

personas que ya conocía de antemano debido a que el poco tiempo entre llamadas imposibilita conocer a otras personas.

El control de los tiempos y la monotonía son uno de los factores por los cuales los call centers son catalogados neo-tayloristas (Lerrer, 2008). En muchas de estas empresas existen estándares mínimos de productividad ligados a métricas que regulan el ritmo de trabajo y a las cuales todo su personal se debe adherir. Los ejemplos mencionados anteriormente de personas sin tiempo entre llamadas ilustran bien este punto y provienen de dos personas que trabajan en distintas empresas, pero cuya tarea principal es la de atender llamadas telefónicas. Ahora, comparémoslas con los casos de dos personas que trabajan en la parte de manejo de personal, Héctor (27 años, agente de recursos humanos) y Andrés (33 años, team lead). Antes de lograr pasarse al sector administrativo de la empresa donde asegura tener mucha más libertad que en el teléfono, Héctor estuvo a punto de renunciar ya que *“no soportaba tomar llamadas”*; además estima que en la compañía para la cual trabaja *“el 70-80% de quienes toman llamadas quieren renunciar”*. Andrés, por su parte, describe el ambiente de su trabajo como *“tenso”* y *“muy formal”* y menciona que parte de su trabajo es velar por que las y los agentes que están bajo su supervisión cumplan con las métricas ya mencionadas; ésta es precisamente la parte de su trabajo que menos disfruta ya que:

*“...generalmente se hacen chequeos cinco, seis veces al día, de métricas para ver cómo se va avanzando, lo cual puede poner mucha presión a los asociados, sobre todo en uno, uno tiene muchísima presión porque uno es responsable del desempeño de quince personas. Entonces es una parte muy tensa con la que hay que lidiar todos los días, los cinco días de la semana...”*

Otro ejemplo de las métricas a las cuales las y los trabajadores deben adherirse son los estándares de calidad de la atención al cliente. En muchos call centers, a cada agente se le entrena

en qué es exactamente lo que tiene que decir en cada llamada y es obligatorio apegarse a cierto tipo de lenguaje, de lo contrario, el o la agente se puede ver afectado en sus evaluaciones periódicas de desempeño. En algunos casos, estos estándares de calidad son tan rígidos que si el o la operadora ha sido instruido en despedirse de un cliente con el equivalente en inglés de la frase “gracias por su llamada, que pase un buen día”, la persona puede ser penalizada en la evaluación de su llamada si solamente dice “que tenga un buen día”. Diana (31 años, operadora) dice no estar completamente de acuerdo con estas regulaciones pero sabe que debe adaptar su comportamiento:

*“Yo lo que hago ahora es que si me dicen ‘no diga tal cosa’ en una llamada, nada más no lo digo y ya. Aunque no me parezca pero eso es lo que ellos quieren que lo haga y ya (...) Porque sí te bajan puntos, sí te ponen a firmar una carta de amonestación si lo seguís haciendo en tantas llamadas, entonces sí se ponen un poco necios con eso, entonces yo he aprendido...”*

Para quienes contestan el teléfono, la presión sentida por el cumplimiento de estas métricas internas combinadas con tener que lidiar con clientes groseros puede llegar a ser una situación inmanejable emocionalmente y así lo expresó Jorge (35 años, coordinador de asistencia técnica) al referirse sobre las desventajas del trabajo en call centers:

*“El brete es feo, digamos, más para gente que no sabe recibir las varas. Si usted es fresco, se le hace más fácil, pero hay gente que lo agarra personal. Usted sabe la vara, usted breteó, usted lo agarra personal, mae, y toda la madreada que le pegan se va a enojar. Hay gente que lo agarra muy personal, yo vi güilas llorando que no aguantaban un mes en Sykes, se iban pegando gritos. Entonces hay gente que no aguanta ese trabajo, la presión, demasiadas llamadas mae, las métricas son muy duras mae, las métricas son muy feas, el quality es muy feo.”*

En muchos casos, estos enfrentamientos con el cliente dejan a las y los agentes en una posición de sumisión ya que existen compañías en las que no se les autoriza para confrontar a los clientes; o como lo expresa Héctor (26 años, agente de recursos humanos):

*“Uno tiene que soportar muchas veces que un cliente te llame y te mande a comer caca y te diga hasta de lo que te vas a morir y vos no podas decirle nada; es decir no tenés como ese chance de llegar a decir: ‘sabe qué señor, baje el tono, voy a tener que colgar la llamada’, vos tenés que aguantarte todo.”*

Vemos como los controles de los tiempos, de las métricas e, inclusive del lenguaje y la relación con los clientes, llegan a convertirse en factores que afectan negativamente las experiencias quienes trabajan en este tipo de lugares.

Anteriormente mencionamos que la taylorización del trabajo en call centers se refleja en cuestiones como el control de sí mismo, del lenguaje, el manejo de confrontaciones, y la ausencia de autonomía. En algunos casos, estos controles están presentes, no solo en la naturaleza de las labores, sino también en los horarios que algunos trabajadores y trabajadoras tienen que cumplir. Juan (29 años, operador), por ejemplo, recién comenzaba en una nueva compañía al momento de la entrevista. Al preguntarle por qué renunció al sportsbook donde trabajaba anteriormente, él expresó que la compañía anterior exigía todo de él y que en algunas ocasiones tuvo que trabajar quince días seguidos y/o más de doce horas al día, y si él se negaba a hacer eso, lo despedían. Juan dijo sentirse explotado y que era como si la compañía exigiese todo de él a cambio de su salario; en caso de que él fuera despedido y se quejara con el Ministerio de Trabajo, *“en el peor de los casos la compañía lo que hace, le paga a usted todo, liquidación y todo y la cesantía y demás y se quita el problema de encima y usted se queda sin trabajo.”*

El nivel de explotación descrito en el caso de Juan no se puede generalizar, de hecho, la mayoría de personas dijo contar con buenas condiciones laborales. Sabemos que los sportsbooks están en un ambiente de mayor ambigüedad jurídica por lo que dependiendo de la empresa, estas situaciones pueden ser más o menos comunes. Sin embargo, en otras compañías de mayor renombre y menor ambigüedad legal también se dan situaciones en las cuales las empleadas y los empleados firman contratos en los cuales se comprometen a trabajar horarios extendidos siempre que la compañía lo considere necesario y esto molesta a algunos como a Raúl (23 años, operador) quien, a pesar de estar contento con su trabajo en una de las mayores empresas de venta de productos por internet, en un momento de la entrevista reflexionó sobre el agotamiento que le produce tal situación y cuestionó si el trabajo en sí valía la pena:

*“Consume mucho tiempo, también mucha energía porque estás muy cansado. A veces en los contratos que uno firma si ocupan que usted se quede tiempo extra, usted se tiene que quedar, si no cumple con eso puede ser causa de finalización del contrato, (...) y eso es como vender la vida de uno a alguien, es como decirle ‘disponga de mí tiempo el cien por ciento.’ Por más que a uno le estén pagando yo siento que no lo vale tanto, por así decirlo. Porque tiene que ir; hay que hacer tiempo extra quiera o no quiera, y uno se siente así como raro, y cuando usted ve que toda la semana todos los días tiene que ir dos horas más, usted se siente desanimado, es cansado.”*

La flexibilidad de horarios fue señalada, de forma recurrente y consistente, como una de las cualidades del trabajo que quienes trabajan en call centers más aprecian, especialmente por darles mayores posibilidades de realizar extra laborales. Sin embargo, la naturaleza de las labores del trabajo en call centers ha sido criticada en la literatura y hay quienes creen que los horarios de ocho o nueve horas realizando actividades sumamente monótonas con una computadora y un teléfono son contraproducentes para la salud de las personas. Brown, por ejemplo, declara que:

*“Problemas en la vista por estar interminables jornadas frente a un monitor sin descanso visual, tendinitis en los brazos, problemas cervicales, nódulos en la garganta, sordera,*

desgaste psicológico y una carga emocional constante derivada de la presión que ejerce el cliente, son algunos de los problemas que desarrollan los trabajadores que se dedican a contestar llamadas de manera masiva” (Brown, 2007: 139).

Otro punto que salió a relucir en una de las entrevistas tiene que ver con la inadecuación de las condiciones es la infraestructura en algunos de estos lugares. Diana (31 años, operadora), quien también trabaja en un sportsbook expresa su malestar ante esto de la siguiente manera:

*“... que esto no llegue a oídos de mis supervisores. No, de hecho a mí me molesta mucho, yo digo, si estamos asegurados por la Caja, muy bien, tenemos un salario ahí, relativamente bien, ganamos en dólares, pero tenemos disque un comedor que es una mierda, perdonando la palabra, una mierda. Hay cucarachas, supuestamente este año hay presupuesto para arreglarlo, poner un horno microondas y poner unas mesas y unas sillas. Tenemos un horno microondas pero no en esa cocina donde trabajamos (...) Entonces a mí me da mucha cólera porque si yo quiero ir a almorzar, tengo que ir a almorzar ahí a un parqueo, debajo de un techo porque a ese lugar podría ir a almorzar pero no está acondicionado bien, hay cucarachas por todo lado.”*

Vemos que existen importantes contrastes en el sentir de las personas trabajadoras con respecto a las condiciones laborales en las que se desenvuelven. Inclusive el tema de los salarios es cuestionado por algunos. Como vimos anteriormente, los salarios de la mayoría de los call centers en Costa Rica están por encima del nivel del salario mínimo que se le paga a una persona con título de bachillerato universitario y en muchos casos por encima del salario mínimo de una persona con un título de licenciatura universitaria. No obstante, hay quienes cuestionan los números absolutos y analizan la cuestión de los salarios desde una perspectiva más crítica y tomando en cuenta la relación entre el costo de la vida y los salarios en Costa Rica. Amanda (42 años, coordinadora de logística), por ejemplo, afirma que considera que muchos de los call centers de hecho pagan salarios muy bajos, y Laura (21 años, operadora) afirma que en la compañía de soporte técnico donde ella trabaja hay mucha gente que se queja de los salarios. Por

su parte, Tatiana (46 años, operadora) considera que los salarios son los mismos de hace quince años y que a ella le alcanza porque no tienen tantos gastos como otras personas y por lo tanto expresa lo siguiente:

*“Entonces sí, es un salario que con la media es un salario decente. Yo te digo, que es lo que pasa: yo tengo internet, tengo cable, no tengo hijos, etc., pero si yo tuviera que mantener una familia y además pagar alquiler, sería un salario miserable igual. Yo no sé cómo hace la gente que trabaja en una tienda y gana doscientos cincuenta mil pesos o una amiga que estábamos impulsando para que entrara a estudiar que trabaja en la Pops y gana doscientos treinta y cinco mil colones al mes.”*

Hasta el momento hemos hablado principalmente de contrastes debido a las diferentes compañías de las que provienen las y los informantes tanto de la encuesta como de las entrevistas, o de los diferentes puestos que estas personas ocupan en sus respectivas compañías. Sin embargo, encontramos casos en los que personas se refirieron de distintas maneras sobre la misma compañía. Por ejemplo, una de las empresas que las personas señalaron como un lugar “agradable” para trabajar fue Amazon debido a su ambiente, a su estabilidad, prestigio internacional y algunos beneficios que les ofrecen a sus empleadas y empleados como un seguro médico con clínicas privadas o transporte para el personal de la empresa. No obstante, uno de nuestros entrevistados, Eduardo (31 años, operador), ofrece una perspectiva diferente. Él recuerda que su mejor trabajo fue un sportsbook que a pesar de haber cerrado operaciones en el país en 2012, el trato para sus empleados, según Eduardo, fue muy bueno mientras la compañía estuvo en el país. Desde entonces, ha tenido que trabajar en varios lugares incluyendo Amazon; su valoración sobre la empresa es diametralmente opuesta a lo expresado por otras personas que se refirieron a ella:

*“Entonces empecé a trabajar en Amazon, que Amazon prácticamente es una maquila completamente; ahí no hay casi humanización de la persona, se le trata como a un mono*

*que está haciendo una billetera, pero me decepcioné mucho de Amazon. Regresé a un sportsbook, que me fue muy mal.”*

El caso de Eduardo es uno de esos que analizan las condiciones laborales con mayor profundidad y tomando en cuenta no solo aquellos aspectos de la ley sino también considerando el aspecto cualitativo y más humano. Él no fue único que mostró este tipo de sentimientos. En el caso de Tatiana (46 años, operadora), ella asegura que en su trabajo la tratan muy bien dentro de las limitaciones ya que el call center presenta una deshumanización intrínseca; a su parecer, la principal desventaja de trabajar en un call center es que *“vos terminás siendo sencillamente una extensión de tu computadora; entonces digamos la deshumanización, hasta cierto punto y automatización del trabajo”*.

En algunas compañías, esta automatización del trabajo y apego a estándares mínimos de productividad llega a tal punto que existe un control sobre los tiempos que las y los empleados tienen para ir al baño. Andrés (33 años, team lead), por ejemplo, afirma que ha escuchado de lugares en donde solamente se puede ir al baño durante los recesos u horas de almuerzo.

Los casos de personas frustradas con las dinámicas laborales internas no son pocos. El último ítem de la encuesta fue una pregunta abierta, la cual invitaba a las personas participantes a describir en pocas palabras qué papel tenía el trabajo en sus vidas. Se les indicó que podían referirse tanto al trabajo en general como a su trabajo actual en un call centers. Como era de esperarse, los resultados fueron variados y en próximos capítulos se analizarán las diferentes tendencias encontradas ante esta pregunta. Vale la pena recalcar casos de personas que expresaron gran frustración con el ambiente laboral en el que se encuentran y algunos ejemplos son:

- *El call center es una maquila moderna*
- *Mi trabajo es una completa porquería, más que trabajo, es casi como un castigo, sólo trabajo ahí porque estudié una carrera que no sirve para nada y por eso ahora pago las consecuencias, no sirvo para nada más, he buscado mejores opciones, pero nada, en este país tercermundista no hay buenas opciones.*
- *Es una mala transacción mecánica en la cual vendo mi cuerpo y mi tiempo para enriquecer a alguien más, pero me pagan por hacerlo, y con ese dinero puedo sobrevivir, invertir en proyectos que realmente me interesan, y darle cierta calidad de vida y educación a mi hijo.*
- *Odio los call center, siempre lo comparo con la prostitución porque paga bien y una vez que entras al ambiente difícilmente sales para otro tipo de trabajo.*
- *Es como una mina pero con inglés*

Estas comparaciones de los call centers con maquilas, minas y prostitución muestran una cara diferente a la que muestran las estadísticas sobre salarios y apego a las leyes laborales del país, y por lo tanto invitan a reflexionar sobre el tipo de trabajo al que está accediendo una buena parte de la población costarricense.

## **5.5 Sindicatos y organización colectiva**

Hablar de sindicatos es importante puesto que la organización de trabajadores y trabajadoras en éstos fue uno de los principales mecanismos mediante los cuales se buscó el mejoramiento de las condiciones laborales de las personas durante el siglo XX. Sin embargo, desde la década de 1980, la influencia de los sindicatos en la obtención de mejoras laborales ha

ido disminuyendo en Costa Rica. Si bien en algunos sectores del estado empresarial hay sindicatos que aún ostentan considerable poder de negociación colectiva, en el sector privado la situación es completamente opuesta. A pesar de que según la legislación internacional a la que se adhiere Costa Rica demanda la libre organización de trabajadores en cualquier compañía, privada o pública, es bien sabido que en la empresa privada costarricense la organización sindical es muy complicada debido a que los empleadores se las ingenian para desalentar cualquier intento de crear un sindicato. A nivel de la economía global, la situación es similar; las compañías transnacionales consideran a los sindicatos como una piedra en el zapato que deben evitar a toda costa ya que las condiciones laborales por las que muchos sindicatos abogan, como por ejemplo mejores salarios o contratos, son contradictorias con las aspiraciones de maximización de ganancias de estos negocios.

En contraposición a los sindicatos, lo que se ha promovido en Costa Rica es el fortalecimiento de Asociaciones Solidaristas, organizaciones conformadas por representantes tanto de la parte de la gerencia como del personal de trabajadores de las compañías. Lo anterior con el fin de promover relaciones armoniosas entre ambas partes. Este tipo de organizaciones limita la independencia de las organizaciones de trabajadores para tomar decisiones sobre situaciones que les afectan directamente, y más allá de funcionar como mediadoras entre el trabajador o la trabajadora en materia de condiciones laborales, lo que fomenta es el consumismo entre el personal al ofrecerles créditos o préstamos por ejemplo.

Más aún, la ausencia de sindicatos y la mayor presencia de asociaciones solidaristas en la empresa privada se han convertido en puntos de atracción para las empresas extranjeras a Costa Rica, incluyendo los call centers. Por ejemplo, CINDE (2011) utiliza esta situación para promover al país a inversores extranjeros afirmando que en Costa Rica el 97% de las empresas en

el sector privado cuentan con asociación solidarista. Como afirma Brown (2007), esta es una manera de promover a Costa Rica como un país libre de sindicatos.

En la presente investigación, hemos observado que a pesar de existir excepciones, en términos generales, los call centers en Costa Rica cumplen con lo estipulado por las garantías laborales del código laboral costarricense. Sin embargo, al hacer un análisis de índole cualitativo, sobre las dinámicas laborales internas de los call centers encontramos fuertes contrastes con respecto a los sentimientos de estabilidad laboral, el ambiente laboral, las relaciones interpersonales, el apego a ciertas métricas que controlan el ritmo de trabajo y algunos casos hasta el lenguaje. De la misma manera, vimos que hay un sector de la población de estudio que es más crítico y cuestiona las dinámicas laborales en términos de humanización o deshumanización. Teniendo en cuenta este panorama y que en cualquier compañía siempre existe la posibilidad de violación de los derechos de las y los trabajadores, se le preguntó a las y los participantes de las entrevistas a profundidad si creían que las y los trabajadores deberían tener la oportunidad de organizarse en un sindicato o algún tipo de organización que velara por sus derechos y si creían que tal organización fuese posible.

En términos generales, las y los sujetos están de acuerdo en que debería existir la posibilidad de organización independiente de las y los trabajadores. Empero, hay discrepancias en la forma que esta organización deba tomar, así como incredulidad de que sea posible la existencia de una organización similar a un sindicato en la empresa privada.

Encontramos un grupo de personas que consideran que se deben mejorar ciertas condiciones laborales, pero que no creen en los sindicatos, ya sea porque no confían en ellos o porque los ven como obstáculos para las compañías. Piensan que es mejor que haya otros mecanismos aunque en la mayoría de los casos no pudieron mencionar cuáles.

Andrés (33 años, team lead), por ejemplo, cree que es mejor que las cuestiones laborales se manejen al nivel del Ministerio de Trabajo para se mantengan los estándares mínimos ya que “*el resto son puros beneficios*”. Reconoce que existen casos de compañías donde no se respetan los derechos laborales, empero, a su parecer (y en apariencia confundiendo un sindicato con un colegio profesional), la organización sindical no es una opción viable ya que, según él, las trabajadoras y los trabajadores de call centers no tienen cualificaciones estandarizadas como sí las tienen gremios como los de profesionales en ingeniería o medicina.

En el caso de Juan (29 años, operador) quien, como vimos antes, ha experimentado la explotación laboral trabajando hasta quince días seguidos sin derecho a descanso, sus sentimientos no están a favor de los sindicatos; él no cree o no confía en los sindicatos pero le gustaría que existiese algún tipo de organización o asociación de trabajadores que llevase a cabo esa labor de protección de las y los trabajadores. En la misma línea, Natalia (34 años, agente de recursos humanos) dice no creer en los sindicatos y cree, en concordancia con la forma en la que las agencias como CINDE promocionan el país, que la ausencia de sindicatos es uno de los beneficios que el país le puede ofrecer a estas empresas. Además, Natalia piensa que las asociaciones solidaristas son una mejor opción. Con respecto a las asociaciones solidaristas, al menos otros de nuestros informantes pensaron automáticamente en ellas cuando se mencionó la idea de organizaciones de trabajadores aunque, como mencionamos anteriormente, este tipo de organización no cumple la función de defensa de derechos laborales y de hecho surgen como una estrategia para desincentivar las luchas laborales en el país en favor de las empresas.

Otro que expresó que existe una necesidad de respaldo para los trabajadores y trabajadoras de call centers fue Carlos quien, al igual que los casos recién discutidos, no cree que los sindicatos sean algo positivo en los call centers ya que según él los sindicatos son una “*piedra en*

*el zapato” para las empresas y deberían cambiar su manera de operar para “colaborar con la organización” y comprender que “en una organización grande hay cambios todos los días, cambio de horario, cambio de personal, cambio de funciones, cambios de norte, tienen que cambiar las cosas”.*

El argumento de Carlos (33 años, line manager) sobre la adaptación al cambio nos remite a pensar en esa generación de jóvenes -y no tan jóvenes- de la que discutimos en la revisión bibliográfica (Crovi, 2000; Sennett 1999), o sea, aquellas personas flexibles que requiere el capitalismo moderno y donde el cambio es sinónimo de adaptación y juventud.

Hay otro grupo de trabajadores, sin embargo, que piensa que sí debería haber un sindicato o posibilidad de afiliación sindical dentro de los call centers, aunque las posibilidades son muy remotas debido precisamente a que en Costa Rica no hay posibilidad real, en la práctica, de formar sindicatos en la empresa privada y temen sufrir persecución laboral. Este es el caso de Diana (31 años, operadora) quien expresa lo siguiente sobre una hipotética organización de trabajadores y trabajadoras:

*“Yo creo que, o sea de que se puede, se puede, no va a ser fácil; lo que pasa es que hijueputica, qué difícil, porque por ejemplo yo... que yo venga ahorita y quiera jugar de líder, bueno, hay que organizarse, hay que ver, qué hay que hacer, preguntar... es un chance que te jugás. Después empiezan a ver que Diana está como muy ceñida como por decirlo de alguna forma con esto, esa averiguando esto, porque ya hasta después te pueden empezar a joder de alguna forma, me explico, para ver si vos renunciás o te despiden por lo que sea.”*

Otros expresan abiertamente su apoyo a la existencia de los sindicatos. Héctor (26 años, agente de recursos humanos) dice creer fervientemente en el derecho a un sindicato. Tatiana (46 años, operadora), por su parte, dice ser totalmente pro-sindicatos pero con resignación afirma que *“los derechos de los trabajadores suena muy bonito pero para mí es utópico, porque tus*

*derechos terminan donde comienza tu necesidad, entonces vos aguantas muchas cosas*". Este tipo de resignación parece arraigada en varias personas y en algunas se mezcla con una desazón casi generalizada que existe en un amplio sector de la población costarricense hacia el actuar de los sindicatos en el sector público, lo cual crea en el pensar de muchas personas una justificación hacia la ausencia de aquéllos en el sector privado; este sentimiento lo describe Jorge (35 años, coordinador de asistencia técnica) de la siguiente manera:

*"Mae, no sé, es complicado. No me cabe en la mente una empresa privada que tenga un sindicato por que no va aguantar, no le sirve, de una vez echarían a toda la vara. No sé, vea a RECOPE como es, los sindicatos mandan en muchos lados. Lamentablemente es para mal más bien. Yo sé que el principio es bueno: defender al empleado. Pero todo lo que contrae, todo lo que termina pasando es malo, la empresa privada jamás va a aguantar eso, a mí no me cabe en la mente un sindicato así fuerte en la empresa privada."*

Vemos que la posibilidad de sindicatos en los call centers es muy remota. Como lo plantea Brown (2007), además de que los call centers representan a compañías multinacionales súper poderosas que traen empleo al país, el movimiento sindical en Costa Rica sufre un gran desprestigio; un desprestigio que viene ligado tanto por un plan ideológico apoyado por medios de comunicación masiva como por el accionar en algunos casos erróneos de algunas dirigencias sindicales del país. Entonces para muchos y muchas costarricenses los sindicatos lo que hacen es "defender a capa y espada privilegios engorrosos e increíbles que, la mayoría de la población no se puede dar el lujo de ostentar" (Brown, 2007: 184).

Más allá de cuestionar el accionar de los sindicatos en Costa Rica, lo que hay que tener en mente es que la libertad sindical es un derecho avalado internacionalmente y que en los call centers, como en casi todo el sector privado costarricense, es un derecho que no se cumple. Y esto intensifica la desprotección que muchas personas sufren ante situaciones injustas en sus trabajos ya que a pesar de los call centers se adhieren a los estándares mínimos garantizados por

el código de trabajo, vemos que existen muchas situaciones en las que los abusos laborales se manifiestan de muchas otras formas.

Algo que no deja de llamar la atención es la aceptación, casi sin resistencia, de esta situación por un importante sector de la población de trabajadores y trabajadoras. La aprobación de relaciones laborales, cada vez más flexibles y en muchos casos transgresoras de derechos fundamentales puede, en muchos casos, ser percibida como una condición objetiva de la realidad, pero en realidad es un proceso subjetivo ligado a los intereses políticos y económicos de grupos de poder nacionales e internacionales dirigidos a debilitar el Estado de Bienestar y reforzar la economía de libre mercado. Entre las estrategias para conseguir este objetivos se encuentra el control sobre las normas de culturales y las formas de socialización (Offe, 1981). Esta estrategia se basa “en las *instituciones de control social*, es decir, en las agencias que regulan la instauración y el mantenimiento de normas de aspiraciones sociales y de valores culturales y políticos” (Offe: 2008, 22). Según este argumento, las instituciones de control social darían cabida a una serie de valores que llevarían a los individuos a la creencia de que “así son las cosas” (p. 22) y por tanto se reducen las posibilidades de iniciativas de organización colectiva por parte de los actores sociales.

Ante este panorama, y considerando la fragmentación de las empresas a nivel global en la época de la tercerización y del *offshoring*, lo que a su vez conlleva la fragmentación de los mecanismos de organización colectiva tradicionales, Antunes (2009) propone que debemos comenzar a pensar en una desjerarquización de los organismos de clase y propone que:

“...la antigua máxima que indicaba que primero venían los partidos, después los sindicatos y, por fin, los demás movimientos sociales, ya no tiene respaldo en el mundo real ni en sus luchas sociales. Lo más importante, hoy, es el movimiento social, sindical o partidario, que aprehende las *raíces* de nuestras marañas y engranajes sociales y percibe aquellas

cuestiones que son *vitales*. Y, para hacerlo, para *ser radical*, es imprescindible conocer la nueva morfología del trabajo, como así también los complejos engranajes del capital” (Antunes, 2009: 41).

Según el autor, debemos pensar en movimientos sociales de base sin importar si son de índole partidaria o de clase. Empero, es difícil pensar en el surgimiento de algún movimiento de base en una población como la de los call centers ya que una buena parte de ésta se encuentra, por un lado, convencida de que el país y las trabajadoras y los trabajadores deben dar concesiones que pueden afectar sus condiciones laborales a compañías extranjeras siempre y cuando traigan empleo; y por el otro lado, casi resignada de que no hay otra alternativa.

El único antecedente de una iniciativa de organización de trabajadores independiente que se conoce en el país fue en pro de los beneficios que tienen estas empresas en el país, específicamente en el caso de los sportsbooks, y en contra de un proyecto de ley que pretende incluir a los sportsbooks dentro de las empresas responsables de pagar un impuesto a los casinos. La siguiente declaración en contra de esta situación proviene de un usuario de un foro en internet:

*“Esto es un llamado para todos aquellos que trabajamos en las casas de apuestas o mejor conocidos Sportsbooks. Como algunos ya sabran se esta manejando un proyecto de ley que nos meten a nosotros (Sportsbooks) dentro de lo que son casinos fisicos que ahy ya el gobierno esta cometiendo el primer error y cobrar un impuesto que no tiene ninguna base logicamatematica que lo unico que va a ganar el gobierno con este proyecto de ley si se aprueba es que estas empresas que les dan trabajo a mas de 30,000 personas se vayan a otros paices donde si pueden tener una licencia coerente y no asi dejar sin empleo a todos nosotros. Aqui pueden informarse del proyecto de ley y de las barrabasadas que quieren hacer Empleados Apuestas Costa Rica gente involucremonos ya que este es un movimiento de los mismos empleados de los books, por que son nuestros trabajos los que estan peligrando en ultima instancia, ahora no es que no se quiera pagar un impuesto, claro que se quiere pagar una licencia pero como debe de ser, como la que hay en malta, panama,*

*venezuela, algo coherente y que se edite esa ley como debe de ser y no como esta planteada.*” (Anónimo, 2010).<sup>19</sup>

Como vemos, el llamado está basado en el miedo a que las compañías dejen el país por el hecho de hacerlas cumplir con ciertas responsabilidades tributarias. Este parece ser el panorama más común, el dar concesiones a cambio de empleo, y eso es lo que le importa a una gran parte de las y los trabajadores de call centers. Existen otros foros o páginas en redes sociales donde personal de call centers comparte información sobre trabajos, salarios y condiciones laborales, pero, en general, es muy difícil encontrar, aún, algún movimiento social como el que describe Antunes.

## **5.6 Género y sexualidad**

Si bien los temas de sexualidad y género dentro del espacio laboral de los call centers no se trataron de forma directa, en algunas entrevistas salieron a relucir algunas cosas que valen la pena rescatar. Específicamente, encontramos dos situaciones particulares; primero que todo, el ambiente masculino y hostil hacia las mujeres dentro los sportsbooks; y luego, la contraposición que hay entre políticas de respeto a la diversidad sexual por parte de algunas compañías y el comportamiento de algunos empleados y empleadas dentro de un ambiente predominantemente machista.

---

<sup>19</sup> No se han corregido errores gramaticales u ortográficos de la cita con el fin de mantener la forma de expresión utilizada.

Los sportsbooks, al lidiar con apuestas y deportes – dos actividades tradicionalmente masculinizadas – presentan situaciones difíciles para las mujeres; especialmente en materia de discriminación de género y acoso sexual.

En su investigación, Chacón (2010) tuvo la oportunidad de conversar con varias mujeres trabajadoras de sportsbooks durante los años 2006 y 2007. En tales entrevistas, el investigador encontró que era común que las mujeres fueran discriminadas cuando aspiraban a ciertas posiciones, especialmente las que tienen que ver con mover líneas. Las razones eran simples, no había confianza en que una mujer pudiera tener las habilidades matemáticas ni el conocimiento sobre deportes que podría tener un hombre en esas circunstancias. Las mujeres, por el contrario, sí pueden acceder a supervisión de departamentos, la cual es una posición de cierta jerarquía pero enfocada a la parte de servicio al cliente; o a labores más administrativas, lo que según Chacón representa una reproducción de la convivencia entre hombre y mujer en un hogar tradicional: “la mujer hace “las tareas de la casa”, en este caso administrativas, el hombre es “el conocedor de deportes” y por ello, “su autoridad en la materia le da otro status” (Chacón, 2010: 112).

La situación no parece haber cambiado mucho, al menos de acuerdo a lo expresado por dos de nuestras informantes. Ambas trajeron a colación el tema de la discriminación en los sportsbooks que ellas sintieron sin que el entrevistador les preguntara directamente sobre el tema. Gloriana (29 años, operadora) menciona que durante varios años que trabajó en un sportsbook estuvo en una posición en la cual debía dar seguimiento al patrón de juego de los clientes de la compañía para crear perfiles de clientes según sus hábitos; esta información era luego utilizada por los managers para el manejo de líneas y precios que se le ofrecían a los clientes. El conocimiento que obtuvo en esta posición, según ella, le daba la suficiente capacidad para

acceder a la posición de *line manager*, lo cual era algo a lo que ella aspiraba. Sin embargo su condición de mujer se lo impidió:

*“Siempre me hubiera gustado ser una line manager, pero Robert no quería mujeres de line manager... so, ahí no se puede mover uno, o sea, no tengo opción ahí, y yo acepté hasta ahí. Está bien (...) si el señor no quiere trabajar con mujeres porque él es muy concho para hablar y porque cree que uno se va a poner a llorar si lo regañan o algo. (...). Pues sí, digamos obviamente me molestaba y más yo, que soy una persona muy independiente, yo no necesito ayuda de nadie en ese sentido, solo que no me ofrezcan un trabajo porque soy mujer, me parece algo muy ofensivo.”*

Otra de las mujeres entrevistadas, Karina (28 años, revisora de contenido de libros), hace eco en las palabras de Gloriana y afirma que en los sportsbooks en los que ha trabajado no ha visto mujeres moviendo líneas. Además afirma que quienes acceden a puestos de supervisoras es porque son *“mujeres de carácter fuerte que tienen que aprender a manejarse entre 90 hombres”*. Pero más allá de las pocas posibilidades de acceder a ciertas posiciones, una de las cosas que más le molestó en sus años en sportsbooks fue el sentimiento de sentirse sexualizada constantemente ya que en los sportsbooks donde trabajó la proporción de hombres era mucho mayor que la proporción de mujeres:

*“Entonces entra una mujer a la oficina, y hay carnita fresca, verdad. Vamos a ver quién me llega primero. Y si vos sos mujer y estás en un ambiente así, lamentablemente vos podés sentir esa tensión, vos sabés que sos de la diez mujeres que hay en rol y sabés que independientemente cómo te veás, vos sos de los únicos diez, perdón, culos que hay en rol y eso yo no sé... no puedo esperar que un hombre entienda, pero eso es algo que lamentablemente se siente cuando estás en un sportsbook y yo he trabajado en varios.”*

Este ambiente machista, como es de esperarse, se manifiesta también en el rechazo a la homosexualidad por parte de muchas personas, y parece no estar restringido a los sportsbooks. Según Héctor (26 años, agente de recursos humanos), es muy común el escuchar a personas

utilizando lenguaje ofensivo en contra de las personas homosexuales. Sin embargo, a nivel gerencial este tipo de comportamiento no está permitido y, en algunos casos, las políticas en contra de la discriminación por orientación sexual son un aliciente para personas que han sufrido discriminación en otras empresas. Este es el caso de Amanda (42 años, coordinadora de logística), una mujer lesbiana que afirma que una de las razones por las que dejó uno de sus trabajos anteriores como educadora fue precisamente el sentirse limitada por no poder ser abiertamente gay. Sin embargo, en los call centers ella dice haber experimentado una situación completamente diferente:

*“Mirá, yo siento, honestamente, que no me he sentido ni discriminada, ni que me vean diferente, por lo menos no le he sentido, ni que yo tenga que esconder nada, ni nada, aquí donde estoy ahora, por ejemplo. Cuando firmás el contrato y todo, en donde trabajo hay una política de no discriminación, y van más allá de eso por que hablan de transexuales, hablan de cuestiones de género o sea si vos vestido de mujer a nadie le importa, eso es tu problema, entonces hay una apertura todavía mayor. Y, por ejemplo, ellos tienen asistencia psicológica, financiera, y legal, si vos ocupás, total, confidencial, gratuita. Y te puedo decir que, por ejemplo, la psicológica, si vos lo que querés es como terapia de pareja o como persona, te la cubren; no les importa que seás gay o no, es su pareja y listo.”*

Las razones, según Amanda, de esta mayor apertura con el tema del respeto de la diversidad sexual tienen que ver, en parte, con el aspecto cultural, ya que muchas de estas compañías han nacido en países donde el tema se discute más abiertamente que en Costa Rica, y que, por ende, aplican políticas globales en todos los países en donde operan.

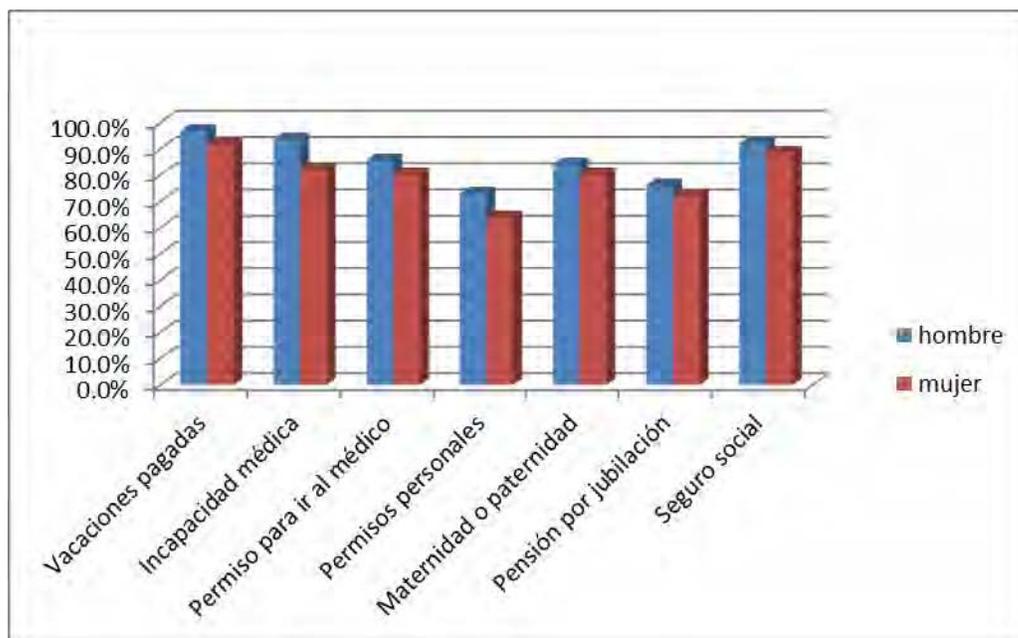
Los temas de género y sexualidad no fueron temas centrales de las entrevistas y las situaciones señaladas anteriormente salieron a luz porque este tipo de entrevistas siempre pueden

tomar rumbos fuera de lo originalmente planeado. No deja, entonces, de ser importante hacer una mención sobre asuntos tan importantes.

Ahora bien, la información recopilada a través de la otra técnica utilizada para esta investigación, el cuestionario a través de una encuesta, no arrojó diferencias estadísticamente significativas entre las condiciones laborales y los tipos de contratos a los que se someten tanto hombres como mujeres. Mencionamos que la principal diferencia entre los hombres y las mujeres que participaron en el estudio fue que las mujeres presentaron una tendencia a mayores grados académicos que los hombres, y que, sin embargo, los títulos académicos en el sector de los call centers no tienen peso estadístico en relación con la escala salarial de las y los empleados. La hipótesis que lanzamos es que las diferencias salariales están en mayor grado relacionadas con la antigüedad en la empresa y la posibilidad de acceder a posiciones de cierta jerarquía en la compañía; Igualmente, las pruebas estadísticas realizadas apoyan tal hipótesis. En el caso de los sportsbooks, aunque no se recopiló información suficiente para analizar el tema profundamente podríamos lanzar otra hipótesis sugiriendo que, dado que es un ambiente masculinizado en el cual las mujeres enfrentan dificultades para acceder a ciertas posiciones de alta jerarquía, es posible que sus salarios puedan ser inferiores a los hombres, o al menos que los topes salariales sean menores que los de los hombres.

Más de allá de no haber diferencias estadísticamente significativas, los números absolutos arrojados por la encuestas tuvieron como resultado que en la mayoría de las variables que tienen que ver con condiciones laborales, los porcentajes de mujeres a quienes se les garantizan todos sus derechos son levemente menores que los de los hombres. Esto se puede ver en el gráfico 1.

**Gráfico 2: Condiciones laborales según sexo de las personas**



Fuente: elaboración propia con base en la información de la encuesta realizada

Como ya se mencionó, las pruebas estadísticas realizadas no mostraron diferencias significativas entre los resultados de mujeres y hombres con respecto a las variables señaladas. No es posible entonces saber si el patrón que encontramos se debe a una cuestión de género o una coincidencia por las características de la muestra. No deja de llamar la atención, sin embargo, el hecho de que en todas las variables los resultados de las mujeres sean menores que los de los hombres.

## 5.7 Conclusiones sobre condiciones laborales

El análisis de las condiciones laborales de los call centers arrojó varias conclusiones interesantes. En primer lugar, encontramos que los salarios que las y los trabajadores de call centers reciben son, efectivamente, salarios competitivos comparados con la media de salarios en

Costa Rica. Estos niveles salariales son consecuentes con el hecho de que quienes trabajan en este tipo de compañías cuentan con el manejo de una segunda lengua (y a veces una tercera o cuarta) y con conocimientos básicos en computación, dos habilidades que si bien muchas personas las dan por sentadas, solamente un pequeño porcentaje de la población del país las posee. Por lo tanto, consideramos que el trabajo en call centers requiere personas altas cualificaciones laborales. No obstante, una proporción muy alta de las y los trabajadores que participaron en esta investigación cuentan con estudios universitarios y parauniversitarios, en muchos casos ya concluidos, lo que les hace poseedores de habilidades especializadas las cuales no son ni requeridas ni remuneradas acordeamente en los call centers ya que los salarios más altos se deben primordialmente a la posición y antigüedad en la empresa y no a la experiencia previa ni la formación académica de las personas.

Otro resultado importante es que, a nivel general, los call centers cumplen con las condiciones laborales mínimas estipuladas por el código laboral costarricense. No obstante, los sportsbooks muestran una mayor tendencia a la precariedad o a que no se cumplan cabalmente las condiciones laborales.

Por otro lado, la información recopilada a través de la encuesta y las entrevistas a profundidad muestran opiniones contrastantes con respecto a si los call centers son o no trabajos estables. A pesar de que encontramos porcentajes altos de personas que consideran su trabajo estable, en las entrevistas a profundidad salió a relucir un sentimiento de incertidumbre a la espera de cierres o relocalizaciones de empresas hacia otros países. Hay entonces un sentir de aceptación del mercado de trabajo inestable del mundo globalizado y la estabilidad pasa ser un concepto con distintos significados para diferentes personas.

A nivel de dinámicas internas encontramos que, si bien las y los sujetos tienden a valorar su ambiente laboral de forma positiva, especialmente por las relaciones interpersonales que logran desarrollar, hay muchas situaciones dentro de los call centers que van en detrimento de las buenas condiciones laborales. Los controles de tiempos, grandes cantidades de llamadas, cumplimiento de métricas, obligatoriedad de trabajar horas extra en muchos contratos, presión en el teléfono, confrontaciones irrespetuosas por parte de clientes, falta de facilidades adecuadas, y deshumanización de las personas fueron algunas de las situaciones que causaron molestar entre las personas entrevistadas.

Con respecto a la posibilidad de formar y organizar sindicatos, encontramos dos posturas dominantes: quienes simplemente no creen en los sindicatos y quienes no creen que es posible que pase ya que eso ahuyentaría a las empresas. Parece no haber en Costa Rica, pues, un posibilidad real de organizar un sindicato, hecho que va en contra de la legislación laboral nacional e internacional.

Finalmente, con respecto a cuestiones de género y sexualidad encontramos que hay mujeres que sienten discriminadas en los sportsbooks, al ser estos, lugares dominados por hombres, cuya principal actividad gira en torno a los deportes. Con respecto a la diversidad sexual, la mayoría de las compañías tienen políticas de tolerancia, en contra de la discriminación pero hay quienes piensan que, aun así, es común que entre las empleadas y los empleados, se den manifestaciones de homofobia.

## **Capítulo VI: Representaciones sociales en torno al trabajo – Concepto reducido y concepto amplio del trabajo**

Tal y como se mencionó en el capítulo teórico, el concepto de representación social nace a partir de la clásica investigación del psicólogo social francés Serge Moscovici sobre las representaciones sociales del psicoanálisis en la vida cotidiana. El autor intentó analizar y explicar cómo y en qué formas un fenómeno de la ciencia pasó a ser parte del conocimiento común de grandes masas de personas. Para Moscovici, la representación social es “una preparación para la acción”; además:

“...no lo es solo en la medida en que guía el comportamiento, sino sobre todo en la medida en que remodela y reconstituye los elementos del medio en el que el comportamiento debe tener lugar. Llega a dar un sentido al comportamiento, a integrarlo en una red de relaciones donde está ligado a su objeto. Al mismo tiempo proporciona las nociones, las teorías y el fondo de observaciones que hacen estables y eficaces a estas relaciones” (Moscovici, 1979: 16).

La representación social es compartida entre los pensamientos de personas de una misma época, de una misma comunidad o de un mismo grupo (Piña & Mireles, 2006). Más aún, las representaciones sociales inciden en el sentido que las personas le dan a la acción y no son ajenas a los contextos socioculturales de grupos sociales. Piña & Mireles explican algunas de sus características de la siguiente manera:

“Son un cuerpo de conocimientos que permiten hilvanar ideas, clasificar el mundo social y a sus actores, organizar y actuar en el mundo de la vida cotidiana. Es en este espacio vital en donde se elaboran las representaciones sociales a través de la comunicación entablada con los amigos, familiares; y la difusión de imágenes e ideas transmitidas en los medios de comunicación masivas las convierte en sociales. No son una clasificación fría y objetiva emprendida por quienes observan o analizan algo o alguien, sino una sustitución en el pensamiento de aquello que se observa o analiza. Las representaciones sociales no son ajenas a la particularidad social del actor, específicamente, de sus condiciones

socioeconómicas y códigos culturales, tales como edad, actividad realizada, información acerca del objeto de representación, entre otras” (Piña & Mireles, 2006: 15).

Las representaciones sociales giran en torno tanto a conceptos como a objetos. El tema central de esta investigación es el trabajo, éste es tanto un objeto como concepto y, en torno a él se crean representaciones sociales que varían según el contexto social e histórico. El trabajo es un objeto que, independientemente de que su fruto sea material o inmaterial, se concreta en las acciones de las personas.

De igual manera, el trabajo es un concepto que ha sido analizado desde diversas perspectivas históricas y cumple distintas funciones en la vida de las personas. Jose Antonio Noguera (2002) pone en la mesa un debate que fue central en los análisis clásicos de tradición marxista y que tiene que ver con la autorrealización y emancipación de las personas, el debate sobre la posibilidad de que el trabajo pueda llegar a ser, más allá de la racionalidad instrumental detrás de él, un vehículo para el alcance de la libertad humana. Hablamos entonces de la liberación en el trabajo versus la liberación del trabajo.

Noguera plantea una importante categorización de las funciones que el trabajo puede tener en la sociedad. Por un lado tenemos la clásica función instrumental en la cual el trabajo funciona simplemente como un medio de subsistencia, un mecanismo para obtener los recursos económicos necesarios para sobrevivir y llevar a cabo los proyectos de vida personales y familiares que son los objetivos primordiales de los seres humanos. “*No vivo para trabajar, trabajo para vivir*” fue una de las ideas que se mencionó varias veces en algunas de las respuestas que, en la encuesta, las y los sujetos dieron a la pregunta sobre qué papel juega el trabajo en sus vidas. Esta función del trabajo, primordialmente instrumental es la que Noguera denomina concepto reducido. Por otro lado tenemos que el trabajo, además de servir como medio

de subsistencia, puede funcionar como mecanismo de liberación, de gratificación o de realización humana. O sea, que el trabajo puede ser liberador en sí mismo, que existe satisfacción intrínseca en las labores que las personas realizan en el trabajo. Esta sería, pues, una definición amplia del concepto del trabajo.

Esta dicotomía no es necesariamente antagónica. En la mayoría de las sociedades modernas, el crecimiento económico es considerado el motor del desarrollo y grandes cantidades de seres humanos están cada vez más alejados de una subsistencia basada en el conocimiento y el trabajo de la tierra, y quienes trabajan la tierra lo hacen en un sistema capitalista que los separa de lo que producen a cambio de un salario; por lo tanto, es prácticamente imposible pensar en una separación real entre el trabajo y la obtención de dinero.

Teniendo en cuenta estos conceptos, a continuación se presenta el análisis de las representaciones sociales del trabajo de las y los trabajadores de call centers en Costa Rica tomando como perspectiva analítica los conceptos amplio y reducido del trabajo. El análisis se hace tanto en un plano general refiriéndose al trabajo como representación social de un concepto, como en un plano específico refiriendo al sentido que las trabajadoras y los trabajadores le dan a su trabajo actual en un call center.

La información que se expone es principalmente el resultado de lo discutido durante las entrevistas a profundidad la cual se complementa con las respuestas de una serie de ítems del cuestionario que se aplicó mediante la encuesta.

## 6.1 Concepto de trabajo

Lo primero que se les solicitó a las y los informantes de las entrevistas fue que intentaran hacer una definición del concepto de trabajo. Se les solicitó que se concentraran en el significado que esa palabra tiene para ellos y ellas, y no necesariamente en sus experiencias en call centers; esto con el fin de obtener una aproximación a lo que consideraríamos una prematura “representación social” del trabajo.

En primera instancia encontramos una tendencia más cercana hacia un concepto reducido del trabajo, o sea, el trabajo guiado por una racionalidad instrumental, el trabajo como un mecanismo para sobrevivir. De las 16 personas que participaron en las entrevistas, al menos doce definieron, inicialmente, el concepto de trabajo con ideas que se pueden catalogar dentro de la noción de concepto reducido. Veamos, por ejemplo, el caso de Héctor (26 años), quien a pesar de disfrutar su trabajo actual como agente de recursos humanos en uno de los mayores call centers del país, define trabajo como algo meramente instrumental en su vida:

*“... El trabajo es la actividad que uno realiza para poder tener un ingreso; puede sonar como muy general y todo, pero es que al final de cuentas, yo si lo veo como de esa manera. El trabajo es la forma o lo que uno consigue para poder tener plata, lo que podría llamarse como una estabilidad material. Para mí eso es lo que se definiría como trabajo. (...) Introduce un instrumento para mi vida, o sea no lo veo como el motivo de mi vida.”*

En varios casos, las y los sujetos hicieron una separación entre lo que es “el motivo” o incluso el “disfrute” de la vida, y lo que hay que hacer para poder disfrutarla. Como se mencionó anteriormente, una frase recurrente que se repitió en las respuestas a la encuesta hacia la pregunta “¿qué papel juega el trabajo en su vida?” fue la de “*trabajo para vivir, no vivo para trabajar*”. Y esto también salió a relucir en las entrevistas a profundidad. Eduardo (31 años, operador), por ejemplo, afirmó que el trabajo es una actividad para sobrevivir y que no es algo que la gente

disfrute; asimismo, Raúl (23 años, operador) afirma que si una persona hace algo que ama, “*entonces no es trabajo*”.

Algunas respuestas, como la de Karina (28 años, revisora de contenido de libros), fueron bastante simples y concisas, “*el trabajo es fuente de dinero*” afirma. Otros definen el trabajo desde perspectivas basadas en conceptos de la economía moderna. Carlos (33 años, line manager), por ejemplo, afirma que el trabajo es un costo de oportunidad y menciona todas las cosas que él deja de hacer para generar ganancias trabajando, como lo pueden ser el ir a la playa, tocar guitarra con los amigos o ir a tomar unas cervezas. En el caso de Andrés (33 años, team lead), la visión instrumentalista-economicista asume un plano estrictamente monetario que niega que una actividad sin remuneración salarial pueda ser considerada como trabajo:

“[El trabajo es] *acción remunerada. El trabajo no remunerado es casi que considerado como no trabajo. El trabajo de reproducción familiar no es considerado como trabajo puesto que no es remunerado. El trabajo en el campo no es trabajo si no es remunerado, existe todavía en algunas regiones de América Central y otros lugares del mundo que no están integradas 100% a la economía del dinero pero sin embargo esto tampoco es considerado como trabajo.*”

Como vemos, esta idea implica la obtención de dinero como requisito para que una actividad sea considerada como trabajo. La mera subsistencia mediante el trabajo de la tierra y el trabajo de reproducción familiar no son considerados como trabajo. Esto es signo de una sociedad en donde la economía del dinero poco a poco va cambiando la mentalidad de grandes sectores de la sociedad y desestimando otro tipo de actividades que no producen capital. Esta sería pues una visión productivista del trabajo, o sea “considera el trabajo y la producción, en sí mismos, como fines compulsivos de la existencia humana (...) o reduce el trabajo únicamente a la realización de actividades económicas valorables en términos mercantiles” (Noguera, 2002: 147). El trabajo es entonces una transacción; o como afirma Leo (22 años, operador y capacitador), “*una*

*asignación*”. Tenemos personas como Diana (31 años, operadora) quien dice que el trabajo es “*la prestación de un servicio a cambio de dinero*”. Tatiana (46 años, operadora), con una perspectiva más crítica, asegura que el trabajo es simplemente producción de capital y que no hay ninguna otra opción en las sociedades modernas; afirma que el trabajo solo se puede ver desde ese punto de vista macroeconómico:

*“Es que no se puede ver a nivel individual en una sociedad donde somos libres, pero al mismo tiempo para ser libres tenemos que estar esclavizados a horarios y cosas para tener las cosas que no podemos disfrutar, porque tenemos que estar trabajando. Entonces no lo puedo ver a nivel individual o sea enténdeme, tal vez si yo fuese, ni que fuese una pequeña empresaria, porque estaría dentro de la misma dinámica.”*

Esta última declaración sirve para introducir la dicotomía o la separación entre “lo que es” y “lo que debería ser”. O sea, por un lado, la racionalidad instrumental en torno al trabajo les hace aceptar la realidad de que en la mayoría de los trabajos no hay satisfacción intrínseca más allá de la obtención de dinero, pero por otro lado saben que podría existir, como dice Gloriana (29 años, operadora), un mundo ideal donde sea posible encontrar una gratificación intrínseca en el trabajo como tal. Tenemos casos de personas como Amanda (42 años, coordinadora de logística) que afirman que el trabajo debería ser “*algo que uno ama*” pero en la realidad termina siendo “*un medio para vivir*”.

Sobre esta dicotomía, casi antagónica, se les preguntó a las y los informantes cómo sería un trabajo ideal. Al igual que con la cuestión del concepto general del trabajo, los resultados muestran diferentes tendencias. La primera de ellas tiene que ver con la obtención de condiciones laborales específicas relacionadas con las necesidades inmediatas de cada persona. Algunos ejemplos de estas condiciones fueron un buen ambiente laboral, que no haya mucha presión y que tenga horarios flexibles.

Sin embargo, la mayoría de las y los informantes señalaron aspectos de lo que sería un trabajo ideal más cercanos a un concepto amplio de trabajo que, si bien en la mayoría de los casos, su definición incluyó una remuneración monetaria apropiada, también incluyó el factor de satisfacción intrínseca. Tenemos, entonces, varias personas que mencionaron que un trabajo ideal es aquel en el que se les pague por hacer lo les gusta o lo que aman. Esto nos da un panorama un poco más complejo en cuanto a las representaciones de lo que el trabajo debería ser; la siguiente afirmación por parte de Eduardo (31 años, operador) sirve para ilustrar tal idea:

*“Un trabajo ideal es una labor que usted desempeña, número uno: relacionada con lo que usted quiere ser como persona, porque no hay una vocación o un empleo que a usted lo defina como persona, pero sí siento que es un buen complemento; donde usted se pueda desempeñar, aportar ideas, ser respetado y, mae, que tengas un ambiente que se te olvida que estás trabajando. Y obviamente que sea pago, por lo menos la rama que yo estoy que es lo del diseño, un lugar que pueda tener contacto con muchas disciplinas como, por ejemplo, la tuya incluso, que yo pueda aportar y que pueda diseñar e incluso operar, crear un modelo que toque un montón de temas, de temáticas aportar algo al país y, mae, disfrutar en el proceso...”*

La cita previa, además de incorporar el aspecto de autorealización en el trabajo, también añade el aspecto de lo que el trabajo pueda aportar “*al país*” o a la sociedad. Esto fue algo salió a relucir en al menos tres entrevistas. Para Tatiana (46 años, operadora), sin ninguna duda, el trabajo ideal es el que ella tuvo como arqueóloga ya que en éste ella producía “*bienes culturales*” y no “*bienes de capital*”. Por su parte, Amanda (42 años, coordinadora de logística) considera que el trabajo ideal debe aportarle algo no solo a ella, sino a la sociedad o a un grupo de personas:

*“Mi trabajo ideal, ser remunerada por lo que amo y además que eso que hago aporte algo, no solo a una sociedad, si no más que todo a una persona o a un grupo de personas. No es tanto como hacer algo para una gran empresa o algo así, hacer algo para alguien que se va enriquecer a costa de mi trabajo, sino va ser algo que sea más allá, que pueda llegar, digamos, algo como que pueda llegar a ser importante en la vida de alguien.”*

Vemos aquí casos minoritarios de personas que no solamente se apartan de una visión reducida del concepto de trabajo, sino también de su versión productivista-monetaria y abarca un tipo de producción simbólica, cultural y social.

## 6.2 Trabajo y vocación

La idea de “hacer lo que uno ama”, ciertamente, está vinculada con un concepto amplio del trabajo e introduce otro concepto importante: vocación. El contenido semiótico de la palabra vocación se origina en la ética religiosa protestante. El término *Beruf* en alemán fue utilizado en la traducción de la Biblia de Lutero para referirse tanto a profesión como vocación, y a la asimilación del trabajo con un deber religioso (Weber, 2004). Un trabajo con atributos vocacionales sería aquél que “implica la idea e misión, de servicio a la colectividad, de don de sí y de desinterés. Requiere una forma de forma de ascesis, una inversión total en la actividad considerada como fin en sí misma, que no busca un beneficio temporal” (Sapiro, 2012: 503). En el lenguaje común de las sociedades capitalistas modernas, sin embargo, la palabra “vocación” ha perdido su carácter religioso y es asociada simplemente con el realizar una labor que sea gratificante para la persona o con las aptitudes y habilidades de ésta.

En otras palabras, para la mayoría de las personas, vocación no necesariamente implica un llamado religioso, pero sí mantiene su connotación de “don de sí” o de actividad como fin en sí misma. Algunos de nuestros informantes se refirieron a lo que tal concepto significa. Eduardo (31 años, operador) expresa esta idea de la siguiente manera:

*“Vocación es el conjunto de habilidades que vos tenés, que vos sentís que son fáciles, que te diferencias de las otras personas y que vos sentís que podés tomar esas habilidades y aportarle algo a la gente y al mismo tiempo ser feliz y sentirte satisfecho.”*

En general, todas las personas con las que se discutió el tema de vocación proveyeron conceptos similares y se mencionaron recurrentemente la idea del disfrute de las labores y el poseer las habilidades (aptitudes) adecuadas para poder realizarla; la idea de obtener aprendizaje, independientemente de en qué área, fue traída a colación en un par de ocasiones. Ahora bien, la literatura consultada con respecto al tema de los call centers en Costa Rica es consistente en señalar que el trabajo en call centers es un trabajo de paso y que no se hace por vocación (Chacón, 2010; Rodríguez, 2008). En nuestras entrevistas quisimos seguir profundizando en este tema y, para lograrlo, utilizamos como indicadores tanto las aspiraciones de las personas, pasadas y presentes, así como la medida en que estas personas se sienten satisfechas y/o disfrutaban su trabajo en call centers.

Con respecto a sus aspiraciones, se le preguntó a las personas cuáles eran éstas o sus sueños durante la niñez o a la adolescencia y, qué y por qué estudiaron lo que estudiaron. Consideramos que estas dos variables nos dan una idea general de cuáles son los perfiles vocacionales de las y los sujetos, y si éstos tienen alguna relación con su trabajo actual.

De las dieciséis personas entrevistadas, solamente dos no cuentan con estudios universitarios, Laura (21 años, operadora) y Leo (22 años, operador y capacitador), quienes además son las personas más jóvenes que entrevistamos con 21 y 22 años respectivamente.

De aquellos quienes cuentan con estudios universitarios completos, hubo dos personas, Amanda (42 años, coordinadora de logística) y Tatiana (46 años, operadora), que además de ser las de mayor edad, mencionaron que en algún momento de sus vidas alcanzaron sus metas vocacionales. En el caso de Amanda, ella quería ser profesora de inglés; lo logró pero dice que no le gustó ya que ella es lesbiana y en el sector de la educación en Costa Rica, según ella, hay un ambiente sumamente hostil hacia las personas homosexuales. Amanda también estudió y trabajó

como periodista, pero por motivos salariales decidió trabajar en call centers de manera temporal (lleva once años ya en esta industria). Mientras tanto, Tatiana dijo que siempre quiso ser arqueóloga y lo logró; para ella, ese siempre fue el trabajo ideal pero tuvo que retirarse temporalmente por motivos tanto económicos como de salud. Sobre su valoración de la transición entre sus trabajos anteriores y el call center, ambas contestaron de manera similar. Al preguntarle cómo se sintió al comenzar a trabajar en un call center por primera vez, Tatiana, con total honestidad, dijo que fue: un *“fracaso absoluto y en aquel momento lo describí, las cosas que se hacen por hambre y hasta el día de hoy considero que sigue vigente. Amanda expresa un sentimiento parecido:*

*“Era frustrante, además que Language Line para mí era demasiado restrictivo, se siente uno como un autómata, o sea vos tenés tu computadora, hacés tu trabajo pero no tenés nada a mano no podés tener un teléfono, no podés meterte a ver La Nación, no podés hacer absolutamente nada, ni siquiera en break, entonces es nada más como siéntese... y es llamada, tras llamada, tras llamada, tras llamada, era como una autómata de verdad”*

Tanto, Tatiana como Amanda, son mujeres que viven con sus respectivas parejas (ex-pareja en el caso de Amanda), con altos niveles de educación formal, con carreras en sus áreas vocacionales previas al auge de los call centers en Costa Rica; es de esperar, entonces, que su experiencia sea diferente a la de personas más jóvenes o con expectativas diferentes.

Un caso diferente es el de Juan (29 años, operador), quien a sus 29 años cuenta con un Bachiller en Inglés y admite que, aunque sus sueño era estudiar ingeniería marina, la razón por la que entró a la carrera de Inglés fue porque cuando ingresó a la universidad *“ya estaba el boom de los sportsbooks”* y conocía que el aprender inglés y el trabajar en uno de estos lugares le facilitaría un estilo de vida y un nivel de consumo al que difícilmente podría acceder de otra manera a su temprana edad.

Este caso no es aislado y no se limita específicamente a quienes trabajan en call centers. Hemos mencionado anteriormente que el call center se ha convertido en objetivo laboral para un importante sector de la población costarricense y hay organizaciones y universidades como ULACIT o el Instituto Boston ofreciendo diplomados en áreas como “Operador bilingüe para call center”. También es el caso del Ministerio de Educación que ha incluido en su lista de especialidades en colegios técnicos la de “Ejecutivo para centros de servicio”. Este fenómeno está ligado a la división internacional del trabajo y a la necesidad de las grandes compañías de influir en los procesos en los planes educativos de países periféricos como Costa Rica con el fin de obtener la mano de obra barata y calificada que requieren.

Además, hay grupos de poder internos que también están haciendo su parte en que esta realidad se consume. Brown (2007) ejemplifica esto recordando un proyecto fallido de reforma del Código de Trabajo que impulsaba la flexibilización laboral en Costa Rica en el cual quedó clara la posición del sector empresarial argumentando que “las empresas necesitaban tener la facilidad y los mecanismos que les permitieran ajustar la mano de obra nacional a las oscilaciones del mercado” (Brown, 2007: 38). Otro claro ejemplo de esta tendencia a ajustar los intereses académicos de la población del país a la necesidad de mano de obra del mercado global proviene de las declaraciones del ex-precandidato a la presidencia de la República por el Partido Liberación Nacional, Rodrigo Arias, quien en una entrevista para una revista de política declaraba lo siguiente:

“No podemos seguir graduando abogados, o sociólogos, hay que graduar ingenieros, técnicos digitales, especialistas en nanotología, especialistas en robótica, lo que el mundo moderno requiere y este cambio, que es complejo, hay que comenzar a dar. Es el modelo de los asiáticos, ir transformando la educación y llevarla hacia las necesidades que requiere el país” (Arias, 2012).

Es de esperar, pues, que el ambiente económico y político, global y local, ejerza una fuerte influencia sobre las decisiones profesionales de las personas y que los intereses vocacionales de las personas sean relegados a un segundo plano. Mencionamos ya el caso de Juan (29 años, operador) quien dice haber estudiado inglés con el objetivo principal de conseguir un trabajo en un sportsbook. Otros simplemente mencionaron que dejaron de lado sus aspiraciones de la adolescencia para buscar algo donde haya dinero. Ese es el caso de Leo (22 años, operador y capacitador) quien, a sus 22 años, dice haber abandonado su sueño de ser arquitecto para formarse en el área de computación ya que él piensa que ahí es donde tiene mejores opciones laborales. O Gloriana (29 años, operadora) quien estudió y tiene un título en el área de Hotelería la cual, según ella, es un área que sí le apasiona pero a la cual no contempla ingresar a corto plazo ya que tendría que “*empezar de abajo*” y no puede darse ese lujo, especialmente porque es madre soltera. Otro claro ejemplo es el de Karina (28 años, revisora de contenido de libros); al preguntarle sobre las razones por las que dejó de lado sus aspiraciones de convertirse en paleontóloga, su respuesta fue la siguiente:

*“La vida real, darse cuenta que no se va a llegar a ningún lado como paleontólogo. Mis respetos a las personas que estudian arqueología, por ejemplo, aquí en la UCR; los veo que van ahí sacando tierra y ellos mismos saben, me lo han dicho los que conozco, ‘yo aguanto porque me gusta pero, yo sé que necesito un trabajo en otro lado porque no me van a dar en otro lado’. Entonces, más que todo, es eso, la realidad y uno darse una cuenta de que hay trabajos que son, no sé, que te dan frutos y trabajos que solo te dan satisfacción.”*

A parte de los ya mencionados casos de Tatiana y Amanda, ninguna de las personas entrevistadas dijo, de manera clara, haber tenido la oportunidad de ejercer una profesión o de hacer un trabajo, fuera del call center, en donde pudieran poner en práctica sus aptitudes o su vocación. Hubo varios quienes mencionaron haber tenido algunas experiencias en áreas de su agrado, como Karina (28 años, revisora de contenido de libros) quien dice haber dado clases de

inglés, lo cual le gusta pero no es su pasión y no paga tan bien; o Andrés (33 años, team lead) quien hace trabajos independientes de traducción, algo que sí le agrada bastante. Además de esto, hubo quienes mencionaron que las cosas que les apasionan, o las cosas para las que realmente sienten un sentimiento de satisfacción, simplemente no son posibilidades reales para considerarlas como trabajo. Este fue el caso de Jorge (35 años, coordinador de asistencia técnica), cuyo principal objetivo personal es practicar el atletismo y para eso entrena casi todos los días; o el caso de Raúl (23 años, operador), quien afirma que de niño quería ser músico y que en la actualidad practica la guitarra solamente como hobby.

No pretendemos romantizar los conceptos de trabajo o de vocación. El concepto de trabajo como vocación surge en Europa apenas en el siglo VXII con la reforma protestante y la realidad es que en la mayoría de las sociedades modernas, el principal fin del trabajo siempre ha sido la supervivencia. Pero también es cierto que, con el fortalecimiento de los Estados de Bienestar y el surgimiento de los trabajos profesionales, la idea de una gratificación más allá de la supervivencia o del factor económico se acrecentó. Además, Marx describió el concepto de alienación, o de la separación entre el trabajador o trabajadora y el producto de su trabajo como una de las características nefastas del trabajo en las sociedades capitalistas; en otras palabras, el trabajo más allá de la remuneración económica, en las sociedades pre-capitalistas o en donde prevalecían los oficios, el producto de la creación era en sí un aspecto gratificante.

En el mundo moderno de trabajos inmateriales y del mercado de servicios, la separación entre persona trabajadora y producto del trabajo es más difícil de describir puesto que no es tan claro cuál es el producto o fruto del trabajo. Más aún, las personas siguen dedicando largas horas de sus días y de sus vidas al trabajo por lo que es necesario seguir indagando en la posibilidad de una realización dentro de esta esfera tan importante en la vida de las personas.

Como mencionamos anteriormente, al describir un trabajo ideal, las personas quienes participaron en esta investigación mencionaron el tema vocacional discutido anteriormente, así como el tema del disfrute de las actividades laborales, o que éstas le provean a la persona algo más que simplemente dinero. En otras palabras, no es requisito indispensable estar en el “trabajo soñado” para encontrar satisfacción en un trabajo, y esto es algo que mencionaron algunos de nuestros colaboradores y nuestras colaboradoras.

Tenemos, por ejemplo, el caso de Natalia (34 años, agente de recursos humanos), quien a pesar de que sus planes originales estaban en el campo de la agronomía, con el pasar del tiempo, y al ir desarrollando una carrera en diferentes call centers logró escalar posiciones en el área de recursos humanos y en la actualidad se encuentra satisfecha en esa posición. El caso de Héctor (26 años, agente de recursos humanos) es similar, es sociólogo y afirma que su carrea ideal era la política, pero al mismo tiempo piensa que un trabajo ideal es uno muy similar al que tiene actualmente ya que en éste tiene mucha libertad y autonomía. El caso de Héctor es importante porque él también mencionó que el trabajo no es el motivo de su vida. Este tema, el de la centralidad del trabajo en la vida de las personas, lo discutiremos a fondo en el capítulo siguiente sobre el tema de la identidad y su relación con el trabajo. En este punto, cabe señalar que independientemente de la importancia que una persona le asigne a su trabajo, en éste se pueden encontrar siempre satisfacciones intrínsecas como el disfrute de las labores y el sentimiento de autonomía.

En el capítulo sobre condiciones laborales, mencionamos que una de las preguntas que se incluyó en el cuestionario que se aplicó en la encuesta, se incluyó una pregunta abierta sobre el papel que el trabajo jugaba en la vida de cada encuestado/a. La pregunta fue interpretada de distintas maneras. Algunas respuestas se refirieron al trabajo en general mientras que otras se

refirieron al trabajo en call center de manera específica. Con el fin de ilustrar la diversidad de concepciones que tienen las personas con respecto al trabajo, a continuación se presenta una selección de las respuestas que muestran diferentes perspectivas en torno al trabajo, a los call centers y los factores que generan satisfacción en las personas:

- *Significa desarrollo, crecimiento profesional, personal, motivación para lograr metas y objetivos.*
- *El trabajo es esencial para sentirse útil y bien con uno mismo, es cuestión de amor propio, de ser auto suficiente, aparte de las obvias necesidades humanas como vivienda, comida y servicios básicos o recreación incluso que pues, cuestan dinero y para obtener dinero de manera honrada normalmente hay que trabajar.*
- *El trabajo tiene que ser algo que uno ama, que lo motive y que provea económicamente para la familia sin necesidad de poner el tiempo de calidad en jaque. El trabajo que tengo actualmente es un medio para llegar a cumplir mis metas reales, solo pienso estar aquí hasta que abra mi consultorio psicológico y tenga pacientes relativamente estables.*
- *El trabajo es fundamental ya que es lo que sustenta a la familia y permite el desarrollo de la persona, sin embargo, el trabajo de call center es meramente temporal, inestable y no aporta al crecimiento. El problema es que actualmente todo el trabajo que se le ofrece a la juventud, gracias a los TLC's es de call center. Conseguir trabajo en el campo de estudio de uno es casi imposible.*
- *Es un medio para lograr fines*
- *En algunas ocasiones es el método para realizar otras actividades. Otras una expresión de realización personal. En muchas ocasiones el medio de manutención, tanto para sí mismo como para terceros.*

Como vemos, hay diferentes perspectivas: personas que encuentran la gratificación, no en el dinero, sino en el sentirse útil consigo mismas; personas que ven el trabajo simplemente como un medio; personas que ven las dos perspectivas, así como personas que enfatizan en el aspecto vocacional de *hacer al que uno ama*.

Dados todos estos ejemplos en cuánto a lo qué es el trabajo y los factores que generan satisfacción en los individuos, pasemos a examinar la valoración, en términos de satisfacción que las personas hicieron de su trabajo actual en call centers.

### **6.3 Satisfacción en el call center**

Ante la pregunta “¿le gusta su trabajo?”, solo dos personas respondieron definitivamente de forma negativa. David (38 años, operador) - quien contradictoriamente había dicho en un momento anterior de la entrevista que ese era su trabajo ideal porque *le pagan bien y no hace nada* - afirmó que no estaba satisfecho con su trabajo y que “*hubiera preferido otra cosa*”. Tatiana (46 años, operadora), por su parte, volvió a insistir en que su trabajo “*es una maquila*”. El resto de las y los entrevistados respondieron de forma afirmativa aunque con perspectivas diferentes. Algunos contestaron con mayor o menor convicción; otros contestaron “*no me molesta*” o que era un buen trabajo temporalmente.

Esta situación nos introduce en la idea de que la satisfacción en el trabajo no está necesariamente ligada a la vocación de las personas. Hay una evidente satisfacción extrínseca con respecto a la cuestión del salario el cual es uno de los factores que mayor incidencia tienen en la decisión de una persona al momento de aceptar o de continuar en determinado trabajo. El salario, de la misma manera, posibilita un determinado estilo de vida y un determinado nivel de consumo

los cuales están vinculados con el sistema de creencias de las personas, y acarrearán estatus y valores simbólicos (Chacón, 2010). O como concluye Rodríguez:

“El ocio, el consumo, los placeres y el amor son una extensión de estos lugares de trabajo, aunque el trabajo en sí mismo no sea un bienpreciado más que en la medida en que genera el dinero necesario para sostener lo otro. Mejor dicho, el trabajo ha dejado de ser un fin para convertirse en medio, lo que dignifica no es ni la rutina ni la producción laboral, sino lo que se obtiene de ambas” (Rodríguez, 2008: 21).

No obstante, consideramos que existen otros factores del trabajo, además del salario, que generan satisfacción en las personas. La adquisición de conocimientos es, por ejemplo, uno de ellos. Así lo manifestaron varios de los sujetos y las sujetas. Varias personas mencionaron que algo que aprecian de un trabajo es la posibilidad de aprender algo nuevo. Si bien el dinero sigue siendo la motivación principal para muchas personas, varias de ellas también mencionaron que hay un valor agregado en el aprendizaje y la obtención de nuevas habilidades. Este sentimiento lo expresa Carlos (33 años, line manager) al reflexionar sobre la posibilidad de continuar trabajando en un call center, específicamente en un sportsbook:

*“Claro, no me molestaría, mae, no me molestaría porque he aprendido, Gabriel, que el conocimiento es una carrera y yo los diez años que tengo de bretear, los siete años de trabajar en books no, no, no se los brinca uno en un charco. Francamente yo lo valoro, es mi conocimiento, ¿entiendes?”*

El caso de Carlos es peculiar ya que él manifestó no haber encontrado nunca, durante sus años de estudiante, un “camino vocacional”, y que cuando ingresó por primera vez a un call center lo hizo principalmente por el dinero y las posibilidades de vida el dinero le ofrecía. Sin embargo, es enfático en que valora su trabajo, no solamente por el dinero, sino por el conocimiento que ha adquirido.

Este ejemplo se señala con el fin de mostrar que para muchas personas la satisfacción y la realización en el trabajo no están necesariamente guiadas por un llamado vocacional, o exclusivamente por el dinero. Quisimos examinar, entonces, el grado de satisfacción que las y los trabajadores de call centers experimentan en sus trabajos más allá de sus salarios. Para esto, recurrimos tanto al cuestionario de la encuesta como a las entrevistas a profundidad.

### **6.3.1 Cuestionario e índice de satisfacción laboral**

Como parte de la encuesta, hicimos un intento de desarrollar un índice de satisfacción laboral (ISL). Reconocemos que la cuestión de la satisfacción es muy subjetiva y compleja, y que es una tarea muy difícil de medir mediante un cuestionario y una encuesta, técnicas asociadas a métodos de investigación cuantitativa. Para aproximarse al tema, dentro del cuestionario se incluyó una sección con una serie de doce enunciados sobre el trabajo actual de las personas<sup>20</sup> utilizando una escala tipo Likert, con una lista de doce ítems,<sup>21</sup> asignándole a cada enunciado un puntaje de 1 a 5 puntos, para un puntaje total mínimo de 12 puntos y máximo de 60 puntos, siendo éste último un grado de satisfacción óptimo. Pasemos ahora a discutir los resultados de este ejercicio.

La tabla 12 muestra los datos estadísticos descriptivos de los resultados del ISL para la muestra de 124 personas que respondieron a la encuesta. Como se puede apreciar, el promedio de

---

<sup>20</sup> Algunos estas variables como “ambiente laboral”, “relaciones con compañeros/as” y “relaciones con supervisores/as” se referenciaron en el capítulo V: Condiciones laborales.

<sup>21</sup> La explicación del índice de satisfacción laboral, los ítems específicos que incluyó, así como la forma en la que se le asignó el puntaje a cada cuestionario se pueden revisar en el capítulo III: Metodología y descripción del proceso de investigación. Igualmente el cuestionario completo se puede revisar en la sección de anexos.

satisfacción laboral de la muestra, 40.21 sobre un mínimo de 12 y máximo de 60, lo cual se podría considerar intermedio. Para entenderlo más fácilmente, si adaptáramos nuestra escala a una escala del 1 al 10, el promedio de satisfacción estaría entre 6 y 7. Una posible comparación de estos resultados la podemos hacer con los resultados de una encuesta global de empleados realizada por una compañía importante de servicios de call center;<sup>22</sup> en este caso, los empleadores encontraron que un poco más de la mitad de sus empleados se encontraban satisfechos con trabajar para su compañías. Estos resultados son en realidad similares a los nuestros, recordando siempre que, en nuestro caso se examinamos a personas de diferentes compañías y con una muestra no representativa.

---

**Tabla 12: Estadísticos descriptivos de los resultados del ISL**

---

N	124
Mínimo	15
Máximo	58
Media	40,21
Mediana	42
Moda	45
Desviación Típica	10.158

---

Fuente: elaboración propia con base en la información de la encuesta realizada

---

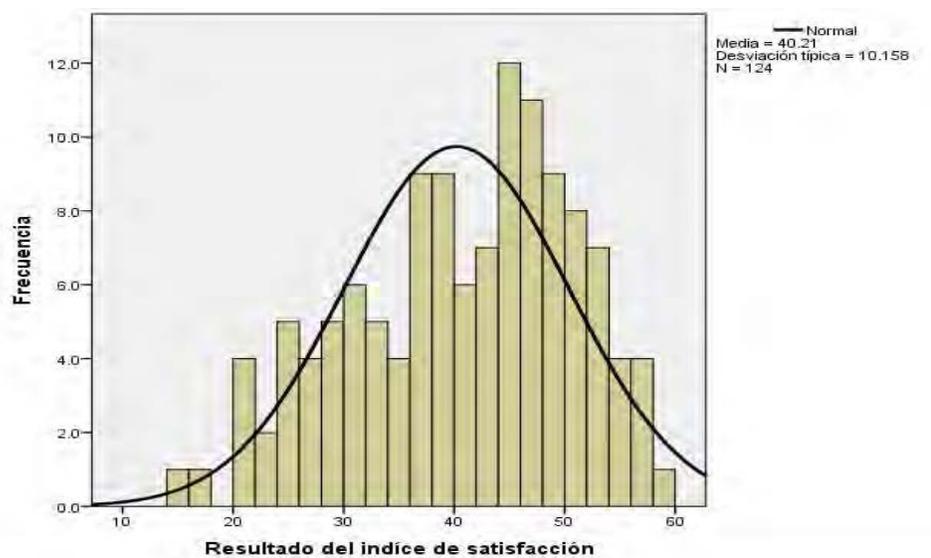


---

<sup>22</sup> La misma a la que se hizo referencia en el Capítulo IV, p.69

Al aplicar una prueba Kolmogorov-Smirnov ( $p= 0.01$ ) además de una inspección visual del histograma (ver gráfico 3), encontramos que los resultados del índice de satisfacción laboral no siguieron una distribución normal.<sup>23</sup>

**Gráfico 3: Histograma de la distribución de frecuencias del ISL**



Fuente: elaboración propia con base en la información de la encuesta realizada

La tabla 13 muestra el resumen de los porcentajes acumulados de valoraciones positivas consistente -opciones “siempre” o “muchas veces” para los enunciados referentes actitudes positivas así como opciones “nunca” o “solo alguna vez” para los referentes a sentimientos

<sup>23</sup> Con una asimetría negativa de -0.428 (ET: 0.217) y una curtosis de -0.640 (ET: 0.431) (Löfgren, 2013).

negativos – para cada una de las variables del ISL.<sup>24</sup> Este resumen nos permite ir identificando algunos patrones importantes de señalar.

**Tabla 13: Porcentajes acumulados de valoraciones positivas consistentes para cada enunciado del ISL**

<b>Enunciados positivos</b>	<b>Porcentaje de valoraciones positivas consistentes</b>
Tengo buenas relaciones con mis compañeros/as	87.1%
Tengo buenas relaciones con mis superiores	84.7%
Me gusta el ambiente laboral	76.6%
Me siento parte de un equipo	62.1%
Me gustan las labores que realizo en mi trabajo	59.7%
Me siento motivado/a para ir a trabajar	54.8%
Me siento satisfecho/a en mi trabajo	51.6%
Utilizo las habilidades adquiridas en mi formación académica	46.8%
Puedo dar rienda suelta a mi creatividad	32.3%
<b>Enunciados negativos</b>	<b>Porcentaje de respuestas “nunca” o “solo alguna vez”</b>
Las labores que realizo son aburridas	27.4%
Desearía tener otro trabajo	29.0%
Las actividades que realizo son monótonas	20.2%

Fuente: elaboración propia con base en la información de la encuesta realizada

Vemos que los rubros en donde hubo mayores porcentajes de valoraciones positivas consistentes o mayor frecuencia de satisfacción son los asociados con las relaciones con las y los compañeros de trabajo, relaciones con las y los supervisores en el trabajo, y con el ambiente laboral. Estos factores ya se habían discutido en la sección sobre condiciones laborales y

<sup>24</sup> Nótese que estas son las categorías que más puntos suman al ISL, 5 y 4 puntos respectivamente, por ende, son las que consideraremos como evaluaciones positivas consistentes para cada uno de los enunciados.

habíamos encontrado, a través de las entrevistas a profundidad, que contrastaban con los sentimientos de las personas con respecto otros factores como la intensidad y el ritmo de trabajo, las métricas meticulosas, el control de los tiempos, entre otras.

Siguiendo con las variables del ISL, vemos que los porcentajes acumulados de valoraciones positivas consistentes para cada variable van descendiendo; así los porcentajes de personas que dijeron que siempre o muchas veces se sienten parte de un equipo, les gustan sus labores diarias, se sienten motivado/as, o se sienten satisfecho/as; se ubican en valores intermedios, entre 50 y 60%. Finalmente, encontramos una serie de variables, utilización de lo aprendido en la formación académica, oportunidades de ser creativo/a, aburrimiento, monotonía, y deseos de trabajar en un lugar diferente; que obtuvieron el menor porcentaje de valoraciones positivas consistentes. Esto nos lleva analizar dos temas que se han mencionado a lo largo de la investigación, las características tayloristas del trabajo del call center y la cuestión del call center como trabajo de paso. Este último fenómeno lo analizaremos más adelante cuando hablemos de las trayectorias y las circunstancias por las cuales las personas trabajan en call centers<sup>25</sup>. Vamos a reflexionar un poco más sobre la taylorización del trabajo.

El concepto de Taylorismo hace referencia al modelo de la Organización Científica del Trabajo del economista estadounidense, Frederick Wislow Taylor (1856-1915). Sus principios básicos se basan en:

“...la medición cronométrica de los tiempos necesarios en la fabricación, que permite descomponer analíticamente los movimientos y tiempos de cada tarea específica para determinar factores como el tiempo estándar requerido en cada desempeño productivo, la capacidad operativa de cada obrero, sus fatigas, sus demoras, sus ritmos, los tiempos muertos de trabajo” (Díaz, 2002: 2).

---

<sup>25</sup> Capítulo VIII del presente documento.

Una de las principales críticas que se la ha hecho a este modelo de organización laboral tiene que ver con la deshumanización de las personas a las que se les trata como a “cosas” o como a un “objeto mecánico al cual se le podía programar minuciosamente una serie de subrutinas milimétricamente medidas y reguladas para que entregara el máximos de su rendimiento” (Marín, 2006: 140).

La cuestión de la deshumanización de la persona, así como el control milimétrico de las labores, fueron descritos por nuestras y nuestros interlocutores de varias maneras. Habíamos mencionado cómo Tatiana (46 años, operadora) y Gloriana (29 años, operadora) afirmaban que en sus respectivos lugares de trabajo hay muy poco tiempo para conversar las y los compañeros de trabajo por el simple hecho de tener que contestar llamada tras llamada durante sus turnos enteros. En el caso de personas cuyas principales labores no consisten en atender llamadas, vimos el caso de Andrés (33 años, team lead) quien afirma que el tener que estar chequeando métricas cinco o seis veces al día es un factor que le genera mucha presión.

Otra perspectiva para analizar el nivel de intensidad de trabajo en algunos lugares es la comparación que las y los trabajadores hacen de su trabajo al momento de la entrevista con otros que han tenido en el pasado. En factores como cantidad de llamadas e interacción con los clientes, por ejemplo, Raúl (23 años, operador) afirma que el lugar donde trabaja es “*muy tranquilo*” porque la mayoría de los clientes que llaman no están enojados a diferencia de otras experiencias que ha tenido en otras compañías donde ha trabajado anteriormente. Sin embargo al preguntarle el promedio de horas al día que pasa en el teléfono o si tiene tiempo de descanso entre llamadas, él reconoce que el único tiempo de descanso que tiene es su hora de almuerzo; las otras ocho horas las pasa en llamadas aunque a veces sí hay tiempos más lentos. Vemos, entonces, cómo el control del tiempo en llamadas es algo tan común que el temperamento de los

clientes pasa a ser el criterio, al menos en el caso de Raúl, para calificar a su trabajo como *“tranquilo”*.

Otro punto de vista sobre lo que sienten las trabajadoras y los trabajadores, lo ofrece David (38 años, operador). Él trabaja el turno de madrugada en una compañía de soporte técnico para computadoras, por lo que su horario coincide también con la madrugada en Estados Unidos, lugar en donde están localizados la mayoría de los clientes a quien atiende. Por lo tanto, solamente tiene que atender unas pocas llamadas durante su turno. Dadas las circunstancias de su trabajo, la respuesta de David ante la pregunta “¿cómo sería un trabajo ideal?”, su respuesta fue *“el trabajo ideal es como el que tengo ahorita que es donde no hago nada y me pagan bien”*. Tenemos aquí un caso de una persona que lo que más disfruta de su trabajo es, irónicamente, no tener que hacerlo o la poca intensidad con la que tiene que hacerlo; en otras palabras, es una persona que reconoce que su principal motivación es el dinero - concepto reducido del trabajo - y que las labores específicas que le han sido asignadas no son de su agrado; por lo tanto, la suerte de haber obtenido un horario en donde el ritmo de llamadas es bajo es lo que más disfruta de su trabajo.

#### **6.4 Análisis del Índice de Satisfacción Laboral según categoría laboral**

Cuando discutíamos las condiciones laborales que las y los trabajadores encuentran en sus trabajos, señalamos diferencias importantes entre el grupo de personas cuya principal labor es atender llamadas, operadores, y el grupo de personas que han accedido a posiciones que no implican el contestar llamadas como principal labor y que, por lo general, implican una mayor jerarquía, y consecuentemente, mejores salarios.

El ISL no incluye la variable salario puesto que asumimos de antemano que el salario es un factor determinante en el grado de satisfacción que las personas sienten hacia sus trabajos. El índice incluye entonces solamente variables referentes a la rutina cotidiana de las y los trabajadores. Quisimos ver, si dejando el salario de lado, existen diferencias significativas entre el promedio del ISL del grupo de operadores y el promedio del ISL del grupo de no operadores.

La tabla 14 muestra los estadísticos descriptivos del ISL para grupo. A primera vista, podemos apreciar que el promedio del grupo de no operadores es más alto que el del grupo de operadores.

		Media	Desviación típica.	Error típico. de la media
<b>Categoría laboral</b>	Operador/a	36,70	10,196	1,210
	No operador/a	44,91	8,053	1,106

Fuente: elaboración propia con base en la información de la encuesta realizada

Para comparar si existe diferencia significativa entre las medias de cada grupo quisimos hacer una prueba t de Student para muestras independientes; sin embargo, como habíamos mencionado anteriormente, la muestra (no representativa) que obtuvimos para esta investigación no sigue una distribución normal; por lo tanto se procedió a transformar las variables para que presentaran distribuciones aproximadamente normales.<sup>26</sup>

<sup>26</sup> Al correr la prueba Kolmogorov-Smirnov para cada grupo, operadores y no operadores, por separado, encontramos que el grupo de operadores sigue una distribución aproximadamente normal ( $p = 0.200$ ) con una asimetría negativa de  $-0.160$  ( $ET = 0.285$ ) y una curtosis de  $-0.843$  ( $ET = 0.563$ ), mientras que el grupo de no operadores no sigue una distribución normal ( $p = 0.006$ ) con una asimetría negativa de  $-0.620$  ( $ET = 0.327$ ) y una curtosis de  $-0.256$  ( $ET = 0.644$ ). Por lo tanto, hicimos la transformación de la variable mediante un proceso de

Utilizando la variable ISL transformada, procedimos a realizar la prueba T de Student para muestras independientes y el resultado que obtuvimos fue que sí existe una diferencia significativa entre los promedios del ISL para cada una de nuestras categorías laborales ( $p = 0.000$ ). Dado que no existe consenso en la precisión de las interpretaciones estadísticas que se pueden hacer a partir de una variable transformada (Curbelo, 2011), se procedió a realizar la prueba no paramétrica U de Mann Whitney para poblaciones que no siguen una distribución normal, utilizando la variable ISL original no transformada, y se obtuvo el mismo resultado. Los grupos, operadores y no operadores, presentaron resultados estadísticamente diferentes para la variable ISL ( $p = 0.000$ ). Aceptamos entonces la hipótesis alternativa de que el grupo de los operadores expresó un sentimiento de satisfacción significativamente menor que el del grupo de los operadores. Pasemos ahora a reflexionar sobre las posibles razones detrás de estas diferencias.

La tabla 15 muestra los porcentajes acumulados de valoraciones positivas consistentes para cada rubro del ISL dividido por categoría laboral e incluye el valor de la significación de las pruebas chi cuadrado para cada variable. Como se puede apreciar, encontramos diferencias estadísticamente significativas en todas las variables, exceptuando las tres que también obtuvieron mayores porcentajes de valoraciones positivas consistentes en el ISL general (ambiente, relaciones con compañeros/as y relaciones con supervisores/es) y la variable que midió la utilización de las habilidades aprendidas en su formación académica (recordando que la

---

inversión y de raíz cuadrada. Al realizar las mismas pruebas de normalidad con las variables transformadas, encontramos que ambos grupos, el de operadores ( $p = 0.200$ ) y el de no operadores ( $p = 0.200$ ) presentaron distribuciones aproximadamente normales.

formación académica no es un factor determinante en la posición o el salario de las personas). En otras palabras, los resultados muestran una relación entre la categoría laboral y el nivel de satisfacción que las y los trabajadores sienten sobre tareas específicas de su trabajo.

**Tabla 15: Porcentaje acumulado de valoraciones positivas para cada rubro del ISL según categoría laboral y con prueba de Chi Cuadrado**

	Categoría laboral		Chi Cuadrado	
	Operadores	No operadores		
<b>Enunciados positivos: porcentaje de respuestas “siempre” o “muchas veces”</b>	Tengo buenas relaciones con mis compañeros/as	87.3%	86.8%	p = 0.679
	Tengo buenas relaciones con mis superiores	80.3%	90.6%	p = 0.156
	Me gusta el ambiente laboral	73.2%	81.1%	p = 0.476
	Me siento parte de un equipo	49.3%	79.2%	p = 0.003*
	Me gustan las labores que realizo en mi trabajo	43.7%	81.1%	p = 0.000*
	Me siento motivado/a para ir a trabajar	40.8%	73.6%	p = 0.000*
	Me siento satisfecho/a en mi trabajo	38.0%	69.8%	p = 0.002*
	Utilizo las habilidades adquiridas en mi formación académica	39.4%	56,6%	p = 0.104
Puedo dar rienda suelta a mi creatividad	19.7%	49.1%	p = 0.000*	
<b>Enunciados negativos: porcentaje de respuestas “nunca” o “solo alguna vez”</b>	Las labores que realizo son aburridas	14.1%	45.3%	p = 0.000*
	Desearía tener otro trabajo	15.5%	47.2%	p = 0.001*
	Las actividades que realizo son monótonas	8.5%	35.8%	p = 0.000*

\*El nivel estadístico del chi-cuadrado es significativo en el nivel .05.

Fuente: elaboración propia con base en la información de la encuesta realizada

Estas diferencias con respecto al grado de satisfacción de las personas, se discutieron preliminarmente en el apartado teórico de esta investigación. Habíamos mencionado el estudio de Chacón (2010), en el cual el autor señaló un alto nivel de insatisfacción laboral por parte de un grupo de trabajadores de sportsbooks debido a la naturaleza neo-taylorista de las labores que desempeñan. En nuestro caso, vemos que las características del trabajo que se considera fueron intensificadas en el modelo laboral taylorista como la monotonía, la ausencia de creatividad y el aburrimiento; son algunas en las que encontramos mayores diferencias entre el grupo de operadores y el grupo de no operadores. Por otro lado, en la revisión de la literatura también se discutió sobre la diversidad de los distintos call centers y cómo el grado de flexibilidad de horarios es uno de los factores que mayor satisfacción genera en las personas (Santos & Marques, 2006). En nuestro caso, encontramos que, además de la flexibilidad de horarios y los salarios, uno de los factores determinantes en la manera en la que las y los trabajadores se sienten con respecto a su trabajo, tiene que ver con el mayor o menor nivel autonomía al pueden acceder y los niveles de monotonía y controles de los tiempos a los que están sujetos según su función en la empresa. Vemos que el grupo de los no operadores, aparte de tener mayores salarios, también expresó mayores porcentajes de valoraciones positivas consistentes en la mayoría de preguntas específicas sobre la naturaleza de sus trabajos.

Estos temas salieron a relucir, también en las entrevistas a profundidad. Tuvimos varios casos de personas que manifestaron encontrarse satisfechas con su trabajo, no solamente por sus salarios o por la flexibilidad de horarios, sino también por aspectos propios de sus labores diarias. Como era de esperarse, la mayoría de éstas fueron personas que se encuentran en el grupo de no operadores y que, por ende, tienen mayores posibilidades de desarrollarse en sus trabajos.

Con respecto al manejo de los tiempos y cómo esto influye en su valoración sobre el trabajo, Carlos (33 años, line manager) manifiesta lo siguiente:

*“Bueno, realmente en mi trabajo mis jefes soy yo mismo: yo llego y tengo que encargarme del básquetbol para la próxima semana, tengo ocho horas para hacerlo. A mi jefa no le interesa, mi jefa tiene mucho brete también, todos tenemos brete en esa oficina; eso me gusta porque yo puedo manejar mi tiempo a mi conveniencia. Si quiero poner música puedo poner música, que si quiero comerme unas galletas o un sándwich, puedo hacerlo; si quiero ver youtube, lo puedo hacer incluso. Pero ellos (sus jefes) están viendo todo, si uno pasa en esa vara todo el día, pues, lo despiden sencillamente; como te digo tienen, sesenta y cinco currículos para ese puesto ahí esperando...”*

A pesar de su comentario sobre la oferta de mano de obra y cómo esto vuelve a las personas dispensables en este tipo de trabajos, Carlos manifiesta su satisfacción con el hecho que él solo tiene que cumplir ciertos objetivos manejando el tiempo para hacerlo como a él mejor le convenga.

Otras personas en el grupo de no operadores, más allá de la autonomía característica de su posición, aprecian un cierto crecimiento profesional en el trabajo. Andrés (33 años), líder de equipo en una compañía de servicios financieros, afirma que una de las razones por las cuales lleva ya más de 13 años trabajando en call centers fue la satisfacción que le fue generando el ir escalando posiciones. Karina (28 años, revisora de contenido de libros) menciona que, además de la independencia que le genera el salario, el “trabajar directamente con libros” y el “no tener un jefe encima” le hacen sentir que no va a “desperdiciar ocho horas al día”, y esas son las cosas que más disfruta de su trabajo. Natalia y Héctor (26 años) trabajaron como operadores en algún momento pero ahora los dos trabajan en departamentos relacionados con recursos humanos y reclutamiento de personal para sus respectivas compañías; ambos coinciden en que la independencia, la autonomía, y a la adquisición de nuevos conocimientos son los factores que más disfrutaban de sus trabajos actuales.

Al otro extremo del espectro, encontramos que en el grupo de operadores, los factores de satisfacción, además de los salarios y las actividades extra-laborales que les permite la flexibilidad de horarios, encuentran satisfacción a medida que la intensidad de sus labores o los aspectos más negativos de estos disminuyen. Habíamos mencionado el caso de David quien (38 años, operador) manifestó que estaba muy satisfecho con su trabajo pero era precisamente porque había logrado acceder al turno de madrugada en donde el volumen de llamadas es el más bajo. Para Raúl (23 años, operador), la satisfacción radica en que el perfil de cliente que llama a la empresa para la cual trabaja es el del “*cliente tranquilo*”, hecho que contrasta con las experiencias negativas que tuvo con clientes en otros lugares en los cuales trabajó en el pasado. Mientras tanto, Diana (31 años, operadora) afirma que lo que más disfruta es el acceso ilimitado a internet durante sus tiempos muertos y que nadie la molesta.

Sin embargo, hubo varios casos de personas de la categoría operadores que, a pesar de haber mencionado varios de los aspectos negativos relacionados con el control su trabajo, también encuentran satisfacción en el mero hecho de trabajar. Veamos el caso de Leo (22 años, operador y capacitador) quien al referirse al papel que su trabajo actual juega en su vida menciona lo siguiente:

*“...a mí me hace sentir como útil, realmente estoy trabajando para mi futuro, genera dinero, cubro mis gastos, puedo ahorrar a futuro, como lo mencioné; y es una satisfacción en sí porque cuando estás en un buen trabajo y es reconocido, eso te da un buen estado... no sé... mental, positivismo en su vida.”*

Vemos como en este caso la satisfacción va ligada al factor de autoestima implícito en poder *ser útil* y sentirse en un trabajo estable dentro de una empresa reconocida dentro de la industria a la cual pertenece. Un sentimiento similar lo manifestó Juan al responder a la (29 años, operador) pregunta sobre si había algo sobre su trabajo que le generaba satisfacción intrínseca:

*“Sí hay, cierto, no sé si es emoción, pero sí cierta satisfacción de saber que soy bueno en lo que hago y no simplemente que lo hago y ya, y me pagan. Me pagan porque soy bueno haciéndolo, entonces como esa parte tal vez de ego; cualquiera podría hacer esto, pero no cualquiera como lo hago yo y tal vez por eso es que estoy aquí o allá. Pero así, como personalmente: ‘hey, ¡qué bueno, voy a atender el teléfono, genial! Que tengo que ir a atender gente que está enojada por situaciones que no son mi culpa’ no. Y sí, para mí es un trabajo que no espero estar haciendo en unos años y estar haciendo algo diferente.”*

Los casos de Leo y Juan nos muestran otra perspectiva sobre los factores que inciden en el sentimiento de satisfacción intrínseca en el trabajo. En los casos de estos dos interlocutores, el solo hecho de trabajar y de hacerlo *bien* es motivo de satisfacción; ellos no encuentran satisfacción en su labor en particular, no les agrada tomar llamadas, y manifestaron que están en esos trabajos de forma temporal. Sin embargo, tampoco podemos afirmar que su interpretaciones sobre sus respectivos trabajos caigan en la categoría de un concepto reducido del trabajo; o sea, su valoración del trabajo no se basa solamente en el salario o en lo gratificante que sean labores como tales, sino en el estimulante psicológico de tener un trabajo y sentirse buenos o útiles en él. Esta perspectiva la podemos analizar también desde la idea de una centralidad normativa del trabajo según la cual el trabajo tiene una importancia sociocultural directamente ligada a la obtención de beneficios sociales como ingresos económicos, supervivencia y prestigio social (Noguera, 2002). Dado que tal centralidad normativa del trabajo se encuentra, así mismo, ligada al peso que el trabajo tiene en la construcción de identidad de las personas, procederemos a desarrollar el tema en el próximo capítulo concerniente a la construcción identitaria en torno al trabajo.

Finalmente, vale la pena volver a mencionar que la proporción de operadores (57.3%) y no operadores (42.7%) que obtuvimos en nuestra muestra es diferente a la existente la mayoría de los call centers. Una estimación, no exacta, pero más aproximada a la realidad, sería la que hicimos anteriormente en base a la información sobre una encuesta global de empleados realizada

por una de las principales compañías de call centers que operan en el país en la cual casi un 80% de las respuestas provinieron de personas pertenecientes a lo que nosotros catalogamos como operadores. A partir de ahí, los call centers tienen diferentes posiciones –supervisores de departamento, agentes de control de calidad, líderes de equipo, managers, entre otros – a las cuales las y los trabajadores pueden ascender. Al ser compañías de capital extranjero, por lo general existe un tope al cual las personas pueden ascender y es muy poco probable que una persona costarricense pueda acceder a las posiciones de más alta jerarquía. Lo más importante para destacar es, sin embargo, que dada la división de labores de un call centers, siempre hay una necesidad mayor de personal en la posición de operador por lo que es de suponer que las personas con los menores niveles de satisfacción son las que más predominan.

Esta última hipótesis contrastaría, sin embargo, con los datos a nivel nacional manejados por el INEC con respecto a la satisfacción laboral. Según su Encuesta Nacional de Hogares (ENAH), para el julio de 2013, el 77.91% de la población ocupada costarricense se manifestó estar satisfecha con sus trabajos; 10.59% se encuentra insatisfecha por condiciones laborales no especificadas; 8.80% se encuentra insatisfecha por el salario, 1.52% está insatisfecha por sobrejornada laboral y 1.15% insatisfecha por desaprovechamiento de competencias (INEC, 2013a). En nuestra encuesta, encontramos porcentajes mucho menores de satisfacción; por ejemplo, el ítem que preguntaba la frecuencia en la que las y los trabajadores sienten satisfacción en su trabajo tuvo respuestas positivas de solamente un 51.6% y la insatisfacción es más notable en el grupo de no operadores donde solamente un 38% dijo sentirse satisfecho muchas veces o siempre. En realidad, ambas encuestas utilizaron metodologías diferentes por lo que los resultados no son comparables, además la del INEC se basa en una muestra representativa. Sin embargo, los porcentajes de personas satisfechas con sus trabajos son llamativamente altos en

esta última; nos preguntamos entonces si esos resultados son un reflejo real de un sentimiento tan variable como lo es la satisfacción laboral; de ser así, parecería entonces que el call center es un espacio donde las y los trabajadores experimentan incluso mayor insatisfacción que el promedio de la población ocupada del país. Por otro lado, otra hipótesis es que las diferencias se deban más que todo a cuestiones metodológicas y que en nuestro caso, al haber indagado con mayor profundidad encontramos resultados que las cuatro variables mencionadas por la ENAHO no tocan realmente.

## **6.5 Análisis del ISL según sexo y momento sociobiográfico**

Creemos que la variable que más influencia ejerce sobre la valoración que las personas hacen de su trabajo es la que tiene que ver con la posición que se ocupa en la empresa. No obstante, es importante mencionar algunos resultados importantes que obtuvimos al comparar el ISL de hombre y mujeres, y de jóvenes adultos y adultos.

### **6.5.1 ISL según sexo**

Corrimos las pruebas t de Student para los promedios del ISL, y chi cuadrado para las variables categóricas del ISL, para determinar si había alguna correlación entre el sexo de la persona y el grado de satisfacción mostrado hacia el trabajo. El promedio en el ISL de los hombres fue de 42.43 mientras que el de las mujeres 37.92. Recordando que no pudimos verificar

que los resultados del ISL tuvieran una distribución normal, se transformó la variable<sup>27</sup> y se procedió a realizar la prueba t de Student cuyo resultado ( $p = 0.024$ ) mostró diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de cada grupo.

**Tabla 16: Porcentaje acumulado de valoraciones positivas para cada rubro del ISL según sexo y con prueba de Chi Cuadrado**

		Hombres	Mujeres	Chi Cuadrado
<b>Enunciados positivos: porcentaje de respuestas “siempre” o “muchas veces”</b>	Me gustan las labores que realizo en mi trabajo	63.5%	55.7%	$p = 0.050^*$
	Me siento motivado/a para ir a trabajar	63.5%	45.9%	$p = 0.043^*$
	Me gusta el ambiente laboral	84.1%	68.9%	$p = 0.108$
	Tengo buenas relaciones con mis compañeros/as	88.9%	85.2%	$p = 0.572$
	Tengo buenas relaciones con mis superiores	87.3%	82.0%	$p = 0.682$
	Me siento parte de un equipo	66.7%	57.4%	$p = 0.001^*$
	Utilizo las habilidades adquiridas en mi formación académica	55.6%	37.7%	$p = 0.059$
	Puedo dar rienda suelta a mi creatividad	36.5%	27.9%	$p = 0.582$
	Me siento satisfecho/a en mi trabajo	55.6%	32.8%	$p = 0.079$
<b>Enunciados negativos: porcentaje de respuestas “nunca” o “solo alguna vez”</b>	Las labores que realizo son aburridas	28.6%**	26.2%**	$p = 0.001^*$
	Las actividades que realizo son monótonas	20.6%	19.7%	$p = 0.121$
	Desearía tener otro trabajo	34.9%	23-0%	$p = 0.277$

\*El nivel estadístico del chi-cuadrado es significativo en el nivel .05.

<sup>27</sup> Utilizando la inversión y raíz cuadrada de los resultados del índice para lograr una distribución aproximadamente normal ( $p = 0.200$  para los hombre y  $p = 0.200$  para las mujeres),

---

\*\* En este caso, los porcentajes que mejor reflejan la diferencia son los de valoraciones negativas consistentes (“siempre” o “casi siempre” en los cuales el porcentaje de las mujeres fue de 44.3% por 15.9% de los hombres.

---

Fuente: elaboración propia con base en la información de la encuesta realizada

---

Como esta investigación no se planteó como objetivo específico estudiar las diferencias entre hombres y mujeres, no se recopiló mucha información en las entrevistas a profundidad para estudiar con detenimiento las posibles causas de las diferencias que encontramos entre hombres y mujeres en factores como aburrimiento, motivación, sentirse parte de un equipo, y satisfacción con las labores en general. Sin embargo, lanzaremos algunas posibles hipótesis que podrían ser estudiadas en investigaciones futuras:

- Ya que el porcentaje de mujeres de la muestra que poseen educación universitaria completa (55.7%) es significativamente mayor ( $p = 0,001$ ) que el de los hombres (27.0%), y que en última instancia, el nivel universitario no es un factor decisivo en la determinación de salarios o de categoría laboral, es posible que el grupo de mujeres con educación universitaria completa tenga mayores expectativas laborales y/o salariales que no llegan a ser cumplidas en su trabajo actual en call centers. Lo que cabe recomendar aquí, entonces, es que se haga un estudio de la satisfacción laboral según nivel de formación.
- No encontramos diferencias estadísticamente significativas entre las condiciones laborales de los hombres y las mujeres; sin embargo, en números absolutos vimos que los porcentajes de mujeres con condiciones laborales óptimas son menores que los porcentajes de hombres. Además, no encontramos diferencias estadísticamente significativas entre los porcentajes de hombres y mujeres que han ascendido a la categoría laboral de “no operadores”; no obstante, el porcentaje de mujeres (39.3%) es menor que el de los hombres (46.0%). Una investigación que pudiera contar con una muestra representativa podría volver a revisar

estos factores para confirmar si los porcentajes menores de las mujeres se deben, en efecto, al azar, o si por el contrario, están relacionadas con el sexo de las personas.

- Para el caso específico de los sportsbooks, es muy posible que el ambiente masculinizado en torno a los deportes y apuestas genere un ambiente hostil hacia las empleadas mujeres. En nuestras entrevistas a profundidad, vimos los casos de Gloriana (29 años, operadora), frustrada en su trabajo anterior porque no pudo acceder a la posición de *Line Manager* por el hecho de ser mujer; y el caso de Karina (28 años, revisora de contenido de libros), quien en su trabajo previo un sportsbook, sintió acoso sexual debido a las constantes miradas de los hombres, siendo ella una de las pocas mujeres que trabajaban en el lugar.

Enfatizamos en el hecho de que estas son hipótesis en las cuales no podemos profundizar con los datos que tenemos por lo que sería pertinente realizar investigaciones más detalladas sobre estos temas.

#### **6.5.2 ISL según momento sociobiográfico**

Esta investigación se planteó originalmente ver si los factores “edad” y “momento sociobiográfico” eran determinantes en la valoración que las y los trabajadores hacen de sus labores, pero durante el proceso de recopilación y análisis de información no encontramos evidencia de que estos factores son determinantes; en los casos en que sí lo son, es a medida que se asocian con la categoría laboral de las personas.

Para determinar si existe alguna relación entre el momento sociobiográfico de las personas y el grado de satisfacción laboral que sienten, llevamos a cabo las mismas pruebas y procedimientos estadísticos que hicimos para las variables categoría laboral y sexo. Los

resultados mostraron que no hubo diferencia entre los promedios del ISL laboral de cada grupo, 41.72 para el grupo de adultos y 39.08 para el grupo de los jóvenes adultos ( $p = 0.78$  para la prueba t de Student con las variables transformadas y normalizadas). Con respecto a las pruebas de chi cuadrado, encontramos diferencias estadísticamente significativas solamente en la variable “aburrimiento” ( $p = 0.028$ ), en donde el porcentaje de valoraciones positivas consistentes de los adultos (39.6%) fue mayor que el de los jóvenes adultos (18.3%). También encontramos que las personas en la categoría “adultos” representan un mayor porcentaje (56.6%) de la categoría “no operadores” de la división laboral ( $p = 0.007$ ), pero como mencionamos anteriormente, el factor determinante en acceder a una posición de mayor jerarquía en estas empresas es la antigüedad en la empresa, no lo es la edad en sí, ni tampoco lo es la formación académica. Además de esto, no se encontraron mayores diferencias entre adultos y jóvenes adultos en lo que concierne a satisfacción laboral.

## **6.6 Salario versus realización personal**

Quisimos analizar la contraposición entre un concepto reducido- instrumental del trabajo, y un concepto amplio que también implica realización personal, de una forma más directa con las los participantes de esta investigación. A ambos grupos, al de la encuesta y al de las entrevistas a profundidad, se les pidió reflexionar sobre la importancia del salario en contraposición con la realización personal (con enunciados diferentes para cada grupo). Pasemos a discutir los resultados sobre este aspecto.

Para el grupo de la encuesta, se incluyó un ítem con la afirmación “el salario es lo más importante en un trabajo” al cual las personas debían escoger entre cinco opciones de respuesta:

“muy de acuerdo”, “de acuerdo”, “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, “en desacuerdo y muy en desacuerdo”. Los resultados muestran que las opiniones se dividieron de manera muy similar entre cada categoría: un porcentaje acumulado de 33.9% dijo estar en desacuerdo o muy en desacuerdo; un 34.7% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 31.5% dijo estar de acuerdo o muy de acuerdo. Dado que la diferencia porcentual entre cada categoría es pequeña, no se puede afirmar que haya una perspectiva dominante.

Igualmente, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas al realizar prueba de correlación chi cuadrado entre las categorías de la variable en discusión y las variables analíticas sexo ( $p = 0.232$ ), categoría laboral ( $p = 0.987$ ) y momento sociobiográfico ( $p = 0.610$ ).

La misma pregunta se les hizo a las y los participantes de las entrevistas a profundidad. La pregunta se hizo al final de la entrevista luego de haber realizado una reflexión sobre todos los temas que habíamos discutido hasta el momento así como los temas relacionados más directamente con la identidad y las trayectorias de las personas en los call centers que discutiremos en los capítulos siguientes. Consideramos que esta pregunta, si bien bastante directa, es también bastante compleja de responder por lo que queríamos que las y los sujetos la respondieran luego de haber pensado con mayor detenimiento sobre los contenidos de la entrevista.

Al igual que los de la encuesta, los resultados son diversos. Tal vez, las dos tendencias más comunes son: 1) quienes simplemente se decantaron por una u otra opción y 2) quienes, nuevamente, hicieron la distinción entre lo que es y lo que debería ser.

Dentro de los que escogieron una opción tenemos un grupo minoritario de personas como Carlos (33 años, line manager) y David (38 años, operador), quienes sin mayor contemplación

dijeron que lo más importante es el dinero. Con un poco más de cautela, Diana (31 años, operadora) asegura *“sería bueno tener las dos, pero es más importante el dinero, sin eso no hacés nada”*. También hubo otras personas, como Andrés (33 años, team lead), Karina (28 años, revisora de contenido de libros) y Jorge (35 años, coordinador de asistencia técnica) que respondieron que debería haber un balance. Por otro lado, varios de nuestros y nuestras informantes, como Laura (21 años, operadora), Natalia (34 años, agente de recursos humanos), Leo (22 años, operador y capacitador) y Héctor (26 años, agente de recursos humanos) afirmaron sin duda que la gratificación personal es más importante.

Dentro del grupo de personas que elaboraron un poco más, sobre "lo que es" y "lo que debería ser", tenemos el caso de Amanda (42 años, coordinadora de logística) que afirma que lo más importante *“debería ser la realización pero que generalmente termina siendo el dinero”*. También, Gloriana (29 años, operadora) respondió que *“la felicidad es lo más importante pero que a veces no se puede escoger*. Juan (29 años, operador) dice que *“aunque es algo que no tengo en este momento, la gratificación es lo más importante”*. Las palabras de Eduardo (31 años, operador), son, probablemente, las que mejor describen esa contradicción entre la representación social amplia - la del trabajo como una fuente de crecimiento y gratificación - y la de la realidad de muchas personas en probablemente la mayoría de trabajos modernos: el tener que hacer frente a unas circunstancias en donde la opción más racional es optar por el dinero:

*“Diay, mirá, en mi caso depende mucho porque mi familia es para mí, muy, muy importante y desgraciadamente es una decisión que he tenido que tomar casi siempre. Mi familia que implica mi trabajo o yo, mirá, yo puedo sobrevivir con un cuarto del salario que tengo ahorita, pero mi familia depende de mí por razones ajenas, ya eso es otra historia, pero en importancia, obviamente importo yo como individuo, mi realización, pero si vos me preguntás en este momento qué es importante para mí, sería el bienestar de mi familia, entonces, me sacrificaría yo por ellos.”*

El caso de Eduardo refleja el sentimiento de muchas personas que trabajan en call centers, dentro de su pensar el trabajo debería ser algo gratificante; no obstante, las circunstancias les obligan a dejar de lado la realización personal y enfocarse en la instrumentalidad del trabajo. Eduardo manifestó sentirse muy realizado con los estudios que está cursando en arquitectura pero no ve en esa área una herramienta para generar el dinero que genera en el call center. El call center para él ha sido todo lo que ha conocido con respecto al mundo laboral. Inició su carrera desde los 18 años con el motivo de ayudar a su familia y ahora, con 31, ese sigue siendo su principal razón para trabajar. Ha tenido experiencias donde dijo sentirse como “*un mono haciendo billeteras*” y sin embargo piensa seguir trabajando en este tipo de compañías de manera indefinida ya que considera no tener cualificaciones para hacer algo diferente. Con respecto a la compañía para la que trabaja actualmente, valora el conocimiento que está adquiriendo en su nuevo trabajo en una compañía de logística para productos tecnológicos.

Vemos que al reflexionar sobre la priorización entre dinero y satisfacción intrínseca, las y los trabajadores de call centers tienen representaciones diversas. Es notorio que en la encuesta las reacciones ante la idea de que el salario es lo más importante en un trabajo se dividieran prácticamente en tres partes iguales entre quienes están de acuerdo, quienes están en desacuerdo, y quienes están en un punto intermedio. Una situación similar constatamos en las entrevistas a profundidad donde las personas piensan que el trabajo debería ser una herramienta para la realización del ser humano pero que, en la práctica, es la necesidad de obtener dinero lo que determina las elecciones laborales de varias y varios de nuestros informantes. En el capítulo VIII reflexionaremos hasta qué punto la elección de trabajar en un call center es motivada por una necesidad real según las circunstancias de las personas, o si por el contrario, esa “necesidad”

puede ser el querer satisfacer ciertas expectativas de consumo que no se podrían satisfacer en otros trabajos que les generen mayor satisfacción.

## **6.7 Conclusiones del capítulo**

Hemos analizado las representaciones sociales en torno al trabajo de las y las trabajadoras de call centers en Costa Rica contraponiendo un concepto reducido y un concepto amplio del trabajo, y hemos buscado sus vínculos con el tema de la satisfacción laboral. Sabemos que para la mayoría de las personas su valoración del trabajo va a estar vinculada, por un lado, al aspecto reducido-instrumental: salario como sinónimo de dinero y todo lo que éste trae consigo; y por otro lado, al aspecto amplio del trabajo, o sea, a la posibilidad de obtener gratificación y de realizarse en el trabajo más allá de la parte instrumental. Lo que quisimos ver, sin embargo, es si alguno de estos dos factores predomina en la población de estudio de esta investigación; los resultados no muestran una tendencia claramente dominante y se distribuyen entre los dos extremos de manera casi uniforme.

Encontramos que la definición inicial del trabajo de la mayoría de quienes concedieron una entrevista para esta investigación es más cercana a un concepto reducido del trabajo, en el cual lo que prima es el valor instrumental del trabajo medido en término de las posibilidades de estilo de vida generadas a través de un salario. Sin embargo, al ir avanzando en las entrevistas encontramos varios casos de personas que hicieron hincapié en que existe una contradicción entre lo que el trabajo es y lo que debería hacer. Al pensar en un trabajo ideal, fuimos encontrando opiniones más cercanas a un concepto amplio ya que las y los entrevistadores trajeron a colación el pensamiento de que para ellos un trabajo ideal es aquél que les genere no solamente dinero

sino también alguna satisfacción intrínseca. El hecho de que varias personas dijeran que un trabajo ideal es aquel en el que uno hace algo que ama nos hizo pensar en el concepto de vocación y en su relación con los trabajos que las personas. Contrastamos el trabajo en call centers con las aspiraciones vocacionales-profesionales, pasadas y presentes, de las personas y vimos, como era de esperarse, que el call center no es un trabajo que las personas hacen por vocación sino por su utilidad instrumental,

Sin embargo, argumentamos que una recompensación intrínseca no basada en el dinero no necesariamente implica un trabajo por vocación, y encontramos una tendencia de personas que encuentran satisfacción en sus trabajos actuales, a pesar de no ser su elección vocacional, y a además de la remuneración económica. Examinamos, entonces, el grado de satisfacción laboral que sienten las personas que trabajan en los call centers. Para quienes participaron en la encuesta, desarrollamos un índice de satisfacción laboral basado en una serie de variables referentes a la naturaleza de las labores diarias y excluyendo la variable salario. Los resultados del ISL mostraron que en promedio hay un nivel de satisfacción intermedio, pero que hay diferencias significativas de acuerdo a la categoría laboral de las personas. Las trabajadoras y los trabajadores cuya tarea principal es contestar el teléfono son las personas con menores niveles de satisfacción y esto tiene que ver con la mayor evidencia de neo-taylorización de sus labores. Por ende, los más satisfechos son quienes han logrado ascender a posiciones de mayor jerarquía en donde, además de mejoras salariales, obtienen mayor autonomía e independencia para llevar a cabo sus labores.

Otro hallazgo fue que el grupo de las mujeres presentó menores niveles de satisfacción que el de los hombres, y lanzamos una serie de hipótesis que sobre las posibles razones de tal situación. En cuanto a la comparación de la muestra de acuerdo al momento sociobiográfico en el

que se encuentran las personas, no se encontró alguna diferencia significativa entre el grupo de jóvenes adultos y el grupo de adultos.

Finalmente, concluimos el análisis de las representaciones sociales en torno al trabajo retomando los conceptos amplio y reducido del trabajo – expresados en términos de gratificación personal y salario respectivamente – y encontramos que las perspectivas varían de acuerdo a las circunstancias de cada persona, lo que vuelve a reafirmar la diversidad de la población que estudiamos.

## Capítulo VII: Construcción identitaria en torno al trabajo

El trabajo es una de las esferas de la vida que mayor peso ejercen en la articulación de identidades individuales y colectivas. Entendemos la identidad, no como un estado, sino como un proceso de autocomprensión, el cual está en constante construcción y se crea a partir de trayectorias sociobiográficas. Además, en la identidad confluyen las experiencias de las personas a nivel individual y colectivo, - sus relaciones familiares, sentimentales y sexuales - y el vínculo que éstas tengan con las instituciones sociales, como la escuela, la religión, y el trabajo, que rodean a la persona en diferentes momentos de su vida.

De igual manera, la identidad está sujeta a las condiciones sociales objetivas en las que se enmarcan las vidas de los seres humanos. Tales condiciones se constituyen en “principios generadores y organizadores de prácticas y de representaciones” (Bourdieu, 2007: 86) interiorizados por las y los sujetos. Las actitudes con respecto al trabajo y su rol en la construcción de identidades estarán, por ende, moldeadas por un habitus y o por las disposiciones para la acción que incluyen los valores y las normas de cada persona. La identidad y su relación con la esfera laboral estarían influenciadas pues por un habitus en el plano objetivo, así como por la trayectoria personal en el plano subjetivo.

Sobre la construcción de identidades y su relación con el mundo del trabajo, son importantes los planteamientos de Claude Dubar, según los cuales el término de identidad tiene dos sentidos: una “definición de sí –de lo que somos o queremos ser- hecha por nosotros mismos (identidad con frecuencia denominada “individual”) y una definición de nosotros hecha por los otros. Es decir, en función de la pertenencia a una categoría principal (a menudo llamada

colectiva) (Dubar, 2001: 5). Igualmente, el autor propone una síntesis de cuatro tipos ideales de identidades sociales profesionales:

- 1) Una figura cultural en tanto que “en el sentido etnológico no es el trabajo lo que estructura la identidad, sino la cultura” (p. 6).
- 2) Una identidad de oficio o “figura de categoría”: figura nacida previamente al capitalismo - que excluía a la mayoría de mujeres y campesinos - en la cual “para los hombres de la ciudad socialmente integrados, la pertenencia a un *cuero profesional* representa una forma de identidad colectiva particularmente durable, fundada en el trabajo, y en especial en el oficio” (p. 7).
- 3) Una identidad o figura instrumental a medida que el auge de las sociedades capitalistas destruye las antiguas categorías de oficio y el empleo asalariado genera una identidad basada en una potencial conciencia de clase en función de la reivindicación del proletariado.
- 4) Una categoría de empresa o figura de estatus que surge con la Organización Científica del Trabajo o modelo taylorista, el cual pretendió reducir la mano de obra a una masa intercambiable, pero que al mismo tiempo generó una sección de la clase asalariada más clasificada conformada por técnicos, operarios, ingenieros, entre otros, quienes ven en el trabajo y en la empresa esperanzas de desarrollo y una carrera a largo plazo. Son gremios asalariados sin una clara conciencia de clase y en los que el trabajo tiene una figura relacionada al estatus, ya que su identidad depende mucho del estatus que la identificación con la empresa o la organización les concede (p. 8).

Consideramos que esta propuesta analítica clásica provee un marco conceptual del cual partir para hacer un análisis de las maneras en las que las trabajadoras y los trabajadores de call centers conforman sus identidades en torno al trabajo. Las figuras de oficio, instrumental y de empresa antes mencionadas son apropiadas para tal análisis ya que, a pesar de haber sido pensadas a través de la historia del trabajo en Europa, también funcionan para describir la situación laboral que vivió Costa Rica durante buena parte del siglo XX con la consolidación del Estado de Bienestar-Empresarial y de las garantías laborales. Aunque no sea un país industrializado, Costa Rica vivió un proceso similar, al menos en la esfera laboral, al de los países de Europa Occidental en cuanto el fortalecimiento del Estado como principal empleador le otorgó a la mayor parte de la población activa, principalmente hombres, la oportunidad de conseguir trabajos en las instituciones estatales y autónomas recién terminados sus estudios, con la posibilidad de generar carreras estables a largo plazo y con cierta certidumbre de estabilidad y posibilidades de progreso dentro de las empresas (Dubar, 2001). Esta es una situación similar a la descrita por Dubar en su tipo de ideal de identificación con la empresa y con la figura del estatus. Igualmente, la apertura de la Universidad de Costa Rica en 1940 y del resto de universidades públicas en las décadas siguientes propició el surgimiento de grupos de profesionales con sus respectivos colegios creando identidades basadas en el oficio o la profesión. Finalmente, las luchas obrero-sindicales que precedieron la creación del Código Laboral en los década de los 1940 y las negociaciones de convenciones colectivas en las décadas posteriores fueron influenciadas por movimientos basados en la reivindicación de la clase obrera similar a la figura instrumental de identidades laborales.

Sabiendo que estos son tipos ideales, intentamos desde lo relatado por las y los interlocutores indagar en las formas identitarias profesionales de la población trabajadora de call

centers. Concordamos con Dubar en la idea de que “las identidades en el trabajo pueden ser reconstruidas y modelizadas por los investigadores y las investigadoras, pero de un modo inductivo, mediante la observación y la escucha, no deduciéndolos de la pertenencia a condiciones objetivas” (p. 9) por lo que quisimos ver si, por el contrario, estas personas trabajadoras de call centers han generado sus propias formas identitarias profesionales.

Igualmente, consideramos que la discusión sobre las formas identitarias y la discusión en el capítulo anterior en torno los conceptos amplio y reducido del trabajo son temas que se traslapan y se complementan el uno al otro, al existir una relación estrecha entre la manera en la que se represente el trabajo y la articulación de identidades individuales y colectivas a través de éste. Más aún, el nivel de satisfacción o de gratificación que se experimente en determinada experiencia laboral va a influenciar las formas en las que una persona se comprenda a sí misma y al rol que el trabajo ejerza en su vida.

## **7.1 Vínculo identidad-trabajo**

Para acercarnos a la manera en la cual las personas entrevistadas interpreta la relación entre el trabajo y la articulación identitaria, realizamos en diferentes momentos de las entrevistas preguntas en relación con: el concepto de identidad, el rol que el trabajo juega en sus vidas, el rol que el trabajo juega en la sociedad, el trabajo como fuente de estatus, la importancia para ellas y ellos del prestigio de la empresa, y la identidad grupal de las y los trabajadores de call centers.

A nivel individual, encontramos que las trabajadoras y los trabajadores a quienes entrevistamos, de forma prácticamente unánime, consideran que el trabajo es un factor de peso en la identidad de las personas. Un aspecto que salió a relucir en varias entrevistas es el hecho de

que las personas pasan mucho de tiempo de sus vidas trabajando como para que eso no pudiera influir en la manera en la que se interpretan a sí mismas. Como lo explica Carlos (33 años, line manager):

*“...es fundamental, es básico, es una parte, es así, hay ocho horas para dormir, ocho horas para trabajar y ocho horas hacer, para estar con la familia si uno multiplica eso puede pintar más o menos un día regular en la vida de una persona ordinaria en la sociedad, duermo ocho horas, ocho horas trabajó, ocho horas también tuvo para su vida personal.”*

Debido a la gran cantidad de tiempo que se debe pasar en el trabajo, según los y las informantes, percibimos como la autoestima y el ego de las personas son siempre propensos a verse moldeados por el trabajo que las personas realizan. Más aún, el trabajo en algunos casos llega ser el eje central en la vida de muchas personas y así lo manifiesta Andrés (33 años, team lead), quien además cuestiona a este tipo de personas:

*“En muchísimos casos el tipo de trabajo que vos desempeñes te define como persona o las personas tienden a definirse según el rol que estén desempeñando, cosa que no debería ser a mi criterio, porque independientemente del tipo de trabajo que vos desempeñés, lo que te define como persona son otros aspectos, tus valores, educación, tu forma de ver el mundo, tu perspectiva, el trato hacia los demás, etc., pero es muy común, muy común ver que la gente se defina o crea que es un tipo de persona según el rol que desempeña en el trabajo en la sociedad.”*

Otro argumento recurrente en las entrevistas fue la forma en la cual el trabajo afecta aspectos de la personalidad y de las relaciones interpersonales, no solamente dentro del espacio laboral, sino también fuera de él. Vemos los casos de Laura (21 años, operadora) quien afirma que el trabajo “*moldea las habilidades de las personas*”, o Karina (28 años, revisora de contenido de libros) que apunta que el trabajo le enseña a “*relacionarse con otras personas*”. La perspectiva de Eduardo (31 años, operador) al referirse a su trabajo actual nos ayuda a ilustrar tales sentimientos:

*“...yo manejo una cartera de clientes y tengo un producto que vender, tengo metas por mes, tengo métricas que cumplir, pero todo se basa en ventas, cosa que antes en los otros call center que estaba no tenía que hacerlo. ¿Qué me ha aportado? Digamos, como hay que ser muy agresivo en las ventas y hay que ser muy seguro de sí mismo... yo era una persona muy insegura antes, siento que el trabajo que tengo actualmente me ha colaborado, me ha aportado a mi identidad real, me ha hecho afinar mi personalidad en ese aspecto, he mejorado mucho la seguridad de mí mismo, estoy en un campo que es totalmente contrario a lo que estudio.”*

El caso de Eduardo es el de una persona que ha tenido experiencias contrastantes en los distintos trabajos que ha tenido. Él había menciona el aspecto de la deshumanización en algunos de sus trabajos previos así como el hecho de que ha trabajado en call centers por necesidad y no por ninguna otra razón. Sin embargo, en su trabajo actual se siente más cómodo y enfatiza en un cambio de personalidad positiva que ha experimento a través de su más reciente trabajo. Esto muestra la heterogeneidad de las experiencias que las personas tienen en los call centers y en los trabajos en general. Así nos encontramos con personas como Amanda (42 años, coordinadora de logística) que afirma que el trabajo ejerce mucho peso en la identidad de las personas y que *“hay trabajos que no te hacen sentir bien”* o Jorge (35 años, coordinador de asistencia técnica) quien asevera que las personas sufren efectos negativos en la forma en la que se autoperciben si *“no trabajan en algo honesto”*.

La mayoría de participantes del proceso de entrevistas estuvieron de acuerdo en que el trabajo es o puede ser un mecanismo para el crecimiento personal. Este punto está intrínsecamente ligado a lo que hemos reflexionado sobre un concepto amplio del trabajo y también juega un papel determinante en la identidad de las personas a medida que el trabajo, al mismo tiempo que la realización o no realización en él, son parte de un proyecto de vida. Sin embargo, algunas personas nos manifestaron que no siempre se puede alcanzar tal crecimiento a través del trabajo; *“el trabajo es una cárcel que influye en tu perspectiva del mundo y tu*

*felicidad*” mencionó Héctor (26 años, agente de recursos humanos). Gloriana (29 años, operadora), por su parte, afirma que le hubiera hecho feliz obtener una licencia en fotografía, actividad que, según ella, le permitiría crecer pero que no es estable y, por lo tanto, no es factible. Al preguntarle si el trabajo influye en la identidad de las personas, Carlos afirma que sí, que el trabajo influye en la identidad de una persona pero que *“lo que más influye es la necesidad de esa persona”*, y seguidamente, nos describe el caso de Andrea, una compañera en uno de sus trabajos anteriores cuyas circunstancias socioeconómicas la llevaron a trabajar en un sportsbook para poder traer a su familia desde Limón a San José y *“sacarlos de la pobreza”*. En ese momento, Carlos (33 años, line manager) reflexiona: *“entonces, la pregunta es ¿será Andrea feliz haciendo lo que hacía? Se encontró Andrea en ese momento con un dilema moral en su vida... va el billete”*

Vemos que la contraposición entre “lo que el trabajo es” y “lo que el trabajo debería ser” está presente al referirse al vínculo entre identidad y trabajo, y la posibilidad de crecer personalmente en un trabajo. En general, las y los entrevistados consideran que el trabajo juega un rol central en la vida de las personas y que, en mayor o menor medida, es un componente esencial de la identidad las personas; sin embargo, el crecimiento personal a través del trabajo queda sujeto a las circunstancias particulares de cada persona, y a pesar de que el trabajo “debería ser” un mecanismo de crecimiento, en muchos casos no lo es, situación que en algunos casos, como el descrito por Carlos, conlleva a dilemas morales.

### 7.1.1 Centralidad normativa: trabajo como fuente de estatus y beneficios sociales

Según Leo (22 años, operador y capacitador), el trabajo influye en la identidad de las personas dado que provee dinero y estatus. Esto nos lleva a pensar en el trabajo en términos de su centralidad normativa, o sea, su relación con la obtención de beneficios sociales como ingreso, ciudadanía y estatus; así tenemos que:

“Una concepción de la ciudadanía será trabajo-céntrica cuando asocie normativamente al trabajo la obtención de beneficios sociales como los ingresos económicos, la subsistencia material, el prestigio social, etc. Por el contrario, se prescinde de la centralidad normativa del trabajo cuando se aboga por una disociación entre trabajo y subsistencia, u otro tipo de beneficios” (Noguera, 2002:8).

En entrevistas realizadas se procuró captar cuál es el sentir de las trabajadoras y los trabajadores con respecto a esta centralidad normativa del trabajo, al partir del supuesto que a medida que sus representaciones sobre el trabajo se acerquen o se asemejen a esta concepción trabajo-céntrica, sus interpretaciones sobre el vínculo entre trabajo e identidad cambiarán. Además, pensamos que la identidad es un proceso en permanente cambio y construcción, y que el trabajo como parte de un proyecto de vida, afectará la forma en que las personas se sientan consigo mismas. Asimismo, la interpretación de las experiencias propias, en muchas ocasiones estará igualmente vinculada a lo que las personas proyecten o crean proyectar hacia sus pares, es decir, al estatus social que posean. Por lo tanto, le preguntamos a cada persona entrevistada si consideraban que el trabajo podría ser una fuente de estatus.

Los resultados muestran una parcial aceptación de la centralidad normativa del trabajo. En primera instancia están quienes ven el estatus en un nivel categórico (similar a la figura de categoría o identidad de oficio propuesta por Dubar) y en referencia a las jerarquías sociales que se generan a partir de las profesiones y los oficios. Algunos ejemplos que se discutieron en las

entrevistas son el de Héctor (26 años, agente de recursos humanos) quien comprende que “*la gente te va a ver de cierta manera dependiendo del trabajo que hagas*”, y el de Andrés (33 años, team lead) quien asegura que el estatus se refleja en gremios como el de las y los médicos quienes “*creen estar por encima de los demás*”. Más aún, el estatus se refleja a partir de los títulos que anteceden los nombres de las personas de acuerdo a su profesión; al respecto Juan (29 años, operador) piensa que:

*“No es lo mismo, considero yo, el rol que va a tener usted, qué sé yo, trabajando en una tienda de departamentos, al que va a tener una persona por trabajar, qué sé yo, por ser un doctor, por ser un arquitecto, por ser un ingeniero. De hecho, lo he visto en muchos ejemplos, como que ya usted pierde, como que no es la persona en sí, sino ya es el doctor tal, el ingeniero. Eso sí le ayuda a usted en alcanzar cierto nivel de respeto a los ojos de las demás personas por la posición o por el trabajo que usted haga.”*

Vemos como hay, en efecto, una asociación entre el trabajo y el estatus a través de las etiquetas laborales o profesionales; “*no es lo mismo barrer caños que ser doctor*” afirma Jorge (35 años, coordinador de asistencia técnica) y asegura que más que por vocación, en muchos casos las personas persiguen cierto tipo de trabajo no buscando un logro académico-profesional como tal, sino la etiqueta asignada a la persona a través de ese título.

La aceptación de la centralidad normativa del trabajo es un hecho social y hay quienes piensan que esto no debe ser así. Noguera explica que en la obra de Marx, por ejemplo, el trabajo aparece en su concepción amplia al mismo tiempo que pierde su centralidad normativa. Es decir, “*la diferencia en cuanto a las actividades, a los trabajos, no justifica ninguna desigualdad, ningún privilegio en cuanto a la posesión y al goce*” (Noguera, 2002: 12).

En cuanto a las y los participantes de nuestra investigación, encontramos casos de personas que no están de acuerdo con el valor que se le atribuye al trabajo como facilitador de estatus y otros beneficios sociales. A pesar de estar de acuerdo con el hecho de que el trabajo juega un rol

central en la vida de las personas, especialmente a medida que permite la subsistencia, Karina (28 años, revisora de contenido de libros) afirmó, con convicción, que el trabajo no es ni debe ser una fuente o un símbolo de estatus. Amanda (42 años, coordinadora de logística), por su parte, piensa que el estatus atribuido a las personas a través del trabajo que realicen es un síntoma de una sociedad enferma:

*“Mirá, la sociedad está tan enferma que te va a calificar de acuerdo a lo que vos hayas estudiado o no, verdad. Usted dice “abogado” y usted puede pensar corrupto y plata por ahí; usted puede decir, qué sé yo, sociólogo y puede pensar chanclutado, pobre, nunca va hacer plata. Porque la sociedad ya te califica; lamentablemente los seres humanos somos así verdad.”*

A pesar de estos casos excepcionales, vemos que la tendencia entre las y los trabajadores de call centers participantes en esta investigación es la de aceptar o reconocer la centralidad normativa del trabajo. De igual manera, todas las personas asumen que el trabajo juega un papel central en la vida y trayectoria de las personas por lo que influye de manera determinante en la identidad de las personas. A continuación, examinaremos la cuestión de la identidad desde una perspectiva colectiva en relación al grupo de trabajadores y trabajadoras de call centers.

## **7.2 Identidad colectiva**

De lo discutido hasta el momento, observamos que las disposiciones para la acción y las representaciones sociales del trabajo del grupo de personas quienes colaboraron en esta investigación están dirigidas hacia una centralidad normativa del trabajo. En el marco de comprensión de su mundo, las y los trabajadores de call centers le atribuyen al trabajo un rol central en la conformación de identidades a largo plazo. Sin embargo, al reflexionar sobre el

papel identitario que el *call center* juega en sus vidas, las interpretaciones de las y los sujetos presentan mayor heterogeneidad y en muchos casos alienación para con tal trabajo.

“*Idiotas que hablan inglés*” fue la forma en la que Tatiana (46 años, operadora), la persona entrevistada de mayor edad, caracterizó a las y los trabajadores de call centers. También, asegura que el call center es un trabajo sin identidad. Más allá de estereotipos o generalizaciones, quisimos escuchar por parte de las y los interlocutores si pensaban que existe algo similar a una identidad grupal en el grupo de trabajadores de call centers. Esto lo abordamos tanto desde la encuesta como desde la entrevista.

En el cuestionario que se aplicó a través de la encuesta se incluyó un ítem que preguntaba qué tan de acuerdo estaban las personas encuestadas con la afirmación “las y los trabajadores de call center constituyen un gremio laboral como cualquier otro”. Los resultados muestran que el 72.1% de las personas están muy de acuerdo o de acuerdo con tal afirmación, un 11.5% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 16% dijo estar en desacuerdo o muy en desacuerdo. Estos resultados son importantes ya que muestran que un porcentaje mayoritario de la población trabajadora encuestada se encuentra en cierta medida identificada con el colectivo, al menos en la aceptación de la existencia de éste. Consideramos que tal identificación es relevante por cuanto la globalización y la tercerización del empleo han generado gran inestabilidad e incertidumbre en la esfera del mundo laboral. En el capítulo V, observamos que la organización colectiva de las y los trabajadores, al menos en su forma clásica sindicalizada, es una posibilidad apenas remota y que varias de las personas que concedieron entrevistas están dispuestas a intercambiar derechos laborales por empleos más o menos estables. Por lo tanto, el hecho de que exista cierto nivel de identificación o de “conciencia de clase” sería fundamental para generar una identidad como la

que Dubar denomina “instrumental”; o sea, el hecho de reconocerse como parte de un grupo con derechos es el primer paso para buscar tales derechos.

Por otro lado, no deja de ser llamativo que, si bien las pruebas estadísticas realizadas (chi-cuadrado) no mostraron diferencias significativas según el sexo de las personas, el porcentaje de mujeres que manifestaron estar de acuerdo con la afirmación de que “las y los empleados de call centers constituyen un gremio laboral como cualquier otro” fue menor que el de los hombres, 67.2% y 77.0% respectivamente. El mismo patrón encontramos al comparar los resultados por la categoría laboral de las personas. El grupo de operadores presentó un porcentaje más bajo de aprobación, 68.6%, que el del grupo de no operadores, 76.9%. Como mencionamos, la diferencia en ninguno de los casos es estadísticamente significativa, aunque sigue el mismo patrón que encontramos al analizar el grado de satisfacción con respecto al trabajo, en donde el grupo de operadores y el grupo de mujeres mostraron menores niveles de satisfacción que los no operadores y los hombres.

Además, el hecho de que un alto porcentaje de trabajadores se reconocieran como gremio es solamente una aproximación preliminar y superficial al tema de una posible identidad colectiva entre las y los trabajadores de call centers. De hecho, al abordar este mismo tema con mayor profundidad en las entrevistas encontramos un resultado contrastante y con opiniones más divididas. Sobre este tipo de resultados, Dubar (2001) señala que al emplear un método inductivo, los investigadores en el área de la sociología del trabajo siempre encuentran una enorme heterogeneidad entre los discursos sobre el trabajo de grupos de trabajadores que comparten la misma situación y la misma categoría laboral. Tal heterogeneidad la pudimos corroborar en el capítulo anterior que trató sobre las concepciones amplia y reducida sobre el

trabajo. De la misma manera, encontramos gran diversidad entre sus discursos sobre el papel del call center en la articulación de identidades colectivas.

Durante las entrevistas, se le preguntó a cada una de las personas si consideraban que dentro de la población de trabajadores y trabajadoras de call centers en Costa Rica existe alguna forma de identidad grupal similar a la que históricamente han tenido los oficios y las profesiones. A continuación presentamos las principales tendencias que encontramos según las respuestas que obtuvimos de las entrevistas a profundidad.

### **7.3 Consumo, juventud y cultura del inglés**

Más allá de la jerarquía que genera el ejercer cierta profesión o poseer cierto título profesional, varias personas mencionaron que lo que genera estatus es el dinero y el poder adquisitivo al que accede un individuo a través del trabajo; esto nos lleva a reflexionar sobre el consumo como fuente de identidad en la población trabajadora de call centers.

Hemos discutido cómo el trabajo posee una centralidad normativa y cómo ésta es la vía de acceso a muchos derechos sociales. Teniendo en cuenta, además, que un gran sector de la población de estudio está constituido por gente joven para quienes el trabajo es un vehículo de inserción social y una fuente de autoestima (Lerrer, 2008), y que muchos de estos han nacido y crecido en una época en la cual la ciudadanía es asociada a mayores niveles de consumo (García-Canclini, 1995), el poder positivo y las posibilidades de consumo se convierten en una de las mayores fuentes de gratificación para muchas personas y esto moldea sus identidades.

En capítulos anteriores vimos que los salarios de los call centers están por encima de la media de la mayoría de los trabajos tradicionales a los que tiene acceso la juventud costarricense,

y en muchos casos, similares o por encima de la paga que reciben las personas en trabajos profesionales. También hemos visto que parte de la satisfacción que las trabajadoras y los trabajadores de call centers experimentan en sus trabajos radica en las posibilidades de consumo y el estilo de vida proporcionado por sus salarios. Chacón (2010) describió una situación similar con un grupo de trabajadores de sportsbooks en donde las compras por internet, el consumo de artículos tecnológicos, el consumo de ocio y de sustancias, fueron las características que con mayor claridad identifican a esta población.

En las entrevistas, encontramos evidencia de que, en efecto, el poder adquisitivo genera un estilo de vida independiente, el cual se convierte en fuente de orgullo para muchas de las personas que trabajan en call centers. Algunos ejemplos los vemos en personas como Karina (28 años, revisora de contenido de libros) y Juan (29 años, operador), quienes mencionaron que la independencia económica que han logrado ostentar a través de sus respectivos trabajos constituye uno de los principales incentivos para continuar desarrollándose en la industria del call center.

De igual manera, el perfil sociodemográfico es un factor identitario. La alta proporción de personas jóvenes en transición a la vida adulta, universitarias, quienes hablan una segunda lengua, asistieron a colegios privados, provienen de una clase media-alta y han crecido en contacto directo con las nuevas tecnologías de información, son rasgos característicos de las personas trabajadoras de call centers que han participado en ésta y otras investigaciones. Por estar en esa etapa transitoria del ciclo vital y considerarse el call center como un trabajo también transitorio, se han creado percepciones alrededor de las trabajadoras y los trabajadores de call centers; percepciones que pueden ser, en menor o mayor medida estereotipos, pero fundamentadas en evidencia real.

Las personas entrevistadas en la presente investigación reconocen tales preconceptos o estereotipos. Juan (29 años, operador), por ejemplo, considera que en los call centers trabajan todo tipo de personas, pero que existe un estigma de gente “*fiestera*”. Efectivamente, en varias entrevistas salió a relucir la cuestión de “la fiesta” como una de las actividades predilectas de quienes trabajan en call centers. No obstante, quienes mencionaron el tema fueron cautelosos en generalizar tal característica. Vemos entonces casos como el de Eduardo (31 años, operador) quien menciona que, justamente, muchas de las personas que ha conocido en este tipo de lugares son jóvenes recién salidos del colegio, quienes no tienen necesidad de trabajar y que el dinero que ganan lo utilizan para “*pagarse la fiesta*” y por esta razón, terminan “*estancándose*” en estos trabajos. Por otro lado, también ha conocido gente “*más seria*” que tiene claras sus metas y que utilizan el trabajo en call centers como “*un trampolín para algo mejor*”.

Además, la habilidad de hablar una segunda lengua es uno de los factores que de alguna manera “unifica” a quienes laboran en call centers. El hablar inglés (aunque también hay presencia de otras lenguas en algunas compañías) es, de alguna forma, un elemento de autoreconocimiento pero no necesariamente algo que genere algún sentimiento de cohesión o de pertenencia. Así lo ve Laura (21 años, operadora) quien considera que el inglés es lo único que esta población tiene en común entre sí. Por su parte, David (38 años, operador) comentó que probablemente el inglés sea un factor identitario, pero que él personalmente no lo siente.

El constante uso del inglés en el trabajo va creando una nueva gama de vocablos del inglés que las trabajadoras y los trabajadores utilizan cuando hablan español entre sí; la mayoría del vocabulario que describe sus labores proviene del inglés por lo que en muchos casos hay una preferencia o mayor comodidad al utilizar los términos en inglés. Entonces, en su cotidianidad, quienes trabajan en call centers van a “break” en lugar de tomar “un descanso o receso”; un

capacitador es un “trainer”; a las horas pico se les llama “rush”; y un operador telefónico es un “clerk” o un “rep”<sup>28</sup>. Este fenómeno no es exclusivo al trabajo en call center y está también vinculado a la globalización y principalmente a la influencia política, económica y cultural de los Estados Unidos en Costa Rica; pero dada la naturaleza multilingüística del trabajo en call centers, es común que la mezcla del lenguaje suceda con mayor intensidad en quienes hacen este tipo de trabajos.

Para Diana (31 años, operadora), el hablar inglés va ligado a una procedencia socioeconómica específica como, por ejemplo, haber estudiado en un colegio privado. Además, reconoce que el estilo de vida y el consumo característico de muchas de las personas que trabajan en este tipo de compañías se convierten en el atractivo para que muchas otras personas quieran aprender el idioma y acceder a tal nivel de consumo:

*“...te das cuenta; la gente que habla inglés y la gente que no habla inglés; los estilos de vida son muy distintos, ¿me explico? Como digamos esto: que salís de un colegio privado o no, la cuestión de que hablás inglés o no; los estilos de vida vienen a ser muy distintos. Obviamente eso no significa que si saliste de un colegio público no vas a entrar a un sportsbook, por supuesto, estudiás inglés aparte y entrás a un sportsbook. (...) Hay gente que ahora estudia inglés para entrar a un call center o un sportsbook, incluso dan clases, (...) Yo me imagino que sí, que al ver que alguien que trabaja en un sportsbook o call center se pudo comprar su carro o se pudo comprar un celular bonito, puede ir a comer rico, puede ir al cine, viaja, etc., etc. quieren eso y sí te da u estilo de vida diferente, porque el salario es un poco más alto.”*

En esta narración volvemos a ver reflejado lo que mencionaron varios de las y los informantes con respecto a que el estatus que genera el trabajo en muchos casos no procede de la labor como tal sino del poder adquisitivo que el dinero proporciona. Y hay quienes no están satisfechos con tal situación; por ejemplo, Raúl (23 años, operador) afirma que lo que identifica a

---

<sup>28</sup> Abreviación de “customer service representative”.

la población que estudiamos es su “*consumismo y materialismo*” y asegura que él no se siente parte de *eso*.

Igualmente, el tener que realizar la mayor parte de su trabajo en una lengua extranjera y para clientes extranjeros es un factor a considerar en las características identitarias de la población trabajadora de call centers en Costa Rica. Es decir, el contacto directo con la cultura estadounidense del consumo es, probablemente, uno de los disparadores de los hábitos de consumo de las y los trabajadores de call centers. Si bien vivimos en una sociedad de consumo en donde vastos sectores de la ciudadanía, en mayor o menor medida, se ven envueltos en la lógica del gastar y comprar como un fin en sí misma, en las y los trabajadores de call centers esta realidad se manifiesta con una intensidad particular. Este es un grupo de personas quienes trabajan en el mercado de venta de servicios; servicios de seguros médicos, compras por internet, telemarketing, nuevas tecnologías, de apuestas y casinos. Además, la mayoría de los servicios están dirigidos a una clientela ubicada en países en donde el consumo se da a mayor escala que en Costa Rica; como por ejemplo, Estados Unidos. Más aún, el aprender hablar inglés y poder entenderse con los clientes de este mercado genera una dinámica de complicidad y empatía, de comprensión del lenguaje y de que “*todos estamos en lo mismo*”. Esto lo describió Raúl (23 años), operador en una compañía de ventas de productos por internet, quien asegura que disfruta su trabajo pero que lo menos que disfruta es el consumismo extremo que se vive tanto entre los clientes como entre sus pares:

*“Por ejemplo, la gente que anda detrás de la última tecnología, lo que te digo, andan detrás de la última tecnología, andan detrás de tener un carro, andan detrás de irse a comprar las birras más caras, que sus compitas al bar más caro. Yo no calzo entre ese ambiente, porque eso es lo que se ve más en los call centers: gente como muy superficial, por así decirlo, realmente es diferente. Es diferente la gente anda detrás de simplemente lo material, no anda detrás de aprender nada...”*

Otro ejemplo de la adopción de los hábitos de consumo lo vemos en los sportsbooks en donde es común que sus empleados y empleadas comiencen a interesarse por deportes que no son populares en Costa Rica como el fútbol americano e inclusive algunas de estas personas comienzan también a apostar en estos eventos. Más adelante nos referiremos con mayor especificidad al caso de los sportsbooks dado que para muchos la situación de este tipo de trabajo presenta particularidades que no se observan en otros trabajos. Por el momento, enfatizamos en el hecho de que “la juventud”, el consumismo y la influencia cultural de hablar una segunda lengua son algunos de los rasgos identitarios que las y los trabajadores con mayor rapidez tienden a señalar.

#### **7.4 Identidad profesional y de clase**

Hasta el momento, hemos discutido ciertos rasgos que las trabajadoras y los trabajadores de call centers tienen en común y que, de alguna manera, generan cierta identidad colectiva. Sin embargo, no podemos afirmar que tales rasgos sean lo suficientemente fuertes como para que esta población sienta apego a sus labores o a las personas que las llevan a cabo como un colectivo.

En varias entrevistas encontramos que aquella afirmación de Tatiana (46 años, operadora) de que el call center es “*un trabajo sin identidad*” no es un sentimiento aislado. Varias personas manifestaron opiniones similares. Algunos ejemplos de esta tendencia los vemos en Carlos (33 años, line manager) quien afirma que no existe tal identidad ya que el trabajo en call centers no es “*ni siquiera una profesión*”. Este es un caso interesante ya que Carlos también manifestó valorar su trayectoria en sportsbooks dado que el conocimiento adquirido y los años que lleva le han hecho sentir que ha hecho una carrera; aun así, no considera tal trabajo como una profesión sino

solamente un trabajo de paso. Lo anterior resulta entonces uno de los impedimentos para que las personas sientan un arraigo hacia su oficio o un sentimiento de pertenencia de clase como el descrito por Dubar. Refiriéndose a una manifestación de trabajadores de sportsbooks que se dio hace unos años en contra de un proyecto de ley que pretendía crear impuestos para los casinos; Carlos recuerda:

*“...en el 2011 hubo una manifestación que fuimos allá los empleados de sportsbooks y de call center a la Asamblea Legislativa, con tambores y pancartas. En ese momento fuimos allá... cuatro gatos habían y porque el book los mandó. Nadie iba a ir porque eso, vamos a ver, vos me hacés una pregunta, me decís, los abogados, los doctores, notá que esos son profesiones que llegan hasta un colegio, un colegio profesional incorporados; eso crea realmente un círculo muy fuerte entre ellos. Pero los call center y estos lugares, son lugares que realmente son de paso, son lugares que cuando estás ahí y tenemos cuatro meses de estar ahí, has visto pasar un montón de gente; unos se van, los echan, no les gusta; son muchos estudiantes, gente que está ahí provisional, porque dicen yo no quiero hacer esto el resto de mi vida.”*

De forma similar, Amanda (42 años, coordinadora de logística) también cuestiona que el trabajar en call centers pueda ser siquiera considerado un oficio:

*“No, para nada, para nada no hay [identidad], aunque ahora hay universidades que dan el título técnico de operador de call center y todo esto, no. Mirá, no es ni un oficio, o sea es simplemente un... es que esta carambada del servicio al cliente, mirá no es nuevo; o sea, siempre ha existido. Ahora tratan de capacitar a la gente un poquito desde afuera, porque igual te dan entrenamiento a lo interno, pero es como, diay yo no sé; llegar a trabajar en una imprenta, te enseñan el oficio y lo hacés. Para mí, esto es igual, (...) pero yo no siento que sea algo como que exista un gremio, como que uno se sienta parte de operadores de call center... no lo veo así.”*

Vamos viendo que la identidad grupal o gremial pasa a ser cuestionada al ahondar en el tema. Para Andrés (33 años, team lead), no existe tal identidad dado que en realidad los call centers se desenvuelven en diversos sectores; o sea, podría existir un gremio de trabajadores de sportsbooks por un lado, y un gremio de trabajadores de call centers de tecnología por otro lado, pero no un gremio general de trabajadores de call centers. En realidad, existe una gran movilidad

horizontal de personas entre distintos call centers, por lo cual pensamos que el hecho de que hayan diferentes subsectores en estas compañías no constituye, por sí solo, un factor que pueda prevenir la constitución de identidades colectivas. Contrario a Andrés, encontramos casos de personas que ven en esta movilidad una de las posibles fuentes de autoreconocimiento entre trabajadores de call centers. Así lo expresó Juan (29 años, operador) al afirmar que muchas personas, al estar en constante movimiento entre diferentes compañías, comienzan a reconocerse entre sí dado que han coincidido en uno o más lugares.

Otra tendencia la observamos en aquellos para quienes la identidad grupal pasa por el lado anecdótico. Así tenemos los casos de Jorge (35 años, coordinador de asistencia técnica) quien afirma que todos y todas las personas tienen sus historias de call centers que compartir y esto es algo que genera cierta identificación grupal. Por su parte, para Natalia (34 años, agente de recursos humanos), el hecho de que hay cada vez más personas que trabajan por muchos años en call centers va generando identidad a través de sus trayectorias. Este último ejemplo, lo consideramos importante dado que es un reconocimiento de que la definición de lo que es “un trabajo de paso” es cada vez más ambigua. Como lo dice Natalia, hay personas que trabajan muchos años y esto crea identidad. Sin embargo, el consenso entre las personas entrevistadas es que es un trabajo temporal, por lo que muchas niegan la posibilidad de crear identidades. En el próximo capítulo analizaremos este contraste entre la interpretación del call center como algo temporal y las trayectorias longevas que una importante cantidad de individuos continúan desarrollando en estos lugares.

A pesar de la heterogeneidad, lo que interpretamos de lo manifestado por nuestras y nuestros informantes es que la población que estudiamos no ha generado una identidad colectiva definida o esta identidad se encuentra quebrantada. A pesar que un importante sector de este

grupo siente que el call center es un trabajo de paso y, por ende, evita crear vínculos identitarios con del gremio, consideramos que la falta de vocación y valoración del trabajo influyen en lo difuso de sus identidades. Por ejemplo, Gloriana (29 años, operadora) piensa que el ser agente telefónico es un trabajo que cualquier persona puede hacer. Esta apreciación implica una desestimación de labor, por cuanto para la persona no requiere ninguna habilidad específica y esto puede influir en que las personas no sientan apego a su trabajo ni a las personas que realizan la misma labor. Sobre este mismo punto, Amanda (42 años, coordinadora de logística) opina lo siguiente:

*“Es un oficio donde aprendés un par de herramientas que te sirven y listo; y además varía de un call center a otro; son diferentes sistemas, diferentes programas; al final es lo mismo lo que hacés atención a un cliente, sea interno o externo. Pero no siento yo que por más título ‘técnico en operador de call center’ o como lo quieran llamar vaya más allá; porque es aprender un par de programas, ciertas habilidades y vámonos. No es algo que tengás que estudiar, que tengás que prepararte ni que tengás que hacer una práctica profesional para ello, simplemente hable el idioma y maneje una compu y aquí le enseñamos lo que se ocupa.”*

En parte, la falta de sentimiento de pertenencia a un grupo de trabajadores particular está ligada a una poca valoración, y hasta cierto punto, a un desprecio a la actividad como tal. Por ejemplo, al reflexionar sobre la afirmación “el trabajo que realizo es de prestigio para la sociedad”, solamente un acumulado del 28.7% de quienes respondieron a la encuesta dijeron estar de acuerdo o muy de acuerdo con tal afirmación. 36.1% dijeron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y 35.2% manifestaron estar en desacuerdo o muy en desacuerdo. La labor de agente telefónico es, pues, una actividad que para muchos carece de valor social. De hecho, el porcentaje del grupo de operadores que consideró que su trabajo es de prestigio fue solamente del 18.6% mientras que para el grupo de no operadores el porcentaje fue significativamente mayor, 42.3%.

( $p = 0.002$ ). En otras palabras, el trabajo esencial de los call centers, el servicio al cliente, es el que menos valoran las trabajadoras y los trabajadores.

Sabemos que dentro de las compañías de call centers hay posiciones que no implican el contacto con el cliente, que son de mayor jerarquía, y que proporcionan a las personas mayor autonomía y mayores posibilidades de no caer en una rutina desesperantemente monótona. Como hemos visto anteriormente, esto influye fuertemente en la valoración del trabajo y, seguramente, en la valoración que un trabajador o trabajadora tenga sí mismo o sí misma. Por ejemplo, en algunas entrevistas era notable la urgencia que tenían algunos de las personas entrevistadas para hacerle saber al investigador que su puesto no consistía en contestar llamadas; en otras palabras, dejar claro que ellos se dedica a *algo más* que tomar llamadas.

Al preguntarle si se sentía personalmente identificado como trabajador de call center, Andrés (33 años, team lead) respondió de la siguiente forma:

*“Para nada, más bien yo lo que hago es lidiar con el estigma social de que ‘¿dónde trabajas vos? – Ah, un call center’. Sí, trabajo en la parte de call center pero podría trabajar en la parte de mantenimiento de servidores o podría trabajar en el departamento financiero, no necesariamente es un call center. Pero sí está ese estigma, esa marca que te ponen en la frente de que sos trabajador de call center. Entonces el perfil normal: ‘sí, sos un borracho, inmaduro, no tenés metas en la vida’, pero es completamente falso.”*

El acceder a una posición de mayor jerarquía que la de operador telefónico es para muchas personas un objetivo, no solo por cuestiones salariales o por sentir realización laboral, sino también por una cuestión simbólica en relación al no pertenecer a una categoría de trabajadores desacreditada y desvalorizada. Como antes señalado, quien realizó la presente investigación trabajó también varios años en call centers por lo que fue posible observar muchos comportamientos que denotaban una falta de aprecio a ese tipo de trabajo. Para ilustrar, una de las frases frecuentes que algunos miembros del personal de capacitación le decían a las personas

que recién empezaban en la compañía, para que no se pusieran nerviosas y a modo de broma, era *“take it easy; this is a job that even monkey can do”* (*“esté tranquilo, este es un trabajo que hasta un mono puede hacer”*). Para una buena parte de la población de estudio, el trabajo en call center es comparado, pues, como algo inferior a la inteligencia humana. Sin duda alguna, estos sentimientos son en parte desencadenados por la automatización y deshumanización del trabajo en estos lugares. Sin embargo, creemos que también guardan relación con el perfil sociodemográfico de las primeras generaciones de trabajadores de call centers en el país conformadas principalmente por jóvenes de clase media-alta, muchos de los cuales asistieron a colegios privados y/o tienen educación universitaria, lo cual genera un desfase entre sus expectativas laborales y lo que pueden obtener de un call center.

Por otro lado, el supuesto de que cualquier persona puede hablar una segunda lengua y manejar una computadora apropiadamente es síntoma de una sociedad segregada por una importante brecha educativa. Muchos de estos y estas jóvenes son hijos e hijas de un sector de clase media costarricense que se vio fortalecida en la época en la que se consolidó el Estado Benefactor costarricense, el cual permitió que importantes sectores de la población del país pudiesen ir a la universidad y desarrollar carreras profesionales a largo plazo, principalmente en instituciones del Estado y a partir de la década de 1950. Luego, con los cambios estructurales de la década de 1980 – incluyendo la proliferación de los colegios privados, el deterioro de la educación pública, y la intención por parte de sectores poderosos de dirigir la educación al servicio del mundo globalizado y la inversión extranjera – muchas de las personas pertenecientes a esa clase media, quienes podían pagar un poco más, decidieron enviar sus hijos e hijas al sistema de educación privada. Esto generó un cambio importante en la educación costarricense ya que, de alguna manera, segregó a las y los estudiantes costarricenses en dos clases diferentes:

aquellos que asistieron a un colegio privado y aquellos que asistieron a un colegio público, es decir, aquellos que hablan inglés y aquellos que no, como dio a entender una de las interlocutoras. Entonces, algunos de estas y estos jóvenes dan por sentado que el hablar inglés y el saber usar computadoras son habilidades básicas que cualquier persona debe saber y, por lo tanto, consideran sus trabajos en call center como una actividad, sino vergonzosa, al menos inferior a sus capacidades potenciales. En capítulos anteriores hemos visto, sin embargo, que las habilidades en cuestión no son poseídas por la mayoría de la población activa del país.

No se está argumentando que el provenir de un colegio privado o público sea el factor decisivo en el menor a mayor aprecio que una persona tenga sobre su trabajo. De hecho, recibimos comentarios negativos con respecto al trabajo en call center por parte de personas provenientes tanto del sistema de educación pública como el de educación privada; no obstante, defendemos la hipótesis de que la desacreditación del trabajo en cuestión se debe, en parte, a expectativas laborales insatisfechas dado el alto nivel educativo formal de la mayoría de estas personas. Un ejemplo para ilustrar esta idea lo vemos en el caso de Leo (22 años, operador y capacitador), uno de los pocos participantes del proceso de entrevistas quien no cuenta aún con educación universitaria y que además obtuvo el bachillerato por madurez luego de desertar de un colegio técnico. Para Leo, trabajar en la compañía para la cual labora actualmente es un factor de orgullo ya que según él *“no cualquier persona logra ingresar allí”*. En este caso, el trabajo en call center, si bien no es un trabajo que él quiera realizar para toda la vida, tampoco es algo que a él le genere un estigma como sí lo hace en otras personas.

Hemos argumentado, además, que con el pasar de los años el perfil sociodemográfico de esta población se ha diversificado por lo que el perfil de persona recién descrito hace referencia a solo una parte de una población que se diversifica progresivamente. Además que el rango de

edades ha ido poco a poco ensanchándose. Tenemos también a una importante masa de personas provenientes del sistema de educación pública deseando poder satisfacer unas expectativas de consumo similares a las de quienes trabajan en call centers y ven en el inglés y en el call center un instrumento de superación, al menos en el plano monetario. La combinación entre una brecha educativa, pocas oportunidades de empleo, salarios bajos en la mayoría de trabajos que ofrece el país y las expectativas de consumo generadas por los medios de comunicación pasan a ser el motivo por el cual proliferan las instituciones que prometen capacitar a las personas en “inglés para call centers”.

Más allá de autoreconocerse como un grupo de personas quienes hablan inglés o con ciertos hábitos de vida; o de dudar sobre la existencia de algún tipo identidad gremial o grupal; encontramos dos casos de personas que sí dijeron sentirse parte del grupo en lo que se refiere específicamente a las labores y al gremio como tal. Más aún, sus pensamientos parecen ser afines a la categoría de identidad instrumental propuesta por Dubar a medida que manifiestan una relación antagónica entre el grupo de trabajadores y el call center como símbolo de opresión. El primero de estos casos es el de Eduardo (31 años, operador) quien se reconoce parte de una subcultura de personas que han tenido que lidiar con el trabajo en call center del mismo modo que lo han hecho quienes trabajan en maquilas:

*“Entonces sí, es como una comunidad de los que tenemos que lidiar con el cliente en el teléfono, que el cliente es estúpido, etc. Entonces, como decir un gremio de call center, sí me siento identificado por que no solamente he trabajado en sportsbooks, sí he probado un poquito de cada especialización que existe hasta el momento. Entonces creo que sería compararme como con la gente que trabaja en una maquila o en una textilera, o con los agricultores incluso, somos las nuevas maquilas del siglo XXI, entonces sí.”*

El caso de Héctor (26 años, agente de recursos humanos) es similar; él ya no se desempeña en la categoría de operador telefónico, pero afirma sentirse identificado con el gremio como tal, e incluso sugiere la idea de que el gremio debería sindicalizarse:

*“Sí, yo diría que tal vez todos los que trabajamos en call center pensamos lo mismo: no es el mejor trabajo, paga bien, pero sí va como en el sentido muy de maquila; en el que usted hace su trabajo y le pagan; y como le pagan relativamente presentable, usted se calla y nada más obedece. Yo creo que todos los que trabajamos en call center, nos identificamos con eso. Sí creo y yo soy un ferviente creyente de que debería existir un sindicato o algo por el estilo, que se encargue de velar porque se le respeten, derechos (...) no como sector de maquila.”*

Así mismo, Héctor vuelve a sugerir que el hecho de que haya tantas empresas y que las y los empleados estén dispersados es un obstáculo para la organización colectiva:

*“Yo si lo espero ver como un gremio, pero que no se ha organizado. Al ser tantos call centers, que son tantas empresas diferentes, no hay forma de poder hacer que haya una unidad de pensamiento; no es como por ejemplo los profesores, pese a que hay muchos colegios públicos y muchos privados, pero un profesor va al colegio de profesores y ya forma parte del sindicato.”*

Finalmente, al explicar las razones por las cuales se siente parte de este sector laboral, Héctor describe, por un lado, cuestiones subjetivas de las condiciones laborales que las estadísticas no muestran; y por otro lado, el contraste entre sus expectativas profesionales de persona con alta educación formal y lo poco que el call center puede hacer para satisfacer tales expectativas:

*“Sí, me siento identificado, principalmente porque fui agente durante dos años; sé lo que es tomar llamadas, sé lo que es sufrir depresión de trabajar en call center. Lo había mencionado antes, uno cuando trabaja en un call center, pasa gran parte del tiempo deprimido porque es... personalmente yo me visualizaba como en una casa sin puertas, solamente con ventanas; veía amigos de la universidad que renunciaban y conseguían bretes pichudísimos, compañeros de la U que conseguían bretes que uno desearía tener y uno ahí con la depresión de estar tomando llamadas.”*

A menos que haya un cambio radical en el modelo político y económico costarricense, es probable que la industria de los call centers se siga desarrollando en el país durante los próximos años; los casos de Eduardo y Héctor son, pues, importantes dado que son los que con mayor claridad mostraron rasgos de un pensamiento colectivo similar al de una conciencia de clase que pueda dar cohesión y poder de organización al grupo de trabajadores y trabajadoras de call centers que seguirá creciendo en cantidad y que presenta señales de descontento en varias facetas de sus labores.

### **7.5 Identificación con la empresa**

Un lema inscrito en la parte trasera de un autobús de transporte público se lee lo siguiente: “you are where you work”. La frase es un juego de palabras en inglés que se puede traducir de dos maneras: “estás en tu lugar de trabajo” o “eres tu lugar de trabajo”. El lema pertenece a una campaña publicitaria que la multinacional Amazon lleva a cabo en el país para atraer mayor oferta laboral y su objetivo parece ser crear en las personas trabajadoras un sentimiento de unidad para con la empresa.

Tal anuncio publicitario nos remite a uno de los tipos ideales clásicos de identidad laboral, el que tiene que ver con la identificación con la empresa. Esta categoría surge en el siglo XX y se caracteriza por estar conformada por:

“...técnicos, administradores, financieros (...) para quienes la pertenencia a la empresa y la competencia técnica representan atributos importantes de su posición; (...) y que implica fuerte movilización subjetiva, esperanzas de desarrollo de carrera dentro de la firma y fuerte dependencia con respecto a los modos de gestión de la organización. (Dubar, 2001: 7).”

Igualmente, consideramos que el trabajar para ciertas instituciones estatales costarricenses durante la segunda mitad del siglo XX como el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), o las universidades públicas, se constituyó en un factor de peso en la articulación de identidades en torno al trabajo para las trabajadoras y los trabajadores de este tipo de instituciones, ya que éstas son instituciones de prestigio las cuales forman parte de un proyecto colectivo de construcción societaria y que de alguna forma trascendieron la esfera laboral para convertirse en símbolos importantes de la identidad costarricense desde hace ya sesenta o setenta años.

Partiendo del supuesto que la identidad de empresa/organización y la identidad en relación a la pertenencia a una institución estatal, aunque de naturaleza diferente entre sí, - el primero basado en el modelo de empresa capitalista y el segundo en un proyecto de construcción social solidario - son ejemplos de maneras en las que un empleado o una empleada puede generar una identidad colectiva relacionada a un trabajo, intentamos analizar las percepciones de las personas trabajadoras quienes participaron en esta investigación con respecto a la posibilidad de generar una identidad similar en sus respectivos trabajos. Para aproximarnos al tema, preguntamos a las personas, tanto en la encuesta como en las entrevistas, si consideraban que las compañías para las que trabajan son prestigiosas, y particularmente en las entrevistas, ahondamos en la cuestión sobre si ese prestigio – o ausencia de – tiene algún valor para las y los trabajadores.

Anteriormente habíamos observado que al preguntar si el trabajo en un call center era prestigioso, solo se obtuvo un 35.2% de personas que consideraran que su trabajo es de prestigio; sin embargo, al hacer la misma valoración sobre si las empresas son particularmente prestigiosas, obtuvimos mayores porcentajes de valoraciones positivas consistentes. El 58.2% de las personas dijo estar de acuerdo o muy de acuerdo; 23.8% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, y

solamente un 18.0% dijo estar en desacuerdo o muy en desacuerdo. Empero, al separar a las encuestadas y los encuestados por categoría laboral, encontramos que el porcentaje de operadores el cual manifestó valoraciones positivas consistentes fue de 47.1% mientras que el porcentaje del grupo de no operadores fue significativamente mayor con un 73.8% ( $p = 0.014$ ). Una posible explicación de esta diferencia podría radicar en el hecho de que al sentirse en general menos satisfechas con sus labores, estas personas tampoco sientan sentimientos positivos para con sus empleadores y compañías; o que parte de su insatisfacción se base en trabajar para un empresa que no consideran tenga un alta reputación.

Ahora bien, en las entrevistas abordamos el mismo tema y además preguntamos a las personas participantes qué valor tiene para ellas el hecho de que la compañía para la cual trabajan sea o no prestigiosa. La mayoría de las personas afirmaron que la compañía para la que trabajan es de prestigio. Solamente dos personas pensaron lo contrario. Una de ellas fue Diana (31 años, operadora) quien trabaja en un sportsbook y Héctor (26 años) quien trabaja como agente de recursos humanos para un call center que presta servicios a varias compañías multinacionales. Más adelante hablaremos un poco más sobre las implicaciones de trabajar en un sportsbook en términos de prestigio. En este punto, nos referiremos al caso de Héctor; quien a pesar de haber manifestado gran satisfacción con la posición que ostenta en su compañía, asegura que ninguna compañía de call center es de prestigio y hace una crítica a la dinámica de la tercerización de la que son parte:

*“No para nada, no me parece, es que es ya es un pensamiento como muy personal. No creo que ninguna empresa de call center o de venta de servicios tenga como nada de que estar orgullosos, porque lo que hacen es una tercerización de trabajo. Entonces no lo puedo ver así, que yo diga orgullosamente que trabajo en xxx. Incluso ahora que trabajo en la parte de recursos humanos, donde ya tengo un brete tranquilo y todo, no es como ese orgullo que uno puede decirse, no sé yo trabajo, como te decía yo antes, yo trabajo en la parte de procesadores de Intel, vos lo podés decir con orgullo, ahora no tanto como uno puede*

*decir, yo trabajo en la parte de recursos humanos del INS. Digamos como que ahí tienen un cierto prestigio, o sea hay empresas que tienen cierto prestigio pero yo creo que las empresas de servicio, no te pueden dar como, no creo que el nombre sea importante, personalmente no creo que valga tanto, para currículo tal vez, pero personalmente no.”*

Con respecto al fragmento anterior es importante destacar la mención del Instituto Nacional de Seguros (INS), por cuanto como mencionamos anteriormente, durante varias décadas el trabajar para instituciones estatales como el INS, el ICE, la CCSS, o las universidades públicas, fue un factor de confort, no solo por la estabilidad a largo plazo que ofrecían a sus empleados y empleadas, sino también por el hecho de ser parte de un proyecto de construcción de un país con ciertos valores y objetivos que, ciertamente, tenían dentro de su visión de sociedad, el bien común y un progreso ciertamente más solidario al que refleja el modelo de desarrollo económico del cual los call centers forman parte. Sin embargo, la crisis del Estado Benefactor y los cambios estructurales experimentados a partir de la década de 1980, en donde el valor de la solidaridad ha sido paulatinamente reemplazado por los valores de competitividad e individualidad, han erosionado la posibilidad de construir estos sentimientos alrededor de un trabajo o una institución. Esto lo vemos reflejado en el hecho de que, a pesar de que la mayoría de las personas entrevistadas consideran que trabajan para compañías prestigiosas, las opiniones en cuanto al valor que eso tiene para ellas presentan mayor heterogeneidad.

La tendencia más notable en relación a lo que las y los informantes sienten sobre el prestigio de la empresa tiene que ver con que éste representa una serie de beneficios, extrínsecos al trabajo, pero importantes para las trayectorias laborales y los planes a futuro de las personas. Varios individuos manifestaron que trabajar para una empresa que ostente cierto reconocimiento dentro de la industria les genera seguridad de tener un trabajo estable, les añade experiencia

acreditada en sus currículums, o les facilita el obtener créditos de instituciones financieras. Al menos seis personas expresaron opiniones similares sobre este aspecto.

Luego, tenemos un grupo de personas para quienes el prestigio de la empresa tiene un valor intrínseco pues reafirma su satisfacción con el trabajo. Éste fue el caso de Carlos (33 años, line manager), Raúl (23 años, operador) y Leo (22 años, operador y capacitador); ellos tres afirmaron sentirse bien por trabajar en sus respectivas compañías, dado que todas tienen estándares altos tanto para su clientela como para su personal. Raúl describe este sentimiento recalcando que el prestigio y los lineamientos de la empresa inciden en la forma en la que él mismo se valora como trabajador:

*“... los estándares son un poco altos para entrar, entonces, uno siente como cuando usted está en una entrevista, uno quisiera que todo el mundo tuviera un trabajo y uno quisiera que todo el mundo estuviera igual; pero cuando uno llega a lo que es el reclutamiento y usted está ahí, de treinta personas y quedan tres, y ustedes son los únicos que quedaron contratados, usted sabe que usted está a un paso adelante que mucha gente. Y no sé, realmente es una compañía en que la gente llama muy tranquila porque ellos saben que están hablando como dicen, tratan al cliente como un amigo. (...) Entonces uno siente que está en un buen lugar y uno siente como que está bien; es un bonito lugar para trabajar. Sí se siente un poquito orgulloso de uno mismo por así decirlo por estar en un lugar así.”*

El ejemplo anterior resume los casos que con mayor similitud podríamos asociar con el tipo ideal de identidad de empresa descrito por Dubar. No obstante, contrastan fuertemente con otro grupo de trabajadores para quienes el prestigio de la empresa parece no tener algún valor. Ya nos habíamos referido al caso de Héctor (26 años, agente de recursos humanos) quien afirma que ninguna de estas compañías es de prestigio dado que están envueltas en la dinámica de la tercerización del trabajo y que, por lo tanto, él no se siente orgulloso de la empresa para la cual trabaja. Casos similares los vemos en Gloriana (29 años, operadora), Karina (28 años, revisora de contenido de libros) y David (38 años, operador), quienes afirman que el prestigio o la reputación

de la empresa para la cual trabajan les son indiferentes. Mientras que Gloriana afirma que el prestigio es para los clientes y no para el personal de trabajadores, David aporta un ejemplo de personas quienes se sienten orgullosas de trabajar para cierta compañía o institución al punto de que esto se refleja en sus vidas diarias. Para él, sin embargo, este es un sentimiento ajeno:

*“Para mí no significa absolutamente nada, no es mi prestigio entonces no me interesa. Yo no me siento identificado, enamorado de la empresa por ejemplo. Porque yo he conocido un amigo que donde trabajaba era Dos Pinos y solo cosas Dos Pinos compraba y pasaba diciéndole a uno... si yo le decía que fuéramos a la pulpe a comprar leche, me decía tiene que ser leche dos pinos, él estaba muy enamorado de la Dos Pinos y siempre estaba hablando bien de la Dos Pinos. Yo no he sentido ese sentimiento nunca hacia una empresa donde he trabajado.”*

El caso de David vuelve a mostrarnos que hay una gran heterogeneidad con respecto a los discursos sobre la identidad en torno al trabajo del grupo de trabajadoras y trabajadores de call centers quienes colaboraron con esta investigación, y que en muchos casos, la idea de sentirse representante del proyecto o la misión de una institución o empresa está ausente. Igualmente, consideramos que esa separación simbólica entre el o la trabajadora y la compañía para la cual trabajan podría estar relacionada por un lado, al hecho de que para muchas personas el trabajo en call centers es interpretado como algo pasajero y el principal vínculo para con el trabajo es de una naturaleza meramente instrumental.

## **7.6 El caso de los sportsbooks**

Más allá del servicio que ofrecen, los sportsbooks trabajan de manera muy similar a cualquier otro centro de contacto. Buscan la reducción de costos de mano de obra en países con salarios bajos, ofrecen un servicio telefónico a clientes localizados en un país extranjero y tienen diferentes departamentos según las necesidades de cada cliente. Asimismo, los únicos

requerimientos que una persona necesita para trabajar en una compañía de este tipo son el saber hablar inglés y tener conocimientos básicos sobre cómo usar una computadora; el resto de habilidades las compañías por lo generalmente se las enseñan al personal nuevo durante su capacitación inicial.<sup>29</sup> Sin embargo, al referirse a su primer trabajo en un sportsbook, Karina (28 años, revisora de contenido de libros) recuerda:

*“...tenía un poco de miedo, mi mamá me metió mucho miedo. En aquellos tiempos, estoy hablando de hace diez años, trabajar en apuestas era un tabú; ahora todo el mundo sabe trabajar en apuestas y todo el mundo sabe a dónde están las apuestas. Pero antes vos sentías que estabas haciendo algo malo, sentías que estabas en un puesto ilegal, que estabas quebrantando la ley y si se dan cuenta vas para la cárcel. Obviamente no era tan extremo, pero sí tengo que admitir que a mis 19 años, en mi primer trabajo yo sabía que estaba en apuestas, en un lugar sin nombre, escondido en algún lugar en San José, vos decís: ¡qué pánico! Entonces yo veía el sportsbook, como este monstruo que me va a dar dinero (...) ahora lo veo como un mal necesario, no me da miedo tantos años en apuestas, uno sabe a lo que va, uno sabe lo que está arriesgando, lo que está ganando y sabe que uno puede salir cuando quiera, pero sí claro me ha cambiado la visión.”*

Lo descrito por Karina no es un caso aislado. Desde su llegada al país, los sportsbooks han desencadenado una serie de preocupaciones en distintos sectores de la sociedad, tanto por la falta de claridad sobre las condiciones laborales y jurídicas en las que operan, como por los cuestionamientos ético-morales que existen sobre la industria del juego. Por tales motivos, hemos decidido hacer un pequeño apartado sobre el sentir que tienen nuestras y nuestros sujetos sobre estas compañías y las actividades que realizan.

Las casas de apuestas por internet, comúnmente conocidas como sportsbooks, llegan a Costa Rica a finales de la década de 1990 y fue una de las primeras ramas de servicios de call

---

<sup>29</sup> Aunque en los últimos años esta situación ha ido cambiando y muchos sportsbooks aprovechan la existencia de una relativamente vasta oferta de mano de obra con experiencia en la industria, es común que la previa experiencia sea un requisito.

centers que se consolidó en Costa Rica. A pesar de no existir datos oficiales, se estima que a mediados de la década pasada empleaban entre 8000 y 15000 personas dependiendo de la temporada del año (Chacón, 2010; Rodríguez, 2008). Debido a su apogeo, alrededor de los sportsbooks se fueron generando ciertas percepciones que en mayor o menor medida estaban basadas en la realidad. La primera era que los salarios eran particularmente altos: un promedio de \$800 a \$1200 mensuales que, ciertamente, eran sumas importantes de dinero en aquel entonces. El segundo, que comparte con el resto de la industria de los call centers, fue que las personas que trabajaban en este tipo de lugares eran jóvenes de alrededor de veinte años que por proceder de una clase media-alta no tenían en realidad la necesidad de trabajar y que al verse con salarios tan altos a tan temprana edad desarrollaron hábitos de consumo con pocos límites, consumo tanto de productos de tecnología o de moda, como de alcohol y de drogas ilícitas. Finalmente, una de las percepciones que más se difundió fue la de que muchas de estas compañías operaban de manera ilegal o ambigua jurídicamente, y de que muchas de las personas quienes manejaban estos negocios estaban vinculadas con mafias, perseguidas en el país de donde su mercado se nutría, los Estados Unidos.

Las leyes estadounidenses en efecto prohíben las apuestas en línea y en el año 2006 el entonces presidente de los Estados Unidos, George W. Bush, firmó una ley que prohibía a las y los ciudadanos estadounidenses hacer depósitos de dinero a cualquier entidad relacionada con este tipo de actividades inclusive si las entidades estuviesen ubicadas fuera del territorio estadounidense. Ese mismo año, el mayor centro de apuestas que operaba en Costa Rica, Bet on Sports fue intervenido por el gobierno estadounidense por cargos de operar fuera de la ley, hacer fraude postal y defraudación de impuestos en el país norteamericano (Flores-Estrada, 2006). Como consecuencia, las 1450 personas que la compañía empleaba fueron despedidas y a la

mayoría no se le reconoció ninguno de los pagos estipulados por la ley en estos casos. Sin embargo, el negocio continuó en Costa Rica hasta el punto de que uno de los fundadores de otra importante compañía, Bodog, poco tiempo después estaba dando entrevistas en medios de comunicación nacional donde decía tener planes de hacer más inversiones en el país y manifestaba sus intenciones de conocer al entonces Presidente de la República, Oscar Arias, para discutir sus proyectos. Años después, en 2012, su compañía también removería sus principales operaciones de Costa Rica con el objetivo de evitar problemas con el gobierno estadounidense.

En la actualidad, la industria de los sportsbook continúa vigente en Costa Rica y sigue siendo difícil estimar la cantidad de personas que emplean. Debido a la ambigüedad de su estatus jurídico, ni CINDE ni las autoridades gubernamentales promueven el establecimiento de estas compañías en el país; no obstante, hay muchos portillos legales que les permiten operar en Costa Rica como cualquier otro tipo de call center.

Como se ha podido observar a lo largo de este trabajo, las trabajadoras y los trabajadores de call centers tienen opiniones, representaciones, y actitudes contrastantes con respecto a diversos temas como las condiciones laborales, la instrumentalidad o finalidad del trabajo y la articulación identitaria en los call centers. Esta situación la observamos también al expresar sus sentimientos hacia el trabajo que se realiza en los sportsbook.

Uno de los sentimientos que apreciamos en nuestras entrevistas es que, en efecto, hay un grupo de personas para quienes el trabajo en sportsbook es un trabajo estigmatizado socialmente, el cual puede tener consecuencias no deseadas en sus trayectorias laborales y que presenta un alto grado de inestabilidad. Este fue el caso de Karina (28 años, revisora de contenido de libros), quien además de haberse manifestado frustrada por situaciones de discriminación y acoso sexual observadas en los sportsbooks en los que trabajó, también afirma que ahora que trabaja para una

compañía que no está relacionada con las apuestas y que es de mayor reconocimiento internacional, su nueva experiencia laboral le favorecerá en el futuro mucho más que lo haría su experiencia en sportsbooks:

*“Siento por lo menos que donde trabajo ahora es un lugar en el que yo me estoy formando profesionalmente y que si yo tengo que ir a buscar trabajo a otro lado, puedo decir: bueno, he hecho esto, esto, y esto; he estado dando... diseñando training plans<sup>30</sup>; he estado dando training, he estado mejorando procesos, (...) y decir tengo un posgrado en manejo de proyectos. Yo sé que con eso yo me puedo ir a oro lugar donde mi perfil pueda servir de algo, puedo conseguir algo bueno. Si yo vengo saliendo de un book, ¿qué voy a decir? ‘Sí, vieras qué montón de apuestas he metido todos estos años. No tenés idea cómo sé yo de Western Union...’”<sup>31</sup>*

El caso de Karina resuena con la situación de Amanda (42 años, coordinadora de logística). Ella trabajó durante varios años en un sportsbook donde logró escalar a altas posiciones y obtener importante experiencia en habilidades como manejo de personal y gestión administrativa; sin embargo, al aplicar a una nueva compañía ella se vio obligada a no incluir tal experiencia en su currículum:

*“Cuando yo entré a esta compañía me dijeron “tiene que quitar todo lo del sportsbook para el currículum; a los gringos no les gusta ver eso ahí.” Entonces para mí todo fue el sportsbook y yo llegué hasta supervisora, pero ahí me quedé con todo lo relacionado con book; yo nunca pude mencionarlo. (...) yo pienso que sí hay empresas que lamentablemente tienen prestigio y hay otras que por situación legal o las funciones que realiza no son bien vistas en una sociedad verdad.”*

Además de sentirse obligada a excluir su experiencia en un sportsbook de su currículum, Amanda manifiesta otro sentimiento común entre algunas de las personas quienes laboran en

---

<sup>30</sup> Planes de capacitación.

<sup>31</sup> En este caso, la informante se refiere a Western Union como uno de los métodos de depósitos de dinero que las compañías de apuestas ofrecen a sus clientes, para que estos puedan ingresar el dinero en sus respectivas cuentas y utilizarlo para apostar en línea.

sportsbook, el sentimiento de desagrado con el mundo de las apuestas. Cuando se le preguntó si el trabajo que una persona hace puede influir en su identidad, ella respondió de la siguiente manera:

*“... de alguna u otra forma nos impacta; yo creo que hay trabajos que uno va y que no lo hacen sentirse muy bien. Y si te soy honesta, para mí el trabajo en un sportsbook era horrible; yo podría ganar muy bien, podría tener privilegios o algún tipo de cosas pero era así como... estoy ayudando, generando más ludopatía a estos locos dementes... aportando estupidez.”*

Sentimientos similares fueron expresados por Juan (29 años, operador) y Diana (31 años, operadora) quienes han trabajado principalmente en el área de sportsbooks y sienten que en cierta medida su trabajo se basa en aprovecharse de personas enfermas que son adictas al juego. Diana, por ejemplo, menciona que el trabajo en sportsbooks le genera sentimientos contradictorios, por cuanto es su principal fuente de ingresos pero, al mismo tiempo, el impacto que su trabajo tiene en las personas quienes apuestan le causa un conflicto ético y moral:

*“Vieras que es un trabajo muy contradictorio para mí, siempre lo ha sido y siempre lo he dicho (...) yo no estoy a favor de que alguien apueste. Gracias a ellos y a su enfermedad, yo como y vivo, pero es espantoso que muchas personas que son tan enfermas, con este vicio de las apuestas, se enjaranan, tienen deudas, por todo lado deben un montón de dinero a las tarjetas de crédito, dejan de pagar sus cuentas para poder apostar y no pagan las cosas en su casa, sus hijos, etc. Pero digo, si me pongo a pensar en eso todo los días, seguramente me mato y dejo de trabajar ahí.”*

En este tipo de narraciones vemos que el trabajo en sportsbooks es realmente un dilema moral para algunas personas. Inclusive, encontramos personas que han preferido no trabajar en sportsbooks, para no sentirse cómodas relacionándose con el ambiente del juego; Laura (21 años, operadora), por ejemplo, afirma que en algún momento sintió la necesidad de trabajar en uno de estos lugares ya que no encontraba trabajo; sin embargo, evitó tal opción por la siguiente razón:

*“no me gusta para nada, no me gusta, le tengo pavor, se ha escuchado muchos casos y en la familia también se han dado. También por ese lado le he huido tal vez.”*

En el conflicto de valores generado por el trabajo en sportsbook también entra en juego el respeto por la libertad individual y las elecciones personales de los clientes. Diana (31 años, operadora), para ilustrar, manifiesta sentirse afectada por las vidas de quienes se convierten en ludópatas, pero al mismo tiempo cree que ella no tiene el derecho para juzgar el comportamiento de estas personas. Similarmente, Natalia (34 años, agente de recursos humanos), quien ha trabajado en compañías de diversa índole y en la actualidad labora en el área de reclutamiento de personal de un sportsbook, expresa lo siguiente:

*“...para mí es muy importante respetar la libertad individual. Entonces si bien no está claro, tal vez genere adicción, sí creo que también es una elección que se puede evitar. Sigue siendo un entretenimiento al igual que puede ser un entretenimiento trabajar de bartender y servirle tragos a una persona en la noche, entonces pude ser que ese trago que yo le haya hecho le genere una adicción y se vuelva alcohólico. Va a ser la persona la que controla ese gasto, el nivel que consume y tomará la decisión.”*

Varias personas concuerdan con la posición de Natalia de que las apuestas son simplemente una oferta más en la industria del entretenimiento y que por lo tanto no debería existir ningún juicio moral hacia las actividades de los sportsbooks. Según Gloriana (29 años, operadora) el trabajo en sportsbook no se diferencia de otros call centers, *“el producto es el mismo, es tratar a las personas y resolver problemas eso es todo”*. Andrés (33 años, team lead), por su parte, considera que la principal diferencia entre su trabajo en una entidad bancaria y su empleo anterior en un sportsbook radica en que la primera requiere mayor seriedad y formalidad, aunque ambas actividades son simplemente servicios. Para Carlos (33 años, line manager), el estigma hacia el juego y los sportsbooks está más que todo basado en una cuestión cultural de algunas sociedades latinoamericanas:

*“Se pueden decir muchas cosas. Lo que pasa es que los latinos no tenemos una cultura del azar; aquí jugar lotería es toda una sensación. Cuando yo estuve con la beca en Alemania, en todas las zonas de la ciudad de Hamburgo hay casinos. O sea, los latinos tal vez no tenemos el asunto de apostar tan intrínseco en la vida como los norteamericanos, los ingleses, los franceses, los alemanes. Un partido de fútbol... ponga estos partidos de la UEFA; <sup>32</sup> vea los patrocinadores de las camisetas de los equipos, mae, son books... Marathon<sup>33</sup>; Bryan Ruiz jugó con una camiseta que decía Marathon...”*

Como se observa, las opiniones en cuanto al juego en línea causa opiniones encontradas entre quienes trabajan en tal actividad.

Sobre los otros estereotipos mencionados anteriormente, como el de los altos salarios o los hábitos de consumo de las empleadas y los empleados de esta área es difícil hacer comparaciones objetivas ya que la información obtenida no es suficiente; sin embargo, vale la pena hacer un par de acotaciones.

Con respecto a los salarios, en nuestra encuesta encontramos que el porcentaje de trabajadoras y trabajadores de sportsbooks que reportaron tener un salario mayor a los €500.000 fue significativamente mayor en la prueba de chi cuadrado que el porcentaje del grupo de personas que trabajan para otro tipo de compañías, 74.1% y 47.4% respectivamente ( $p = 0.014$ ). Sin embargo, estos resultados se deben interpretar con reserva, por cuanto, por un lado, no provienen de una muestra representativa, y por otro lado, el grupo de trabajadores de sportsbooks de nuestra muestra está compuesto por solamente 27 personas mientras que el grupo de “otras empresas” es notablemente mayor, 97 personas. Aun así, algunos de nuestros entrevistados que no han trabajado nunca en sportsbooks, como Leo (22 años, operador y capacitador), Laura (21 años, operadora) y Héctor (26 años, agente de recursos humanos), dijeron haber escuchado que

---

<sup>32</sup> Unión de Asociaciones de Fútbol Europeas por sus siglas en francés

<sup>33</sup> Casa de apuestas en línea ubicada en el Reino Unido

en un sportsbook podrían ganar más dinero. Igualmente, Eduardo (31 años, operador) reporta haber recibido un salario mayor en algunos sportsbooks que en la compañía en donde labora actualmente. La única persona que contrarrestó la creencia de que los salarios de sportsbooks son más altos que los de otros call centers fue Diana (31 años, operadora) quien afirmó que los salarios no han cambiado en los últimos diez años, alrededor de \$5 por hora o \$1000 mensuales, y que esos montos eran muy altos en aquél momento, pero que el incremento del costo de la vida hoy en día no representan tanto dinero. En general, estos datos sí parecen indicar que los salarios promedio de un sportsbook están por encima que los de otros call centers, aunque nuevamente, enfatizamos en que una estimación más precisa está fuera del alcance de esta investigación.

Acerca del perfil del empleado o la empleada de un sportsbook, no se discutió directamente en las entrevistas si las y los informantes consideraban que existiesen diferencias en relación al perfil de alguien que trabajase en otro tipo de call centers. Solamente dos personas, Andrés (33 años, team lead) y Diana (31 años, operadora) sintieron necesidad de mencionar el tema. Para Andrés, una de las principales razones de que exista un estigma alrededor del estilo de vida de las y los trabajadores de call centers, se debe específicamente a que dentro del gremio de los sportsbooks el consumo de alcohol y de drogas es bastante común. Igualmente, Diana, quien solamente ha trabajado en sportsbooks piensa que, efectivamente, las trabajadoras y los trabajadores de sportsbooks tienen un estilo de vida más “desordenado” que el de trabajadores de otros servicios:

*“Son personas muy distintas en los perfiles. Yo que he trabajado solo en sportsbook puedo decir que la gente que trabaja ahí, es gente, hijuepuña, muy desorganizada... hasta muy drogadicta. Son personas que la mayoría ni siquiera terminan el colegio, o no van a la U y si van a la U ni la terminan, personas que tienen vida muy desordenada; digo, mi vida no es la cosa más ordenada del mundo, pero sí es gente que fuma mucho (...) cigarro y también marihuana; es que el lugar donde yo trabajo, diay no sé, fuman mucha*

*marihuana, mucha, mucha, en los recesos salen a fumar marihuana todo el tiempo; es parte del receso, esos maes comen rápido para ir a fumar marihuana...*”

Chacón (2010) también encontró que el uso de sustancias, lícitas e ilícitas, es una cuestión recurrente entre las y los trabajadores de sportsbook y propuso la hipótesis de que el alto ingreso que reciben quienes trabajan en estos lugares, así como la desmotivación para con el trabajo expresada por varias personas podrían ser algunas de las causas para expliquen el notable uso de alcohol y drogas entre un sector de esta población.

Por nuestra parte, consideramos que, si bien no es posible saber si hay una diferencia significativa entre el consumo de sustancias entre trabajadores y trabajadoras de sportsbooks y personal de otro tipo de compañías, otro factor posible que podría explicar este comportamiento en el caso de los sportsbooks es el vínculo simbólico que el ambiente de los juegos en línea tiene con la cultura del exceso y la fiesta de Estados Unidos. Por ejemplo, en este país, uno de los pocos lugares en donde los casinos y las apuestas a eventos deportivos están regulados es la ciudad de Las Vegas, y esta ciudad es comúnmente representada en los medios de comunicación estadounidenses como un lugar donde las personas se desinhiben y hacen cosas que no harían normalmente, a saber tomar en exceso, consumir drogas, apostar e incluso hasta casarse compulsivamente con personas con quienes no existe una relación sentimental previa. No vamos a discutir hasta qué punto tales percepciones con respecto a esta ciudad son ciertas o simples estereotipos de la cultura pop estadounidense, pero sí nos atrevemos a señalar que existe una similitud entre el ambiente antes descrito y el ambiente que los sportsbooks transmiten a sus empleadas y empleados.

Antes habíamos mencionado que no es raro que personas que trabajen en sportsbooks desarrollen también el hábito de apostar; otro caso, lo vemos en el hecho de que algunas de estas

compañías organizan fiestas para sus empleados las cuales incluyen un alto consumo de alcohol, espectáculos privados opulentos, y en general un ambiente de diversión desinhibido y descontrolado. De la misma manera, los estos lugares tienden a la informalidad en mayor medida que otro tipo de call centers y en muchos casos, el consumo de drogas no es algo que los empleadores prohíban explícitamente a sus empleados; es posible, entonces, que esta indiferencia ante el consumo de drogas y alcohol de la parte gerencial de estas compañías sea un factor que atraiga a personas que con anterioridad a su trabajo en sportsbooks ya hayan adoptado tales hábitos de consumo.

No pretendemos aquí hacer ningún juicio de valor sobre la actividad de las apuestas ni el estilo de vida las personas quienes laboran para este tipo de compañías. Además, existe un importante número de personas que han tenido trabajos tanto en sportsbooks como en otras áreas de call centers por lo cual es difícil separar una población de la otra. Hemos notado, sin embargo, que existen ciertas percepciones en torno al trabajo en sportsbooks que las trabajadoras y los trabajadores interpretan de distintas forma. Por un lado, identificamos un grupo a quien el estigma del sportsbook le preocupa, ya que consideran que el citar tal trabajo en su hoja de vida no es algo positivo. Por otro lado, encontramos una serie de personas para quien la actividad como tal les incomoda e incluso les causa conflictos ético-morales, al sentir que su trabajo se basa en aprovecharse de personas enfermas. Por último, encontramos un grupo que no siente ningún tipo de estigma ante esta actividad y piensa que es solamente una más entre la oferta de servicios y entretenimiento que proveen los call centers.

En cuanto a la idea de que los salarios de los sportsbook son más altos, afirmamos, con cautela, que los resultados de nuestra encuesta, al igual que lo discutido en algunas entrevistas dan indicios de que tal situación puede ser cierta. Finalmente, en las entrevistas así como en los

antecedentes investigativos encontramos evidencia de que el consumo frecuente de drogas y alcohol es una situación presente en una importante parte de la población trabajadora de sportsbooks.

Todos estos factores generan una identidad aún más difusa entre población empleada en sportsbooks puesto que indican una falta de cohesión en un grupo en el cual muchos de quienes trabajan sienten que a pesar de estar generando un ingreso económico importante, su trabajo no solo carece de valor social, sino que impacta la vida de muchas personas de forma negativa y esto genera conflictos emocionales en estas personas. Más aún, la estigmatización social que existe alrededor de los sportsbooks y su ambigüedad legal, son obstáculos para la articulación identitaria.

## **7.7 Conclusiones del capítulo**

En este capítulo discutimos las representaciones sociales sobre el vínculo entre el mundo del trabajo y la construcción de identidades individuales y colectivas de quienes laboran en call centers. Definimos la identidad como un proceso de auto-comprensión social e históricamente situada de los seres humanos Graffigna (2004), y partimos de la premisa de que existen predisposiciones para la acción y estructuras estructurantes que influyen en las formas en la que se articulan las identidades de las personas.

Encontramos, en primer lugar, que las trabajadoras y los trabajadores de call centers asumen que el trabajo juega un rol central en la vida de las personas dado que es una de las actividades en las cuales las personas invierten mayores cantidades de tiempo a través de sus vidas. Con algunas excepciones, las y los interlocutores de esta investigación piensan que la

centralidad del trabajo se manifiesta en su modalidad normativa; esto quiere decir que el trabajo es el vehículo que la mayoría de las personas deben utilizar para acceder a los principales beneficios sociales como la ciudadanía, el dinero y el estatus social.

A pesar de que dentro de las representaciones sociales del trabajo del grupo de personas que participaron en esta investigación se le concede una importancia prioritaria al rol que el trabajo juega en la construcción de identidades; observamos que quienes laboran en estos lugares, como grupo, no logran desarrollar una identidad definida o articulada. Intentamos comparar los tipos ideales de identidades en torno al trabajo propuestas por el sociólogo francés Claude Dubar - de oficio, instrumental y de empresa – con las identidades que se desarrollan en el call centers y encontramos serias dificultades por parte de la mayoría de los y las informantes para identificar rasgos que pudieran asimilar las identidades de las y los trabajadores dentro de alguna de las categorías mencionadas.

Al pensar en posibles características o factores que pudiesen crear cohesión o pertenencia de grupo, las personas que entrevistamos se refirieron a atributos que tienen en común como grupo como lo son el consumo, el perfil sociodemográfico y el hablar una segunda. Sin embargo, varias personas dudaron que estos fuesen factores sobre los cuales puedan construir identidades y vivencias colectivas las cuales les generen sentimientos de pertenencia al grupo.

Por otro lado, encontramos que a pesar de que las personas que respondieron a la encuesta se reconocieron mayoritariamente como parte de un gremio laboral como cualquier otro, al analizar las entrevistas para profundizar sobre una posible identidad grupal en torno al trabajo, encontramos resultados contrastantes y heterogéneos. Una buena parte de quienes laboran para estas compañías sienten que su trabajo no genera identidades por distintas razones. Para ilustrar, varias personas piensan que el trabajo en call centers no es ni un oficio ni una profesión. Otras

personas piensan que es un trabajo que para muchos carece de valor social, por cuanto consideran que no se necesitan mayores habilidades para poder realizarlo. Finalmente, otras personas piensan que al ser un trabajo “de paso” no es posible construir identidades colectivas sobre éste. Encontramos, sin embargo, excepciones de personas que se identifican como trabajadores de call centers a medida que comparten vivencias colectivas y piensan que las condiciones de trabajo en estos lugares, tanto en el plano objetivo como subjetivo, necesitan ser repensadas en tanto que la población como tal manifiesta fuertes síntomas de frustración y alienación.

Otro resultado que obtuvimos es que a pesar de que las personas, en términos generales, piensan que trabajan para empresas prestigiosas dentro de la industria a la que pertenecen, más allá de generar sentimientos de estabilidad laboral, en la mayoría de los casos tal prestigio no se manifiesta como algo que genere una conexión simbólica ni con la empresa ni con la labor realizada.

Finalmente, analizamos ciertas percepciones que existen con respecto al trabajo y a las personas quienes laboran en sportsbooks ya que la presencia de este tipo de compañías siempre ha sido un tema controversial en el país. Notamos que, en efecto, las trabajadoras y los trabajadores con quienes conversamos reconocen la existencia de ciertos estereotipos e irregularidades alrededor de la actividad de las apuestas, y que mientras que para algunas personas esto genera serios conflictos éticos y morales, hay otras que no ven en la actividad de las apuestas ningún conflicto y las consideran simplemente una opción individual dentro de la oferta de entretenimiento. Con respecto a las ideas de que hay salarios más altos en los sportsbooks y que, al mismo tiempo, hay mayor incidencia de uso de sustancias entre quienes trabajan en estas compañías, si bien no tenemos suficiente evidencia para corroborar tales creencias, obtuvimos información que da indicios de su posible veracidad.

## **Capítulo VIII: Trayectorias laborales, razones y circunstancias que inciden en la menor o mayor permanencia de las personas en un call center**

Una de las ideas recurrentes en torno al trabajo en call centers es que para la mayoría de las personas este es un trabajo de paso; o sea, lo hacen de manera temporal. Por lo tanto, no es un tipo de trabajo en el cual las personas no piensan hacer carreras laborales a largo plazo. Las razones detrás de esta suposición son diversas; por un lado, el perfil sociodemográfico de las primeras generaciones de personas que trabajaron en call centers era bastante homogéneo: principalmente jóvenes universitarios que laboraban ya sea para pagar sus estudios o para satisfacer sus expectativas de consumo. Por ende, lo lógico siempre fue asumir que al concluir sus estudios universitarios, estos jóvenes dejarían tales espacios laborales para desarrollar carreras en sus respectivos campos académicos. Asimismo, las y los jóvenes que se incorporaron en call centers a partir de la explosión de la industria en la primera década del siglo XXI crecieron en directa relación con las nuevas tecnologías de información y comunicación, en un mundo en donde el cambio y la adaptabilidad son valores apreciados en contraposición a la continuidad y la rigidez. Son jóvenes, pues, “más flexibles (...) y dispuestos a integrarse a relaciones laborales informales y transitorias” (Crovi, 2000: 136). Por otro lado, la naturaleza del trabajo en call centers, es decir, las dinámicas neo-tayloristas en las cuales se lleva a cabo el trabajo, crearon la noción de que, más allá de los relativamente altos salarios, el call center no es un trabajo gratificante y son pocas las personas quienes quisieran quedarse mucho tiempo en este tipo de trabajos.

Mientras tanto, la industria de los servicios, de la cual los call centers son parte, ha crecido en más del 2000% desde el año 2000 (CINDE, 2014) y la educación del país se ha ido

modificando para satisfacer la demanda de mano obra que estas compañías requieren. Así, notamos una oferta creciente de institutos privados capacitando a personas en inglés para call centers e instituciones estatales como el INA y colegios técnicos ofreciendo especializaciones en esta área. Como vimos en el capítulo IV, hay indicios para pensar que el perfil sociodemográfico de quienes trabajan para este tipo de empresas también se ha expandido. Ya no son solamente las personas egresadas de colegios bilingües quienes trabajan en call centers, sino que vivimos un proceso de diversificación de la mano de obra de estos lugares de trabajo y comienza a surgir un grupo de personas quienes buscan convertirse en bilingües *para* trabajar en call centers. Como veremos a continuación, hay personas para quienes los tiempos de sus carreras laborales en call centers se alargan, y también el rango de edades de quienes trabajan en estos lugares se hace más extenso.

Considerando lo anterior, procedemos a examinar los aspectos generales de las trayectorias laborales de las personas que colaboraron con esta investigación, los motivos para trabajar en call centers, y cómo el trabajo que realizan encaja dentro de sus proyectos personales a corto y largo plazo.

### **8.1 Temporalidad del trabajo**

Cuando comenzaron sus trayectorias laborales en call centers, muchos de estos trabajadores y estas trabajadoras tenían en mente la idea de que tal actividad sería un trabajo de paso; sin embargo, en muchos casos la estadía en el call center se ha extendido más de lo planeado.

El considerar este como un trabajo temporal o transitorio es una idea problemática en tanto que el concepto de temporalidad es difuso, y lo que algunas personas consideran como “temporal” para otras implica realizar una carrera. Una posible aproximación a lo que se entiende por temporal, según las circunstancias de nuestra población de estudio, la cual es mayoritariamente universitaria, sería comparar la temporalidad del trabajo en call center con la duración de una carrera universitaria. En la Universidad de Costa Rica, por ejemplo, los planes de estudio de la mayoría de carreras para bachillerato son de cuatro años y para licenciatura son de cinco a seis años. Tomando esto como parámetro, pensaríamos que una persona universitaria con cuyas intenciones son utilizar el trabajo en call center como labor transitoria mientras concluye sus estudios universitarios, laboraría en estas empresas entre cuatro y seis años. Los resultados de nuestra encuesta nos dio un promedio de 7.09 años trabajados en la industria por persona, un poco más alto del tiempo de duración estipulado para una carrera universitaria promedio.

Ahora bien, la comparación con el tiempo de duración de una carrera universitaria es también problemática dado que en nuestro país no muchas personas logran completar sus estudios universitarios dentro de los plazos propuestos en los planes de estudio. De hecho, una persona que ingresa a la Universidad de Costa Rica tiene hasta más de un 90% de posibilidades de no graduarse en menos de cinco años (Zúñiga, 2013). Las razones de este fenómeno son diversas y relacionadas con las circunstancias de cada individuo. Como veremos, para las trabajadoras y los trabajadores de call centers quienes asisten a la universidad, su trabajo es una de las razones que incide en el retraso de la conclusión de los tiempos de estudio.

Consideramos que los tiempos que muchas personas trabajan en call centers son lo suficientemente extensos como para cuestionar la noción del call center como trabajo de paso. La tabla 17 muestra la cantidad de años trabajados en la industria de call centers, según tres

segmentos: personas que han trabajado hasta cinco años en call centers, personas que han trabajado entre seis y nueve años, y personas que han trabajado diez o más años.

**Tabla 17: Total de años trabajados en call centers**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Hasta 5	50	40,3	40,3
De 6 a 9	39	31,5	71,8
10 o más	35	28,2	100,0
<b>Total</b>	124	100,0	

Fuente: elaboración propia con base en la información de la encuesta realizada

Como se puede apreciar, hay un importante porcentaje acumulado de personas: 59.7%, que han trabajado más de seis años en compañías de call centers y 28.2% que han desarrollado trayectorias laborales de más de diez años. De hecho encontramos casos de personas que han trabajado hasta quince 15 o 16 años, lo cual ya implica un periodo bastante importante de la vida laboral de las personas. Para tener un punto de comparación, en Costa Rica, se estima que el 45.8% de los hombres y 55.9% de las mujeres tienen cinco o menos años de antigüedad en sus trabajos (Benavides et al, 2012). Si seguimos el mismo parámetro para el trabajo en call centers, tenemos porcentajes menores de personas con carreras cortas inferiores a los cinco años, 38.41% para los hombre y 42.6% para las mujeres. Dado que nuestra muestra no es representativa, se debe tener cautela con la generalización de estos resultados, pero sí muestran un indicio de una importante cantidad de personas realizando carreras largas en estos espacios laborales.

## 8.2 Circunstancias de ingreso al call center

Las circunstancias por las cuales las personas a quienes entrevistamos ingresaron por primera vez a laborar en call centers son una mezcla de necesidad económica, búsqueda de independencia y satisfacción de expectativas de consumo.

Por un lado encontramos personas quienes afirman que la principal razón por la cual ingresaron por primera vez a un call center fue la necesidad de conseguir un trabajo rápido que les permitiera atender necesidades económicas que tenían en el momento. Tenemos, por ejemplo, los casos de Eduardo (31 años, operador) y Andrés (33 años, team lead). Ambos relatan haber buscado estas compañías debido a que las situaciones económicas de sus respectivas familias, si bien no graves, eran lo suficientemente complicadas como para no poder dedicarse exclusivamente a estudiar cuando recién habían terminado sus estudios secundarios y estaban empezando en la universidad. Mientras que Eduardo afirma que empezó en un call center por primera vez en el año 2000 “*porque quería y porque tenía*”; Andrés recuerda lo siguiente sobre su primer trabajo en el año 2001:

*“... fue básicamente por necesidad porque a pesar de que estaba estudiando con beca en la UCR, en mi casa la situación económica estaba un poquillo más complicada, entonces necesitaba aportar. Tenía el nivel de inglés suficiente para dar el servicio bilingüe (...) aplique el trabajo y ahí empecé. Ahí estuve más o menos un año nada más. Luego pare tres años, para dedicarme solamente a los estudios; ya se había estabilizado un poco la situación en mi casa y luego empecé a buscar el trabajo en un call center en un sportsbook (...) básicamente era para satisfacer mis necesidades personales o gustos personales porque la situación económica en mi casa estaba estable. Yo podía dedicarme cien por ciento al estudio, sin embargo decidí estudiar y trabajar al mismo tiempo para sufragar gastos personales y no depender tanto de mis papás.”*

Vemos como “la necesidad” de trabajar se mezcla con jóvenes buscando independencia y buscando satisfacer sus expectativas de consumo. De hecho, la cuestión de la independencia la

escuchamos en varios otros casos como los de Carlos (33 años, line manager), Karina (28 años, revisora de contenido de libros), Natalia (34 años, agente de recursos humanos) y Juan (29 años, operador); este último recuerda cómo el desligarse de la dependencia económica de sus padres fue el principal motivo para buscar su primer trabajo en un call center:

*“Empecé cuando acababa de cumplir 24 años, y empecé en un lugar pequeño, no dure mucho ahí. Pero sí, la idea era como terminar la carrera en la universidad, y lo que quería era como salir y buscar esa independencia, buscarme un lugar propio (...) como poder ser mi propio dueño digamos, o jefe... no tener que darle cuentas a nadie, hacer lo que me dé la gana... tal vez una imagen muy inmadura de que era lo que necesitaba, pero esa era como la idea, esa independencia y ya valerme por mí mismo.”*

Otras personas como David (38 años, operador) y Jorge (35 años, coordinador de asistencia técnica) afirman haber sido despedidos de sus trabajos previos a mediados de la década pasada y aseguran que para ese momento los call centers ya habían ganado fama como trabajos bien pagados por lo que buscaron opción en esos lugares directamente. Los altos salarios, como ya sabemos, son una de las principales razones que motivan a las personas a buscar este tipo de trabajos, tanto que encontramos personas que inclusive ejerciendo su profesión optaron por el call center. Tal es el caso de Amanda (42 años, coordinadora de logística); ella trabajaba como periodista en un periódico y su entrada al call center en 2003 se dio primordialmente por la búsqueda un mejor salario:

*“Varios compañeros conocían gente que estaba trabajando en call center; entonces decían es un salario del triple y hasta el cuádruple de lo que ganamos nosotros; ganábamos una porquería y todo mundo empezó con ese boom (...) y se fueron un par de compañeros a un call center que era como intérpretes. (...) Entonces yo dije, voy a buscar en un call center, como hablaba inglés, me fui como interprete para Language Line, claro me pagaban como el triple de lo que ganaba como periodista, entonces dije “esta es la salvada.”*

Los call centers, además de proveer una opción para profesionales insatisfechos con sus salarios, también son la opción para muchos jóvenes que no han cursado estudios universitarios, o tal vez no han finalizado el colegio pero que dominan la lengua inglesa. Estos son los casos de Leo (22 años, operador y capacitador) y Laura (21 años, operadora). Ninguno de ellos ha desarrollado una carrera universitaria; de hecho, los últimos dos comenzaron sus trayectorias en call centers sin haber concluido sus estudios secundarios. Esta es, pues, una de las peculiaridades que existen en estos espacios laborales. Son lugares en donde confluyen personas de todas diferentes edades, con distintas historias de vida y que, en efecto, el factor que tienen en común es el hablar una segunda lengua.

Venimos observando que en la mayoría de los casos la entrada al call center de los y las interlocutores se debió a una búsqueda de mejorar sus situaciones económicas particulares las cuales no eran necesariamente precarias, pero tampoco satisfacían las aspiraciones y expectativas de estas personas. Las excepciones las encontramos en los casos de Gloriana (29 años, operadora) y Tatiana (46 años, operadora), quienes en sus relatos mencionaron circunstancias especiales que les obligaron a dejar sus trabajos previos. Gloriana relató que recién nacido su hijo en el año 2005, ella trabajaba en un hotel - labor que estaba ligada con sus intereses académicos en la administración hotelera -; sin embargo, su condición de madre soltera le hizo ver que la flexibilidad de horarios y los mejores salarios de un call center en donde ya trabajaba una hermana representaban una opción bastante más convenientes para el momento de su vida que atravesaba. Similar a Gloriana, Tatiana narra que las circunstancias en las que por primera vez ingresó a un call center estaban fuera de su control:

*“En ese momento teníamos una empresa de viajes, tuvimos un problema económico y en la arqueología, había meses en aquellos tiempos, estoy hablando del 2004, (...) del 2004 al 2007 estuve trabajando en una empresa de turismo, venta de paquetes de viajes, etc.,*

*propia. Tuvimos un asunto con un grupo que íbamos a mandar a Europa... el tour operador que nos vendió los servicios quebró, quedamos con una deuda de \$25,000 y lamentablemente yo seguí durante un tiempo trabajando en arqueología, pero hubo un momento donde bajo bastante... para no cansarte con el cuento, tenía tres meses de no recibir un cinco, de que no había ningún proyecto ni nada. Esta deuda, entendéme, si yo no la pagaba... (...) yo me iba ir a canear,<sup>34</sup> porque no era una deuda normal que yo puedo decir, bueno voy trabajo embárguenme el salario y ya.”*

Además de la deuda que tenía que pagar, Tatiana también se vio afectada por un problema de salud que le impidió volver a buscar trabajo como arqueóloga. Vemos que su situación es una de las pocas en las que podríamos decir que se “vio obligada” a trabajar en call center. Este era un trabajo al cual ella no aspiraba y el cual considera “*un fracaso total*” en su trayectoria laboral. De igual manera, su estatus de persona para la cual el call center representa algo así como una *última opción* nos hace pensar nuevamente a la carencia de valor social que muchas personas ven en este lugar de trabajo. Caso similar lo vemos en Héctor (26 años, agente de recursos humanos) quien afirma haber ingresado al call center en 2011 luego de completar sus estudios universitarios en sociología y de haber buscado sin éxito trabajo en su campo de estudio. Él comenta que acudió al call center a pesar de ser un trabajo que evitaba puesto que es un trabajo del cual “*la gente se ríe*” por ser simplemente “*una maquila tecnológica*”.

### **8.3 Expectativas de salida, proyectos y razones para continuar trabajando en call centers**

Quisimos explorar las razones por los motivos y las circunstancias que inciden en la menor o mayor permanencia de una persona en su trabajo en call center. Revisar las trayectorias

---

<sup>34</sup> Canear: jerga para ir a la cárcel.

laborales de las personas que trabajan en call centers, así como los motivos por los cuales mantienen sus trabajos, nos ayuda tanto a indagar sobre la contraposición entre un trabajo pensado como transitorio, pero que en muchos casos se convierte en una carrera laboral, como a pensar en lo que hemos discutido en capítulos anteriores en términos de instrumentalidad del trabajo e identidad en torno al trabajo. La tabla 18 incluye los resultados del ítem de la encuesta que solicitaba a las trabajadoras y los trabajadores seleccionar una o varias razones por las cuales trabajan en call centers.

Como vemos, los resultados recalcan que a pesar de la incertidumbre creada por el cierre de varias compañías en el año 2014, las personas siguen considerando que el trabajo en call center es estable. Al menos es así para quienes respondieron la encuesta, y esta es la razón que encabezó la lista con un 71% de personas seleccionándola, como motivo para trabajar en call centers. Esto es a su vez sorprendente porque hubiéramos esperado que el salario apareciera como la opción más seleccionada; sin embargo, apareció en segundo lugar con 69%, seguida por la otra razón que hemos mencionado anteriormente, la flexibilidad de horarios con un 50%.

**Tabla 18: Principales razones para trabajar en call centers**

<b>Razones para trabajar en un Call Center</b>	<b>% de personas que seleccionaron la opción</b>
El trabajo es estable	71%
El trabajo ofrece buen salario	69%
El trabajo ofrece horarios flexibles	50%
Le gustan las labores que realiza	44%
La compañía en la que trabaja es prestigiosa	41%
Está insatisfecho/a con su trabajo actual pero no ha podido conseguir uno mejor	34%
El trabajo le da la posibilidad de crecer dentro de la compañía	28%
Se siente identificado/a como parte de un equipo de trabajo	23%
Necesita adquirir experiencia para aspirar a mejores trabajos	17%
Otra	16%
Su trabajo actual es importante para la sociedad	9%

Fuente: elaboración propia con base en la información de la encuesta realizada

Igualmente, es importante destacar que las posibilidades de crecer dentro de la empresa, lo cual consideraríamos un motivo para que las trayectorias laborales se extiendan fue seleccionada solamente obtuvo un 28%. Lo anterior, nos hace reafirmar la idea de que, a pesar de que en la muestra encontramos un alto porcentaje de personas en puestos laborales de mayor jerarquía y que generan mayor satisfacción en las empleadas y los empleados, las posibilidades de acceder a estos puestos no son muy elevadas. Por otro lado, es notorio que las opciones relacionadas con la identidad en torno al trabajo como, por ejemplo, el sentirse parte de un equipo, o considerar que la labor que se realiza es importante para la sociedad, obtuvieron porcentajes bastante bajos, 23% y 9% respectivamente; de hecho, la importancia social de este trabajo fue la que obtuvo el menor porcentaje. Tal situación, la carencia de valor social, podría ser una de las razones por las cuales se considera el espacio laboral en cuestión como algo pasajero en medida que muchas personas no le encuentran un valor intrínseco.

También quisimos conversar con las personas sobre cuáles eran sus expectativas en cuanto a los plazos de salida de sus trabajos en call centers. A cada uno de los y las participantes de las entrevistas se le preguntó si al ingresar por primera vez a esta industria tenía en mente un estimado del tiempo que duraría su carrera en centros de contacto. Sus respuestas confirman que, para muchos y muchas, los plazos se han extendido y lo que antes se consideraba un trabajo transitorio ahora es más bien un trabajo de plazo indefinido. Para poder comprender sus repuestas haremos un breve repaso sobre el contexto laboral costarricense y la forma en la que las y los sujetos interpretan tal contexto.

### 8.3.1 Situación del empleo en Costa Rica

Sin tomar en cuenta los sportsbooks, de los cuales no existen datos oficiales, el sector de call centers emplea alrededor de 16000 personas (Anderson, 2012). Este dato es todavía más relevante si consideramos que la población de estos lugares de trabajo sigue siendo relativamente joven y las personas jóvenes son quienes que con mayor intensidad se ven afectadas por el desempleo. La tasa de desempleo juvenil para el segundo trimestre del 2013 en Costa Rica fue del 21.8%, más del doble de la tasa global, 10.4% (INEC, 2013b). Asimismo, de las 233 mil personas que se encontraban desempleadas para ese periodo, cerca del 18% contaba con estudios superiores, con o sin título (INEC, 2013b).

Las tasas de desempleo abierto, sin embargo, pueden no ser la forma más transparente de mirar la realidad dado que califican como desempleadas solamente a las personas que buscaron y no encontraron trabajo en la semana previa a la investigación; entonces, una personas que no haya buscado trabajo en ese lapso, aunque se encuentre sin empleo, no aparece en las estadísticas de desempleo abierto. Por el contrario, una estimación de la Universidad Nacional (UNA) calcula que la tasa de desempleo en Costa Rica para el segundo semestre del 2013 era del 18% de la población económicamente activa, lo que representa alrededor de 400 mil personas (Alvarado, 2013).

A pesar de no conocer estas estadísticas, las trabajadoras y los trabajadores que entrevistamos se refirieron a la situación del empleo en Costa Rica. En la mayoría de los casos, sus respuestas apuntaron a que, en efecto, ellas y ellos consideran que el país atraviesa una situación difícil en materia de trabajo. Sin embargo, algunas personas consideran que la situación, a pesar de ser difícil, es alimentada por aspectos culturales o por la falta de anuencia de muchas personas a laborar en actividades que no sean necesariamente ideales en todos los ámbitos. Por

ejemplo, tanto Héctor (26 años, agente de recursos humanos) como Andrés (33 años, team lead) señalaron el hecho de que hay muchas y muchos costarricenses que por factores culturales esperan que “*todo se los sirvan en bandeja*” y no aplican a ciertos trabajos debido a que esperan tener salarios muy altos a pesar de no contar con experiencia, o simplemente no aplican por considerar que el trabajo es inferior a sus capacidades. Con esto en mente, Andrés señala que:

*“... la gama de servicios y de oportunidades laborales, que hay en Costa Rica es muy, muy amplia y muchas veces no se le da la importancia a las empresas que están ofertando trabajos acá, por ejemplo el estigma de decir, ah es un call center. Entonces se extiende la idea de que yo voy a llegar hablar con un - perdonando la expresión - un gringo estúpido, porque muchas veces ese el concepto, nada más voy a sentarme en un teléfono, estar al frente de una computadora ocho horas, cuando en realidad el nivel de habilidades que requiere el trabajo puede ser muchísimo más variado. (...) Hay otros trabajaos a los que no se aplica porque cierto nivel de la población cree que ese trabajo (...) es para equis nivel social, ejemplo, sector construcción que históricamente se ha delegado mucho al migrante nicaragüense (...) pero si vos le consultás a un tico promedio, si trabajaría en construcción, posiblemente te escupa la cara...”*

Otras personas mencionaron aspectos relacionados con las decisiones profesionales de las personas. Así, tanto Karina como Amanda (42 años, coordinadora de logística) afirman que el hablar inglés es indispensable y que esto le facilita las oportunidades de conseguir empleo a muchas personas. Mientras tanto, Carlos (33 años, line manager) argumenta, que la situación no es como en décadas pasadas en las cuales se podía confiar en instituciones estatales como fuente de empleo y que por la tanto la gente “*tiene que estudiar carreras que sirvan*”.

Ante esta situación, las personas trabajadoras reflexionaron sobre el impacto que la industria del call centers ha tenido en la esfera laboral del país. Para varias, el impacto ha sido positivo dado que brindan oportunidades de empleos bien pagados principalmente a personas jóvenes que no cuentan con mucha experiencia laboral y saben hablar inglés. Algunas personas además deliberaron sobre cómo los call centers han ocasionado cambios en la estructura laboral y

educativa del país. Andrés (33 años, team lead), por ejemplo, afirma que los call centers han cambiado la forma de ver el mercado laboral costarricense “*trayendo más oportunidades, beneficios y flexibilidad*”. Por su parte, Juan (29 años, operador) anota que la industria del call center ha motivado a mucha gente aprender otros idiomas; y Héctor (26 años, agente de recursos humanos) afirma que los call centers “*han modificado el rumbo de la educación costarricense*”.

### **8.3.2 Modificación de plazos y de planes de vida**

Si bien el trabajo en call centers es una importante fuente de empleos que es apreciada por muchos, algunas personas cuestionaron la conveniencia de estos trabajos para la sociedad costarricense. Tatiana (46 años, operadora), por ejemplo, señala que los altos salarios que reciben muchas de las personas quienes laboran en esta rama laboral crean “*falsas expectativas de consumo*” que luego no pueden ser satisfechas en otros trabajos. En la misma línea, Eduardo (31 años, operador) tiene sentimientos encontrados sobre el impacto de estas empresas, ya que, por un lado han ofrecido empleo a un importante sector de la población pero por otro lado, éste tiene condiciones cuestionables y ha causado que muchas personas dejen de lado otros proyectos importantes y que el país se vuelva dependiente de este tipo de compañías. Según él, el call center ha causado que muchas personas se distraigan de sus metas originales. Lo antes anotado, es un tema de suma importancia ya que en esa “*distracción*” radica una de las razones por las cuales los periodos de trabajo en call centers se han ampliado para muchas personas que ingresaron a estos empleos con la idea de que esta actividad la iban a realizar de forma temporal.

El cuadro 4 presenta un resumen de las respuestas que las personas entrevistadas dieron a las preguntas sobre los plazos de salida que tenían en mente cuando trabajaron por primera vez en un call center y los plazos de salida que tienen en la actualidad.

En general, entrevistamos a personas con trayectorias laborales largas. Con algunas excepciones, tenemos personas con siete o más años de trabajar en esta industria. No obstante, ninguna de las personas respondió haber planeado trabajar la cantidad de años que llevan hasta el momento. Para la mayoría era menos tiempo y para unos cuantos el plazo era indefinido. Por otro lado, los planes a futuro en materia laboral son mixtos. Varias personas no descartan continuar en call centers, especialmente quienes creen tener la posibilidad de desarrollarse en áreas que no requieran el contacto por teléfono con los clientes y que implique mayor jerarquía y mejores salarios; mientras tanto, hay otros que desean salir del call center *tan pronto como puedan*.

Existe entonces una contrariedad entre los planes de las personas con respecto a su trabajo y la realidad que han experimentado desde que comenzaron sus labores. Diana (31 años, operadora), por ejemplo, ha trabajado, con algunas cortas interrupciones, en sportsbooks desde el año 2002; no obstante reconoce que no esperaba dedicarse a tal actividad por más de diez años:

*“Creo que nunca me lo había cuestionado. Al puro principio como que sí era un tiempo definido, mientras estudiaba. Luego me cambié de carrera y luego como que empecé a gastar más de lo que tenía que gastar y me gustaba el lugar porque era súper cómodo, era un área de confort (...) no me lo cuestionaba hasta unos años para acá que yo decía “yo no quiero trabajar aquí, tengo que ver como hago para salir de aquí”. Fue cuando empecé buscar trabajos en otros lados y fue cuando volví a caer...”*

Además, Diana reconoce que los call centers, o en su caso particular los sportsbooks, también han empezado a contratar personas de edades más avanzadas y, a pesar de reconocer el valor intrínseco en el acto de trabajar, siente temor ante la posibilidad de que su futuro laboral a largo plazo, al igual que el de aquellas personas, también esté en un sportsbook:

**Cuadro 4: Plazos estimados de trabajo en call center de las personas entrevistadas**

<b>Nombre</b>	<b>Año de primer trabajo</b>	<b>Pensaba trabajar tantos años</b>	<b>Piensa trabajar más años</b>
<b>Andrés</b>	2001	Era indefinido para ver hasta dónde podía llegar, cuál era el tope.	Depende de la oferta laboral y del perfil que yo haya alcanzado. No descarto seguir trabajando en call centers.
<b>Amanda</b>	2003	Era un trabajo de paso pero por cuestiones emocionales y personales se extendió.	No, quisiera irme de aquí pronto. Lo más dos años.
<b>Carlos</b>	2002	Indefinido, nunca lo vi como temporal ni tampoco de por vida.	Pienso trabajar más tiempo, he hecho carrera, aprendizaje, conocimiento.
<b>David</b>	2005	No sabía que iba a durar tanto.	Sí, no sé por cuanto tiempo, si la empresa en la que estoy se va, busco trabajo en otro call center
<b>Diana</b>	2002	No, pensaba que iba ser menos.	Espero que sea poco tiempo.
<b>Eduardo</b>	2000	Pensaba trabajar cuatro años hasta que terminara la carrera, pero no fue así.	De querer no quiero, pero tengo que. No estoy cualificado para algo más.
<b>Gloriana</b>	2006	No pensaba que fuera tanto tiempo, me gustó el lugar donde estaba inicialmente y me quedé.	Probablemente, pero si es en una mejor posición
<b>Héctor</b>	2011	No, como logré ascender me quedé más.	Al menos cuatro años más y luego buscar otra empresa.
<b>Juan</b>	2008	Era menos de lo que esperaba.	Es indefinido, no sé cuántos años, pero a corto plazo. No sé si cinco o años, tan pronto como se pueda.
<b>Jorge</b>	2005	No tenía idea de cuánto iba a durar.	Sí porque es difícil encontrar trabajo en otros lugares.
<b>Karina</b>	2006	No lo pensaba, solo ocupaba trabajo.	Donde estoy ahorita sí porque no es la parte de call center.
<b>Laura</b>	2010	Hasta sacar una carrera y hacer un trabajo que de verdad me guste hacer	
<b>Leo</b>	2010	Pensé que un par de años para obtener mis títulos pero el trabajo ahí a usted lo consume.	En el que estoy actualmente sí porque tengo oportunidades en áreas que no son de call center.
<b>Natalia</b>	2000	Tres, cuatro, años. El tiempo que me tomara saber qué quería, pero se extendió.	Sí, claro. No tengo ningún problema con eso
<b>Raúl</b>	2010	No tenía idea de cuánto iba a durar.	Sí, porque necesito trabajar aquí por una situación personal.
<b>Tatiana</b>	2007	Indefinido, hasta que saliera de deudas	Apenas pueda salgo.

**Fuente: elaboración propia con base en la información proporcionada por las y los entrevistados**

*“... espero que no sea mucho tiempo. Yo tengo compañeros de trabajo que son señoras y señores y veces yo me pongo a ver como di, mae, si yo me voy a terminar trabajando así a los cincuenta años en un lugar de apuestas, esperemos que no y si sí, pues así va ser, pero esperemos que no. Ahora (...) yo creo que cualquier trabajo que usted haga; bueno yo lo veo así, cualquier trabajo dignifica porque usted está haciendo un trabajo para poder vivir y obtener algo.”*

De lo anterior, es importante destacar la frase “*volví a caer*” puesto que implica una interpretación del trabajo como un retroceso en la vida similar al que experimentan las personas con adicción a las drogas o dependencias emocionales patológicas cuando tienen una recaída. El nivel de consumo adquirido a través de estos trabajos es una de las razones detrás de esta dinámica que, en el caso de Diana, es comparada a la de un círculo vicioso. Reflexionando sobre el modo trabajo en el que el éste ha afectado otros proyectos personales, Diana encuentra en el consumo una de las principales causas:

*“Porque también te acostumbras a un tipo de vida, te acostumbras a un tipo de salario. Porque digo, yo lo he pensado y me lo he cuestionado; ok, si yo empiezo a trabajar en algo que a mí me gusta, puedo topar con la suerte de que gane más que lo que estoy ganando ahorita o no puede que no, que gane un poco menos, pero eso es lo que a mí me gusta. Pero yo no quiero jugar ese chance, en el sentido que no voy agarrar un lugar en donde gane menos dinero, porque me acostumbré a un estilo de vida.”*

Caso similar lo vemos en Carlos (33 años, line manager) quien relata cómo al ingresar a trabajar por primera vez en un call center, su idea era superarse en materia económica y cómo esto al mismo tiempo le hizo relegar sus estudios universitarios mientras encontraba otros objetivos laborales:

*“El dinero (...) estar mejor, no ser conformista. Debo aceptar que me equivoqué al descuidar un poco el aula, la Universidad Nacional, y todo, pero diay (...) es parte un poco de nuestra naturaleza humana, somos así, verdad, de querer acuña; acuñaamos conocimiento, acuñaamos riqueza. A mí me pasó un poco parecido cuando llegué a un call*

*center, ¿qué pasa en un call center? Que aplicaba otros tipos de conocimientos pero también ganaba más, ganaba más y eso me ha permitido muchas cosas.”*

La transitoriedad del trabajo en call centers comienza a extenderse a medida que el poder adquisitivo generado por los salarios alarga las trayectorias laborales de las trabajadoras y los trabajadores y desincentiva la necesidad de continuar con proyectos originales como el buscar trabajos con mayor afinidad a las aptitudes profesionales de las personas pero con seguramente con menores salarios.

De la misma manera, hay un grupo de personas que al lograr acceder a puestos de mayor jerarquía y diferentes a los de atención telefónica, consideran la posibilidad de seguir desarrollando carreras de plazos indefinidos en call centers. Vemos casos como el de Andrés (33 años, team lead) que afirma que quiere trabajar en este tipo de compañías hasta llegar a ver cuál es su tope, por lo cual no descarta continuar en esta industria por más tiempo a pesar de que lleva ya alrededor de trece años ligado a la industria. Igualmente, Carlos valora el conocimiento que ha adquirido en sus años y lo considera una carrera. En otros casos, los intereses académicos de las personas se han modificado en función del call center. Esta es la situación de Jorge (35 años, coordinador de asistencia técnica) quien afirma que el trabajo en call centers le ha motivado aprender otros idiomas. Para Karina (28 años), la posición que ostenta actualmente como supervisora de un equipo el cual revisa el contenido de libros que se venden por internet le ha despertado la posibilidad de realizar estudios académicos relacionados con la enseñanza:

*“Sí me han cambiado un poco los proyectos de vida porque ahí fue cuando me di cuenta de que por que más que yo le huya a la enseñanza, es lo que voy a terminar haciendo. Entonces eso es bueno, porque yo cuando estuve en books y demás, yo no sabía a lo que iba. Yo estudie inglés porque me gusta, no porque me va a mantener. No sabía a lo que iba y yo decía que no puedo trabajar con gente, “yo no puedo dar clases... los voy a matar a todos” y sí, los quiero matar a todos... pero lamentablemente para eso es lo que soy buena. Entonces haber entrado a este último call center me hizo darme cuenta que*

*independientemente de cual sea mi puesto a mi lo que me gusta es enseñar, entonces sí, puedo decirte que ha cambiado un poco mis planes de vida, para que yo haya decidido querer una maestría en manejo de proyecto y demás es porque si me ha cambiado la perspectiva.”*

Otras personas afirman que sus planes y metas personales siguen siendo las mismas que tenían antes de entrar en call centers, pero por distintas razones han tenido que aplazarlas. Tales son los casos de Amanda (42 años, coordinadora de logística) y Tatiana (46 años, operadora). Ellas son las dos personas de más avanzada edad que entrevistamos en esta investigación y ambas cuentan con amplios estudios académicos y carreras profesionales en otras áreas previas a su entrada al call centers. Sin embargo, llevan ya once y siete años respectivamente trabajando en estas compañías y esperan salir de ellas lo más pronto posible. Eduardo presenta un caso similar, tiene 31 años y trabaja en call centers desde que tiene 18. Sus objetivos siguen siendo los mismos, terminar sus estudios como arquitecto; sin embargo, afirma no saber cuándo podrá trabajar dejar este tipo de trabajo puesto que considera que al haber pasado tantos años en esta industria y el haber retrasado sus estudios académicos le han impedido obtener las cualificaciones necesarias para realizar otro tipo de trabajos.

Las personas más jóvenes que entrevistamos son Laura (21 años, operadora), Leo (22 años, operador y capacitador) y Raúl (23 años, operador). Los tres mantienen objetivos a futuro similares, llevar una carrera universitaria y eventualmente buscar trabajos en lo que realmente les gusta. Sin embargo, sus situaciones son igualmente indefinidas. Ninguno de los tres tiene un plazo específico para llevar a cabo estos planes. Leo piensa que el trabajar en call centers desde los 18 años le ha hecho extender los plazos para culminar sus metas; Raúl afirma que deberá trabajar en esta industria indefinidamente debido a una situación personal particular; y Laura (21 años, operadora) simplemente manifiesta que trabajará en call centers hasta que logre llevar la

carrera de diseño gráfico; no obstante, aún no concluye sus estudios secundarios por lo que el plazo en los call centers es igualmente indefinido.

Los diferentes patrones que hemos observado con respecto a las trayectorias de las personas trabajadoras de call centers nos indican que cada vez éstas desarrollan carreras más largas en este tipo de compañías y que en la mayoría de los casos el plazo para dejar este espacio laboral es indefinido. También, identificamos hay dos corrientes de actitudes con respecto a los planes a futuro. Existe un grupo que considera seguir buscando opciones para desarrollar carreras en call centers mientras que otro grupo espera poder encontrar opciones diferentes en el futuro. Ese mismo patrón lo encontramos en el grupo de personas que respondió la encuesta. La tabla 19 nos muestra el resumen de las respuestas sobre los planes laborales de estas personas.

**Tabla 19: Planes laborales a largo plazo de las personas que respondieron a la encuesta**

	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Quisiera realizar una carrera laboral a largo plazo en su actual trabajo o uno similar	31,5	31,5
Quisiera realizar una carrera laboral a largo plazo en otro tipo de trabajo	58,9	90,3
No está interesado/a en realizar una carrera laboral a largo plazo en ningún lugar	3,2	93,5
No ha pensado realmente sobre su futuro laboral	6,5	100,0
<b>Total</b>	100,0	

Fuente: elaboración propia con base en la información de la encuesta realizada

Como se puede observar, a pesar de que la mayoría de las personas no ven en el call center una opción laboral a largo plazo, hay también un alto porcentaje de respuestas que indican aspiraciones contrarias. Como era de esperarse, el grupo de los no operadores es el que está más inclinado a contemplar la posibilidad de extender indefinidamente sus carreras laborales en call centers; el 61.5% de las personas que se manifestaron en favor de tal plan laboral provino del

grupo de los no operadores mientras que solo un 31.5% provino del grupo de no operadores; al realizar la prueba de chi cuadrado encontramos que la diferencia es estadísticamente significativa ( $p = 0.002$ ).

Existe un grupo de personas que, en efecto, han pasado a ver en el call center una opción laboral a largo plazo en lugar de la supuesta transitoriedad que representa para muchos. Sin embargo, una buena parte de estas personas interpretan que su trabajo *no* es un call center, puesto que han logrado acceder a posiciones que consideran les ofrecen mejores condiciones y mayor satisfacción, mientras que quienes están en la categoría de operadores telefónicos expresan mayor descontento con su trabajo y no tienen intención de permanecer por periodos de tiempo extensos. No obstante, las posibilidades de acceder a estas posiciones más deseables son limitadas. Así lo describe Héctor (26 años, agente de recursos humanos) a quien su posición en la sección administrativa de la empresa le da una idea más o menos clara de las probabilidades que tienen las personas de acceder a altos rangos dentro de estas empresas:

*“Relativamente reducidas; aquí puede haber como un poquitillo más es términos generales porque mi trabajo es ese, literalmente mi puesto es hacer que la gente deje de estar en el teléfono y pasa a otras posiciones. (...) mensualmente se abrirán unas diez posiciones administrativas que en el mejor de los casos, se les abren a las tres mil personas que están tomando llamadas. (...) Entonces sí es complicado, pero a mí me tocó, entonces sí puedo decir que se requiere un poco de, diay aguantárselo. Sí hay que tener un poco de estómago para aguantar estar el rato en el call center, tomar las llamadas, dar buena cara, tener buenos números, para que al final te digan, hey, creo que hay como un chance. Pero si es relativamente poco el chance que hay.”*

No podemos afirmar que las probabilidades de acceder a estas posiciones sean exactamente como las describe Héctor. En capítulos anteriores estimamos números “más alentadores” basados en los porcentajes de respuesta según categoría laboral a una encuesta interna realizada por una de estas compañías y vimos que todas las categorías de no operadores sumadas se acercaban a un

20% de las posiciones en esas compañías, pero también es probable que los porcentajes de operadores que contestaron aquella encuesta, al igual que en la encuesta que se realizó para esta investigación, sean menores a los porcentajes que esa categoría laboral realmente representa.

Otro dato relevante es que el promedio de años laborados para quienes esperan hacer una carrera laboral en un lugar distinto a un call center no es en realidad diferente que el del grupo que sí planea continuar en call centers, 7.24 años para el primer grupo y 7.19 años para el segundo. Esto indica que si bien sus objetivos laborales son distintos, en la práctica, ambos grupos están desarrollando trayectorias laborales de longevidad muy similar dentro de los call centers.

Igualmente, en las entrevistas también se conversó sobre las aspiraciones que las trabajadoras y los trabajadores tienen para el futuro. Los planes más comunes son continuar estudiando, viajar y desarrollarse profesionalmente, dentro y fuera del área de los call centers. En varios casos, este lugar de trabajo es el medio, en otros también es el motivo. Algunos ejemplos los vemos en Amanda (42 años, coordinadora de logística) quien entre planes tiene el escribir un libro y eventualmente volver a trabajar como periodista y mientras tanto el call center es lo que paga los gastos. Leo (22 años, operador y capacitador) y Laura (21 años, operadora) tienen planes similares, sacar carreras universitarias utilizando este empleo como fuente de ingresos. Otros como Andrés (33 años, team lead) y Juan (29 años, operador), esperan poder seguir escalando posiciones. En el caso de Andrés, no sabe dónde ya que la compañía para la que trabajará cerrará sus operaciones en Costa Rica en los próximos meses; sin embargo, quiere desarrollarse en el área de manejo de personal sin descartar la opción de que esto ocurra en un call center. Juan por su parte, es operador telefónico y aspira a ascender dentro de un sportsbook en el cual recién empieza. Sus planes son viajar y eventualmente, aunque no tiene un plazo definido trabajar en lo

que le gusta. Como vemos, el concepto de trabajo de paso parece diluirse a medida que las personas logran encasillar su trabajo en otros proyectos de vida.

### **8.3.3 Movilidad horizontal entre call centers**

Hemos visto que las carreras laborales en esta industria de las y los trabajadores quienes participaron en esta investigación se están extendiendo más de lo que estas personas originalmente planearon. Empero, también observamos un fuerte contraste entre los tiempos totales que las personas llevan en la industria y los tiempos que las personas pasan en una compañía en específico. Por ejemplo, mientras que el promedio de años laborados en la industria de call centers es de 7.09 años, el promedio de años laborados para la empresa actual es solamente de 2.64 años. Más aún, el 81.5% de las personas que respondieron a la encuesta han trabajado en otros call centers antes de iniciar sus labores para su compañía actual. En el caso de las entrevistas a profundidad, solamente una persona de las 16 con las que conversamos ha trabajado para una sola compañía. Este es el caso de Héctor (26 años, agente de recursos humanos), quien además, con tres años de haber iniciado su trayectoria, fue la persona que entrevistamos con menos años laborados en call centers.

Esto nos hace reflexionar sobre ciertas tendencias que hemos observado a lo largo de esta investigación. Una de ellas es el hecho de que la mayoría de personas encuestadas (71%) consideran que su trabajo es estable; no obstante, el hecho de que haya tanto movimiento horizontal entre empresas contrasta con esta perspectiva. Una posible explicación podría radicar en la erosión del concepto de estabilidad que vivimos en el mercado de trabajo global. En algunas entrevistas vimos como para algunas personas la estabilidad es una variable relativa dado que

vivimos una época en la que cualquier compañía puede cesar labores de la noche a la mañana. Parece, pues, que dada la incertidumbre característica de la época, los trabajos en call centers no pueden ser considerados más inestables que muchos otros trabajos contemporáneos. Como afirma De la Garza, “los conceptos actuales de sociedad de riesgo, de corrosión de carácter o de nuevo espíritu del capitalismo apuntan a que ha terminado la seguridad en y de los empleos que supuestamente habría caracterizado al fordismo en la etapa del Estado Benefactor” (De la Garza, 2009: 112). Esta situación hace que se fragmenten las trayectorias laborales y “que predomine el trabajo flexible” (p. 122). En el caso de las y los trabajadores de call centers es probable que haya una adaptación y normalización de tal inestabilidad, razón por la cual los call centers, a pesar del cierre de operaciones de varias empresas y de la constante movilidad de trabajadores de una empresa a otra, son percibidos por muchas personas, incluyendo las encuestadas, como trabajos estables.

La movilidad entre compañías tiene diversas causas. En algunos casos las personas dejan una compañía por despido, por políticas de reducción de personal o por el cierre de operaciones de las empresas. Hemos visto ejemplos de esto en varios sportsbooks y en compañías de supuestamente mayor estabilidad como Hewlett Packard o Bank of America. En el caso de los sportsbooks es también común que en la temporada baja muchas personas trabajadoras sean cesadas de sus labores. Sin embargo, también son comunes los casos de quienes renuncian a una compañía para buscar mejores opciones en otra compañía dentro de la misma industria.

Notables son los casos de Leo (22 años, operador y capacitador), Laura (21 años, operadora) y Raúl (23 años, operador), las personas más jóvenes de la entrevistas. Los tres han experimentado trayectorias laborales muy similares y en cuatro años de trabajar en la industria de centros de contacto, han trabajado por cortos tiempos para varias compañías diferentes. Leo ha

laborado en cinco lugares diferentes; Laura lo ha hecho en tres, y Raúl lo ha hecho en tres además de haber estado dos temporadas diferentes en uno de esos tres. Las razones de esta movilidad entre compañías varían de persona a persona, pero en general tienen que ver las características agobiantes de un cierto trabajo especialmente para aquellos que trabajan como operadores telefónicos. Veamos, por ejemplo, la forma en la que Leo describe su paso entre varios call centers:

*“Del primero renuncié porque el trabajo era muy pesado en sí y también, yo en lo personal soy una persona que me canso de lo mismo, por decir muy fácil. El segundo era por el tipo de trabajo que no era como lo mío y quería cambiar. El tercero, ya llevaba como un año y relativamente estaba muy cansado y dejé de desempeñarme como lo tenía que hacer [fue despedido], y el penúltimo (...) fue porque pude entrar a un call center que de hecho fue el primer intento que hice cuando tenía dieciocho (se cambió de trabajo), pero fue por la razón de título que no lo tuve.”*

Estas trayectorias laborales fragmentadas, así como el hecho de que muchas personas estén posponiendo sus metas como consecuencia, en parte, de los cambios de hábitos y de prioridades que el trabajo en call centers ha ocasionado en muchas personas, nos lleva a preguntarnos, como lo hace Sennett en su *La Corrosión del Carácter* (2005) ¿cómo es posible perseguir metas a largo plazo en una sociedad cortoplacista? Parece ser que para muchas de estas personas la estabilidad laboral es un concepto que solo se puede pensar en la inmediatez. La mayoría está consciente de que la compañía para la que trabajan puede despedirles en cualquier momento o cerrar sus operaciones en cualquier momento. De igual manera, vemos posposición de proyectos de vida para darle prioridad a las necesidades inmediatas, necesidades que como hemos visto, en varios casos son simplemente el satisfacer expectativas de consumo. Es decir, más que satisfaciendo necesidades muchas personas están satisfaciendo *deseos*. Esto nos remite nuevamente al tema de la instrumentalidad del trabajo. Es innegable que muchas personas con quienes conversamos se encuentran satisfechas con los proyectos paralelos que han podido

desarrollar dadas las posibilidades salariales y de flexibilidad que algunos de estos trabajos les ofrecen; sin embargo, pocos sienten orgullo o apego a la labor que realizan y al grupo de trabajadores al cual pertenecen. La contradicción entre las largas carreras en la industria del call center frente a las cortas carreras en una compañía en particular es también indicadora de un cambio en las relaciones laborales que las nuevas generaciones de trabajadores y trabajadoras están experimentando en Costa Rica, en donde el cambio es una constante y las personas para triunfar deben adaptarse a eso. A pesar de que hay quienes parecen poder adaptarse con cierto éxito a esta situación, también hay un sector de la población que se encuentra insatisfecha con ella y que piensan que las y los trabajadores de call centers se encuentran en una encrucijada a la cual el país parece no ofrecer ninguna alternativa, o como muy bien lo describe Eduardo (31 años, operador):

*“Desgraciadamente y no desgraciadamente, aparecieron los call centers y las transnacionales; y diay, han traído trabajo, no se puede negar, no se puede tapar. ¿Qué tipo de trabajo?, diay volvemos a lo mismo, las maquilas del siglo XXI. Por un lado nos han distraído de nuestro propio propósito, que es ser lo que queremos ser realmente en la vida; mucha gente perdió el rumbo por trabajar en estas empresas, pero por otro lado, estas empresas han venido a ofrecernos lo que no nos está ofreciendo el país, el gobierno o quien sea, que son oportunidades de trabajo reales, rápidas, cuantificables y bien pagadas. Siento que es triste mae, casi como un tipo de esclavitud, casi, pero también deja mucho que pensar, y vuelvo a lo del progreso ¿qué tanto progreso tiene Costa Rica que no pude formar sus propios profesionales y ponerlos a trabajar y a explotar todos los recursos y todas las posibilidades que tiene el país de surgir sin necesidad que haya una transnacional e imponernos un trabajo que no es típico nuestro?”*

#### **8.4 Conclusiones del capítulo**

En las personas quienes colaboraron con esta investigación hay un patrón claro. Su estadía en los call centers se ha hecho más larga de lo que esperaban y esto genera sensaciones contrarias dependiendo de las circunstancias de cada una. Vemos que hay un grupo que admite que el

trabajo en estos lugares no es una labor que ellos quieran realizar a largo plazo, pero los hábitos de consumo que han generado así como circunstancias particulares les impide tener claridad de cuándo será el momento en el que decidan buscar otras opciones laborales. A esto hay que añadirle que, en efecto, la situación laboral del país no es la ideal debido a los altos índices de desempleo incluso en personas que poseen estudios académicos superiores. Asimismo, la posposición y cambios de proyectos de vida es una de las consecuencias de su trabajo en call centers. En algunos casos, estos cambios son identificados como algo positivo puesto que son personas que han optado por aprovechar las posibilidades de desarrollar carreras a largo plazo, particularmente aquellos que han logrado ascender de posiciones dentro de sus respectivas empresas y no se encuentran más en la categoría de operadores telefónicos. Por otro lado, encontramos personas para quienes el trabajo en call center sigue siendo algo temporal aunque no tengan plazos reales de cuándo dejarán esta labor. Para ilustrar, tenemos casos como el de Amanda (42 años, coordinadora de logística) quien mantiene claras sus metas de volver a trabajar como periodista a pesar de llevar ya once años trabajando en esta industria.

Finalmente, encontramos que las trayectorias laborales de las personas trabajadoras de call centers se dan de manera fragmentada; esto es, a pesar de que muchas de estas personas desarrollan carreras laborales cada vez más largas, en la mayoría de los casos lo hacen moviéndose de una compañía a otra por razones que tienen que ver tanto por el agotamiento mental generado por trabajos monótonos como por la inestabilidad intrínseca de estos trabajos. Consideramos entonces que estos factores disminuyen las posibilidades que tiene el personal de estos espacios de trabajo de llevar a cabo proyectos a largo plazo, dado que esta industria está inmersa en dinámica cortoplacista a la cual las personas deben adaptarse y quienes no logren tal adaptación experimentan grandes sensaciones de insatisfacción.

## Conclusiones de la investigación

El objetivo principal de esta investigación fue el estudio de las representaciones sociales del trabajo de las y los trabajadoras de call centers en Costa Rica en términos de construcción identitaria, realización laboral y transitoriedad del espacio laboral. Cuando hablamos de representaciones del trabajo, pensamos en éste tanto como una de las esferas más importantes de la vida adulta de las personas como en los significados y las vivencias que las personas experimentan en los call centers. Para tener un punto de partida hacia el abordaje de los ejes analíticos mencionados, también se elaboró un perfil sociodemográfico de las personas que trabajan en este tipo de compañías y se indagó sobre las condiciones laborales en las cuales tiene lugar el trabajo en estos espacios.

La investigación fue motivada por el hecho de que la industria de los call centers ha emergido durante las últimas dos décadas como una de las más importantes fuentes de empleo a las que está apostando un sector de la población costarricense, principalmente aquel sector compuesto por jóvenes universitarios bilingües o plurilingües quienes están dando sus primeros pasos en el mundo laboral, se encuentran en un proceso de transición entre la vida “joven” y la vida “adulta” y utilizan este tipo de espacios laborales como trabajo de paso. Sin embargo, una de las hipótesis de la investigación fue que los call centers están atrayendo a una mayor cantidad de personas con diversos trasfondos socioeconómicos y a pesar de que para muchas y muchos es considerado un trabajo de paso, también ha comenzado a surgir una población para la cual el call center es un objetivo laboral en sí y con casos cada vez más comunes de personas que trabajan por varios o muchos años en la industria de los centros de contacto.

El call center como espacio laboral presenta una serie de fenómenos complejos y agrupa a una población de trabajadores y trabajadoras muy heterogénea. A pesar de que siguen predominando las personas jóvenes quienes empiezan a dar sus primeros pasos en el mundo del trabajo y emplean este espacio laboral de manera transitoria, cada vez hay un mayor número de personas con diferentes perfiles y distintos objetivos.

Al comenzar sus trayectorias laborales, algunas de las personas de las primeras generaciones de trabajadores de estas compañías pensaban pasar no más de dos o tres años en estas compañías, o el tiempo que fuese necesario para cumplir otras metas como, por ejemplo, completar sus estudios universitarios; Paradójicamente, el call center se fue convirtiendo en uno de los obstáculos para la conclusión de tales objetivos. Las dificultades que genera el tener que trabajar y estudiar al mismo tiempo, combinadas con acostumbrarse a salarios que permiten niveles de consumo, los cuales difícilmente se podrían alcanzar en los primeros años de una carrera profesional, son algunas de las principales razones de la extensión de estos tiempos.

Para otras y otros, el call center terminó por convertirse en un objetivo laboral a largo plazo o al menos a tiempo indefinido. Igualmente, la relación entre realización e instrumentalidad del trabajo se complejiza. Hablamos de una labor que dista de ser realizada por motivos vocacionales y que presenta claros signos de taylorización que generan gran frustración en muchas y muchos de quienes laboran para esta industria. Aun así, el estilo de vida que posibilita – la independencia económica y las posibilidades de consumo - se convierte en factor extrínseco de satisfacción. Para el grupo de personas quienes logran ascender dentro de las compañías - desligándose del teléfono y la atención directa con el cliente, y alcanzando posiciones de relativa mayor jerarquía y mayor autonomía - la satisfacción yace también en el logro, la superación y la obtención de mayor libertad. No obstante, las posibilidades de movilidad vertical en estas compañías son bajas

por lo que no muchos pueden acceder a estos “mejores puestos”. Más bien, encontramos un fenómeno de movilidad horizontal en donde las personas rotan entre empresas trabajando unos cuantos en un lugar para luego empezar en otro lugar desempeñando labores muy similares.

Para la mayoría de las y los participantes de esta investigación, tanto operadores telefónicos como operadores, el rol que su trabajo desempeña en la sociedad es de poco valor. Tampoco creen que exista una identidad de oficio o una identidad grupal a través del trabajo. Pero, al mismo tiempo que muchos niegan la existencia de identidades laborales, las carreras profesionales en estas compañías para muchos y muchas son cada vez más largas y existen nuevas generaciones de personas con un perfil diferente que buscan aprender idiomas con el objetivo de lograr posicionarse en alguna de estas empresas. El hecho de que el grupo de trabajadores y trabajadoras de call centers tenga problemas para reconocerse a sí mismo como un actor colectivo es problemático dado que este es el tipo de trabajo al que han apostado las élites gobernantes del país en las últimas décadas, en un contexto socioeconómico caracterizado por la individualización de los valores y de los objetivos, y por la resignación al “hecho” de que un mal trabajo es peor que ningún trabajo.

Sin negar que sean una importante y necesaria fuente de empleo, también argumentamos que los call centers pueden ser contraproducentes a medida que absorben a una parte de las nuevas generaciones de potenciales profesionales y convierten a un sector del país en una fábrica de servicios. No se pretende aquí juzgar si los call centers son o no buenos trabajos. El objetivo de la investigación fue analizar el trabajo desde la subjetividad de las personas, y lo bueno y lo malo son conceptos ciertamente relativos. Lo que sí podemos ver es que, más allá de los salarios, hay claros signos de desazón con respecto a algunas de las dinámicas y condiciones laborales y con respecto a la naturaleza automatizada de este tipo de trabajo. Estos sentimientos son más

evidentes en aquellas personas que consideran tener un potencial mayor al que pueden explotar en un este tipo de trabajo. Sin embargo, la resignación a que esto es todo lo que el país puede ofrecer es definitivamente un obstáculo para la búsqueda de alternativas a estas personas.

## **Recomendaciones**

La presente investigación fue de carácter exploratorio sobre un tema de actualidad y que seguirá desarrollándose a través de los años. Los resultados acá discutidos no son definitivos y deben ser contrastados y complementados con nuevos estudios. En principio nos planteamos trabajar con personas que se encontraran laborando en call centers al momento de su participación en la investigación; esto se hizo con el fin delimitar la población de estudio y de analizar las subjetividades de las y los individuos que se encuentran vinculados con la industria de los call centers en el presente. Para investigaciones futuras, una recomendación importante sería el tratar de obtener la participación de personas que ya no se encuentren trabajando en un call center. Esto proporciona una aproximación más amplia hacia este fenómeno ya que se podrían analizar aspectos como sus trayectorias laborales en la industria, las razones por las que salieron del call center y cómo fue este proceso para esas personas. Asimismo, las mismas preguntas que se utilizaron en esta investigación se podrían estudiar con extrabajadores y ex trabajadoras de call centers: ¿cuáles son sus representaciones sociales del trabajo? ¿Qué rol juega el trabajo en sus vidas y en sus planes? ¿Cuál es su postura y su percepción sobre la posibilidad de articular identidades en torno al trabajo, tanto en call centers como en sus nuevos nichos laborales? ¿Han encontrado mayor gratificación en sus nuevos trabajos, o son trabajos también principalmente instrumentales? ¿Volverían a trabajar en call centers?

Las respuestas sobre este tipo de cuestiones servirían para tener una mejor comprensión sobre el panorama y las perspectivas laborales de las nuevas generaciones de trabajadores y trabajadoras costarricenses. El call center ha tenido un fuerte impacto en el mercado laboral costarricense lo cual es un fenómeno relacionado con otros procesos que el país viene experimentando desde hace varias décadas. La globalización y el neoliberalismo han ido disminuyendo el papel del Estado como director de la economía y como principal empleador. La inversión extranjera y la empresa privada han ido, poco a poco, supliendo ese rol y, por ende, cambiando el panorama laboral costarricense. En un ambiente de inestabilidad laboral a nivel nacional y con una sociedad cada vez más individualizada, los call centers se convierten en un actor de mayor relevancia. Han venido a satisfacer las expectativas de consumo de una parte de la juventud costarricense, pero al mismo tiempo han hecho que tales expectativas sean cada vez mayores. Por tal motivo, encontramos personas que manifiestan que las razones por las que han extendido sus trayectorias en call centers están relacionadas con las dificultades que encuentran para poder satisfacer sus expectativas salariales en otro tipo de trabajos. Pero la cuestión del consumo no se remite solamente a las y los trabajadores de call centers. Los esfuerzos hechos por ciertas élites políticas y por ciertos grupos de poder para consolidar una sociedad basada en las leyes del mercado hacen que cada vez sectores más amplios de la población basen sus aspiraciones en el consumo.

Importante sería, también, hacer un estudio a largo plazo del trabajo en call centers; así como, llevar a cabo un análisis intergeneracional de las y los trabajadores. La industria de los centros de contacto lleva dos décadas en el país y existe una generación de jóvenes que ha dado sus primeros pasos en el mundo laboral y en la vida adulta a través de experiencia en call centers. Es importante empezar a analizar qué cambios cualitativos ha generado esto en la sociedad

costarricense. ¿Se podría pensar en el surgimiento de una nueva clase media en Costa Rica? ¿Una nueva generación de personas bilingües ligadas al consumo y a las nuevas tecnologías y para quienes el trabajo es, en efecto, el medio para llevar a cabo ciertos proyectos pero no un fin como tal? Como se mencionó anteriormente, el contraste con quienes ya no trabajan en call centers sería un buen punto de referencia para profundizar en tal tema. Igualmente, sería necesario obtener una cuantificación más precisa de la población que ha trabajado en call centers, tanto trabajadores como extrabajadores. De igual manera, hacer un seguimiento de sus carreras laborales dentro y fuera de los call centers.

Por otro lado, un análisis intergeneracional permitiría identificar hasta qué punto los call centers están incorporando nuevos sectores de la población. Hemos visto que no se puede generalizar a los call centers como trabajos principalmente para jóvenes graduados de colegios privados bilingües o para jóvenes universitarios quienes se pagan sus estudios o que quieren satisfacer ciertas expectativas de consumo, sino que poco a poco, personas de distintos trasfondos socioeconómicos, de distintos grupos etarios y en diferentes etapas del ciclo vital se han ido interesando por esta alternativa laboral. Se debería analizar, pues, si los call centers tienen el potencial de generar oportunidades de movilidad social, al menos en el plano económico, para las nuevas generaciones de personas provenientes de las clases medias bajas que estudian idiomas con el fin de acceder a oportunidades laborales mejor pagadas. Los centros de educación del país, tanto públicos como privados, también juegan su parte y se están encargando de ofrecer oportunidades formativas para que más personas puedan trabajar en call centers satisfaciendo al mismo tiempo la demanda de mano de obra de las compañías multinacionales.

En la actualidad, es indudable que los call centers son, al menos en el aspecto salarial, una de las opciones más atractivas a las que están accediendo ciertos sectores de la población. Hemos

visto que el aspecto cualitativo del trabajo es mucho más complejo y que muchas áreas grises en donde se evidencian dinámicas irregulares y descontento por parte de las y los trabajadores. Sin embargo, cabe pensar que a medida que crezca la oferta de mano de obra calificada para este tipo de trabajo, los salarios tiendan a disminuir y que las condiciones laborales se vean aún más afectadas. El capitalismo funciona de esa manera. El principal objetivo de cualquiera de estas empresas es el lucro; por lo tanto, siempre andan en búsqueda de disminuir costos. Costa Rica ya ha visto en los últimos años el cierre o la relocalización de importantes empresas en otros países y es probable que más casos ocurran en el futuro próximo. Por lo tanto, la posibilidad de movilidad social a través de los call centers podría verse afectada a medida que las empresas se encuentren con mayores márgenes de manipulación de la mano de obra. Habría que pensar, entonces, sobre las concesiones que estarán dispuestos los gobiernos a dar para seguir atrayendo este tipo de industria al país. En capítulos anteriores, discutimos sobre la carrera hacia el abismo que vive el mundo globalizado; algunas personas con las que conversamos expresaron que ante la necesidad de generar mejores condiciones laborales es poco lo que se puede hacer dado que las compañías no quieren sindicatos y ya hay una percepción de que Costa Rica es un país “caro” para estas empresas. Esto es un indicador poco alentador de que para muchas personas la imposibilidad de que el país genere oportunidades laborales estables y bien pagadas es una verdad resignada.

Finalmente, recalamos que las y los trabajadores de call centers no son robots programables ni tampoco personas para quienes el trabajo juegue un rol secundario. Aun cuando hay un entendimiento y aceptación generalizada de que el trabajo en la sociedad moderna significa generar dinero, la mayoría de las personas que participaron en esta investigación cuentan con ideales y aspiraciones de también poder encontrar gratificación en el trabajo. De la Garza (2009) menciona que a un concepto ampliado del trabajo debe seguirle uno de sujetos

laborales ampliados. Lo anterior quiere decir que la identidad y la acción colectiva no se deben limitar solamente al ámbito laboral, sino a otros ámbitos que las personas comparten entre sí, como su situación social, la familia o la política. Es posible que más allá de la identidad basada en el consumo y la individualidad, este grupo de personas pueda generar identidades colectivas basadas en la necesidad de crear más alternativas laborales acordes con sus deseos y aspiraciones. A pesar de que su trabajo actual no sea una fuente de vinculación reconocida por las trabajadoras y los trabajadores de call centers, las personas quienes participaron en esta investigación comparten vivencias y experiencias similares, frustraciones, ansiedades y deseos comunes que al momento de ser reconocidas por el grupo pueden ser el primer paso para la constitución de éste como un sujeto colectivo.

## Lista de referencias

- Alvarado, Josué. (2014). Equidad en ingreso a la UCR aún es tarea pendiente. *Semanario Universidad*. Recuperado de <http://semanariouniversidad.ucr.cr/component/content/article/4678-Universitarias/14109-equidad-en-ingreso-a-la-ucr-aun-es-tarea-pendiente.html>
- Anderson, Bill. (2012). *Call Centers in Costa Rica Employ 16,000 People While Developing A Middle Class* (Los call centers en Costa Rica emplean a 16000 personas mientras desarrollan una clase media). *Costa Rica Star*. Recuperado de <http://news.co.cr/call-centers-in-costa-rica/6696/>
- Anónimo. (2010). *Interesa a todos los que trabajamos en los Sportsbooks*. Mensaje publicado en Foro de Costa Rica. Recuperado de <http://www.forodecostarica.com/discusiones-del-baul-de-los-recuerdos/32313-interesa-todos-los-que-trabajamos-en-los-sportsbooks.html>
- Antunes, Ricardo. (2000). Diez tesis sobre el trabajo del presente (y el futuro del trabajo). En: Neffa, Julio; De la Garza, Enrique, Muñiz Leticia. (comp.). *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales*. (pp.29-44). Buenos Aires: Clacso
- Arias, L. (2013). *HP to move 400 Costa Rica jobs to India*. (HP moverá 400 empleos de Costa Rica a India). *Tico Times*. Recuperado de: <http://www.ticotimes.net/2013/02/13/hp-to-move-400-costa-rica-jobs-to-india>
- Barboza, Gerardo. (2009). El "milagroso" Plan Nacional de Inglés. *Semanario Universidad*. Recuperado de: <http://www.semanariouniversidad.ucr.cr/component/content/article/262-pini%C3%B3n/888-el-qmilagrosoq-plan-nacional-de-ingles.html>
- Bauman, Zygmunt. (1999) *Trabajo, consumo y nuevos pobres*. Barcelona: Gedisa

- Benavides, Fernando; Wesseling, Ineke; Delclós, George; Felknor, Sarah; Pinilla, Javier & Rodrigo, Fernando. (2012). *I encuesta centroamericana sobre condiciones de trabajo y salud (ECCTS). Informe general (Estudio cuantitativo)*.
- Bourdieu, Pierre. (2007). *El sentido práctico*. Traducido por Ariel Dillón. Siglo XXI. Buenos Aires.
- Brown, Pablo. (2007). *Implicaciones de los Call Centers en el ámbito del derecho* (Tesis para optar por el título de licenciado en derecho). Universidad de Costa Rica. San José.
- Campos, Josué., & Monge, Wendy. (2003). *El contrato de outsourcing y sus implicaciones comerciales y laborales* (Tesis para optar por el título de licenciado en derecho). Universidad de Costa Rica. San José.
- Castells, Manuel (1999). *La era de la información: economía sociedad y cultura*. Volumen I: La sociedad red. Siglo Veintiuno, México.
- Castro, Roberto (1999). *En busca del significado: supuestos, alcances y limitaciones del análisis cualitativo*. En: Para comprender la subjetividad. (pp. 57-85). México: El Colegio de México.
- Chacón, Manuel. (2006). Apostando al siglo XXI: El desarrollo de los “Sportbooks” y las representaciones de trabajo, proyecto de vida y consumo de las y los jóvenes trabajadores. *Red de bibliotecas virtuales de ciencias sociales de América Latina y el caribe, de la red de centros miembros de CLACSO*. Recuperado de:  
<http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/becas/2005/2005/trabjov/chacon.pdf>
- Chacón, Manuel. (2010). *Apostando al siglo XXI: El desarrollo de los “Sportbooks” y las representaciones de trabajo, proyecto de vida y consumo de las y los jóvenes trabajadores*. (Tesis para optar por el título de licenciado en estudios latinoamericanos). Universidad Nacional. Heredia, Costa Rica.

Chinchilla, Darío. (2014)¿Profesión? Operador de ‘call center’. *La Nación*. Recuperado de

[http://www.nacion.com/ocio/revista-dominical/Profesion-Operador-call-center\\_0\\_1409659025.html](http://www.nacion.com/ocio/revista-dominical/Profesion-Operador-call-center_0_1409659025.html)

Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE). (2011). *Human Capital Cost* (Costo del capital humano). Presentación en formato PDF.

Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE). (2014). *Investing in Costa Rica* (Invirtiendo en Costa Rica). Presentación en formato PDF.

Colegio Boston (2010). *Especializaciones en BEST Call Center Specialist con Énfasis en Supervisión*.

Recuperado de

<http://www.boston.ac.cr/index.php?p=carrera&codesc=10&codniv=esp&codcar=bes&codsed=01>

Córdoba, María & López, Julia. (2012). Juventud, prácticas sociales y estrategias de reproducción social desde la perspectiva de Pierre Bourdieu. En Arué, Raúl & Córdoba, María. (comp.). *Los jóvenes y el mundo del trabajo: identidad, prácticas sociales y representaciones*. (pp.79-90). Tucumán: Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional de Tucumán.

Córdoba, María; López, Julia & López, Miguel. (2012). Representaciones, identidad y prácticas en torno al trabajo: ¿qué dicen los jóvenes? En Arué, Raúl & Córdoba, María. (comp.). *Los jóvenes y el mundo del trabajo: identidad, prácticas sociales y representaciones*. (pp.45-52). Tucumán: Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional de Tucumán

Criado, Martín. Habitus. *Diccionario Crítico de Ciencias Sociales*. Recuperado de

<http://www.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/H/habitus.htm>

Crovi Druetta, Delia. (2000). *Los Jóvenes ante la convergencia tecnológica: ¿integración o*

*exclusión?* En: Comunicación y Sociedad. N°38, Julio Diciembre. Pp. 127-143. Recuperado de:

[http://www.publicaciones.cucsh.udg.mx/ppperiod/comsoc/pdf/38\\_2000/127-143.pdf](http://www.publicaciones.cucsh.udg.mx/ppperiod/comsoc/pdf/38_2000/127-143.pdf)

Curbelo, Luminar. (2011). *Manual de prevención de errores y limpieza de datos en SPSS*. Universidad

de Puerto Rico. Recuperado de: [http://ipsi.uprrp.edu/pdf/Manual\\_%20Limpieza\\_Datos\\_SPSS.pdf](http://ipsi.uprrp.edu/pdf/Manual_%20Limpieza_Datos_SPSS.pdf)

De la Garza, Enrique. (2000). La flexibilidad del trabajo en América Latina. *Tratado latinoamericano de*

*sociología*. Fondo de Cultura Económica, El colegio México, Facultad de Ciencias Sociales,

Universidad Autónoma Metropolitana. México.

De la Garza, Enrique. (2009). Hacia un concepto ampliado de *trabajo*. En: Neffa, Julio; De la Garza,

Enrique, Muñiz Leticia. (comp.). *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de*

*trabajo e identidades laborales*. (pp.111-139). Buenos Aires: Clacso

Del Bono, Andrea & Bulloni, María. (2008). Experiencias laborales juveniles: Los agentes telefónicos de

*call centers offshore* en Argentina. *Trabajo y Sociedad* (Revista electrónica), no.10, vol. IX.

Recuperado de [http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/DEL\\_BONO.pdf](http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/DEL_BONO.pdf)

Díaz, Sebastián. (2002). *Taylorismo: saberes expertos y tecnociencia en Colombia. Aclaraciones*

*conceptuales y esbozo de la historia del taylorismo en Colombia 1950-1980's*. Bogotá:

Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de:

<http://www.humanas.unal.edu.co/eristica/Taylorismo.pdf>

Dubar, Claude (1992). Formes identitaires et socialisation professionnelle (Formas identitarias y

socialización profesional). *Revue française de sociologie*, Vol. 33, No. 4

Dubar, Claude (2001) El trabajo y las identidades profesionales y personales. *Revista*

*Latinoamericana de Estudios del Trabajo*. Año 7, n°13 (pp. 5-16). Buenos Aires:

Dubar, Claude. (2002). *La crisis de las identidades*. (Trad. José Miguel Marcén). Barcelona: Ballestera.

Fallas, Hassel. (2009). Empresas afirman tener menos dificultad para contratar bilingües. *La Nación*.

Recuperado de: [http://www.nacion.com/ln\\_ee/2009/febrero/07/economia1867022.html](http://www.nacion.com/ln_ee/2009/febrero/07/economia1867022.html)

Flores-Estrada, María. (2006). Inversión extranjera aprecia a Costa Rica. *Semanario Universidad*.

Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/html/tlc/ts-tlc-015-inversion-extranjera.pdf>

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef). (2006). *12 de agosto: Día Internacional de la Juventud*. Recuperado de [http://www.unicef.org/lac/flash/DW/dia\\_de\\_la\\_juventud.html](http://www.unicef.org/lac/flash/DW/dia_de_la_juventud.html)

García-Canclini, Néstor. (1995). *Consumidores y ciudadanos*. México D.F. Grijalbo.

García, Tomás (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación*. Universidad Autónoma del

Estado de Hidalgo. Versión Pdf. Recuperado de:

[http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestria/MTE/Gen02/seminario\\_de\\_tesis/Unidad\\_4\\_anterior/Lect\\_El\\_Cuestionario.pdf](http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestria/MTE/Gen02/seminario_de_tesis/Unidad_4_anterior/Lect_El_Cuestionario.pdf)

Garner, H.; Méda, D. & Senik, C. (2009). El lugar del trabajo en las identidades. En *Trabajo subjetividad y ciudadanía*. Madrid, España: Complutense y CIS

Graffigna, María (2004). Identidad laboral e identidad social: la construcción simbólica del espacio social. *Revista de Estudios sobre Cambio Social*, año IV, No. 14. Disponible en

[http://lavboratorio.fsoc.uba.ar/textos/14\\_2.htm](http://lavboratorio.fsoc.uba.ar/textos/14_2.htm)

Hernández, Anabelle. (2008). El inglés en Costa Rica. *Actualidades investigativas en investigación*. Vol.

8, pp. 1-23. Recuperado de: [http://revista.inie.ucr.ac.cr/uploads/tx\\_magazine/ingl.pdf](http://revista.inie.ucr.ac.cr/uploads/tx_magazine/ingl.pdf)

Herrera, Juan. *La investigación cualitativa*. Recuperado de:

<http://juanherrera.files.wordpress.com/2008/11/investigacion-cualitativa.pdf>.

Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC). (2011a). C04. Población 15 años y más por condición de actividad y tasas, provincia, zona, sexo, edad (para descargar en formato Excel). *Censo 2011*.

Recuperado de <http://www.inec.go.cr/Web/Home/GeneradorPagina.aspx>

Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC). (2011b). C04. Población de 12 años y más, estado conyugal, provincia, cantón (para descargar en formato Excel). *Censo 2011*. Recuperado de:

<http://www.inec.go.cr/Web/Home/GeneradorPagina.aspx>

Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC). (2013a). C05. Total de ocupados por zona y sexo según insatisfacción laboral (para descargar en formato Excel). *Encuesta Nacional de Hogares*.

Recuperado de: <http://www.inec.go.cr/enaho/result/empleo.aspx>

Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC). (2013b). Indicadores del mercado laboral costarricense. *Encuesta continua de empleo*. Vol.2, Año 2. Recuperado de:

<http://www.inec.go.cr/wwwisis/documentos/INEC/ECE/2013/ECE-II-2013.pdf>

Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC). (2014). C02. Población de 15 años y más por nivel de instrucción según zona grupos de edad y sexo (para descargar en formato Excel). *Encuesta Nacional de Hogares*. Recuperado de:

<http://www.inec.go.cr/enaho/result/educacion.aspx>

Lerrer, Cinara. (2008). Construção da identidade no trabalho em call centers: a identidade provisória (Construcción de identidades en el trabajo en call centers: la identidad provisoria). *Red de*

*Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. Recuperado de

<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=46140313>

Marín, Diego (2006). El sujeto humano en la administración: una mirada crítica. *Cuadernos de administración*. Vol. 19, núm. 32, pp. 135-156. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.

Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20503206>

Marx, Karl & Engels, Friedrich, (1978). Tesis sobre Feuerbach. En *Obras Escogidas* Tomo 1.

Moscú: el Progreso

Micheli, Jordy. (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. Recuperado de <http://confines.mty.itesm.mx/articulos5/MicheliJ.pdf>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (2014). *Lista de salarios 2do semestre 2014*. Recuperado de <http://www.mtss.go.cr/documentos-varios>

Moscovici, Serge. (1979). *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Buenos Aires: Huemul S.A.

Noguera, José. (2000). *El concepto del trabajo y la teoría social crítica*. Recuperado de <http://ddd.uab.es/pub/papers/02102862n68p141.pdf>

Offe, Clauss. (1981). Offe, Claus (1981), Ingobernabilidad. El renacimiento de las teorías conservadoras. *Revista Mexicana de Sociología*, vol. 43, número extraordinario, pp. 1847-1866.

Piña, Juan & Mireles, Olivia (2006). La perspectiva sociológica de las representaciones sociales para el estudio de la globalización y la universidad. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2376684>

Programa Estado de la Nación. (2012). *Las personas jóvenes de Costa Rica: una síntesis de aspectos relevantes*. Recuperado de: [http://cpj.go.cr/component/docman/doc\\_details/10-las-personas-jovenes-de-costa-rica-en-el-estado-de-la-nacion-un-sintesis-de-aspectos-relevantes](http://cpj.go.cr/component/docman/doc_details/10-las-personas-jovenes-de-costa-rica-en-el-estado-de-la-nacion-un-sintesis-de-aspectos-relevantes)

Programa Estado de la Nación. (2013). *Cuarto Informe Estado de la Educación*. San José, Programa Estado de la Nación. Recuperado de: <http://www.estadonacion.or.cr/estado-educacion/educacion-informe-ultimo>

- Rodríguez, Leda. (2008). Juventud y cambio social en Costa Rica: trabajadores de *call centers* y *Sportbooks*. Ejercicio empírico desde una perspectiva etnográfica. *Revista Estudios*, Universidad de Costa Rica, (21), (pp.271-289). San José.
- Salazar, Daniel. (2014). Despido de empleados en Intel y Bank of América: Salida de multinacionales enciende alerta sobre modelo de desarrollo. *Semanario Universidad*. Recuperado de:  
<http://www.semanariouniversidad.ucr.cr/noticias/pais/12879-2014-04-23-04-43-02.html>
- Santos, M. J. & Marques A. P. (2006). *O Caso dos Call Centers: Organização do trabalho e atitudes face ao trabalho e emprego*. (El caso de los call centers: organización del trabajo y actitudes frente al trabajo y empleo). *Sociologia*, no.52, (p.67-86). Recuperado de:  
<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/spp/n52/n52a04.pdf>
- Sapiro, Gisele. (2012). La vocación artística entre don y don de sí. (trad. Mariana Cerviño). *Trabajo y Sociedad*. No. 19. Recuperado de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1514-68712012000200033&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1514-68712012000200033&script=sci_arttext)
- Sennett, Richard. (1999). *A Corrosão do Caráter*. (Trad. M. Santarrita). (La corrosión del carácter). Rio de Janeiro: Editora Record. (Original en inglés, 1998).
- Temperini, Marcelo. (2012). Los EEUU cierran un sitio de apuestas canadiense. *El Derecho Informático*. Recuperado de:  
[http://www.elderechoinformatico.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1012:1-os-eeuu-cierran-un-sitio-de-apuestas-canadiense&catid=37:gob-internet&Itemid=58](http://www.elderechoinformatico.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1012:1-os-eeuu-cierran-un-sitio-de-apuestas-canadiense&catid=37:gob-internet&Itemid=58)
- Taguena, Juan. (2009). *Concepto de Juventud*. Universidad Nacional Autónoma de México-Instituto de Investigaciones Sociales. *Revista Mexicana de Sociología* 71, núm. 1 (enero-marzo, 2009): 159-190 México, DF.

Taylor, S & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados*. Barcelona: Paidós Básica

Ugarte, Alicia; Segura, Zelma & Torres, Cynthia. (2012). Identidad y representaciones en el mundo contemporáneo. Una articulación conceptual. En Arué, Raúl & Córdoba, María. (comp.). *Los jóvenes y el mundo del trabajo: identidad, prácticas sociales y representaciones*. (pp.29-44). Tucumán: Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional de Tucumán.

Umaña, Sandra. (2002). *Las representaciones sociales: ejes teóricos para su discusión*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO). San José. Recuperado de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ICAP/UNPAN027076.pdf>

Weber, Max. (2004). *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*. (Trad. J. Abellán). Madrid: Alianza Editorial

Zúñiga, Serio. (2013). Para graduarse en la UCR hay que tomarse su tiempo. *Semanario Universidad*. Recuperado de: <http://www.semanariouniversidad.ucr.cr/noticias/pais/11249-para-graduarse-en-la-ucr-hay-que-tomarse-su-tiempo.html>

## Anexos

### Anexo 1: Operacionalización de los objetivos

Operacionalización de los objetivos (dimensiones de análisis)			
Dimensión analítica general	Dimensiones analíticas específicas	Variables	Indicadores
<b>Representaciones sociales en torno al trabajo</b>	Perfil sociodemográfico de las y los trabajadores	Momento sociobiográfico de la persona	Edad Estado civil Tenencia de hijos/as Modo de cohabitación de vivienda Tipo de posesión de vivienda
		Educación	Tipo de colegio donde se realizaron los estudios secundarios Idiomas hablados Estudios universitarios realizados Estudios parauniversitarios realizados
	Condiciones laborales en los call centers	Garantías laborales básicas	Seguro social Vacaciones pagadas Pensión de jubilación Incapacidades pagadas Permisos para ir al médico Permisos para ausentarse Permiso de maternidad/paternidad Permiso de lactancia Posibilidad de organizarse en sindicatos
		Tipos de contratos	Salarios Tipos de horarios Tipos de jornada laboral Prolongación de jornada laboral Estabilidad laboral
		Dinámicas laborales internas	Control de los tiempos de trabajo Cumplimiento de métricas Interacción entre compañera/os de trabajo Interacción con supervisores/as Interacción con las y los clientes Experiencias de discriminación o acoso laboral

<b>Operacionalización de los objetivos (dimensiones de análisis)</b>			
<b>Dimensión analítica general</b>	<b>Dimensiones analíticas específicas</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Representaciones sociales en torno al trabajo</b>	Realización en el trabajo (trabajo como fin o trabajo como instrumento)	Concepto amplio y concepto reducido del trabajo	Definiciones del trabajo proveídas por las y los sujetos
		Vocación	Relación de la formación académica de la persona con el trabajo actual Aspiraciones pasadas y presentes de las personas
		Satisfacción extrínseca en el call center	Salarios Independencia económica Expectativas de consumo Posibilidad de llevar a cabo proyectos
		Satisfacción intrínseca en el call center	Adquisición de nuevos conocimientos Posibilidad de crecimiento profesional Puesto en la empresa Utilización de competencias Monotonía del trabajo Aburrimiento en el trabajo Posibilidades creatividad Relaciones interpersonales Deseos de tener otros trabajos Motivaciones para trabajar
	Articulación identitaria en torno al trabajo	Representaciones en torno a identidades laborales	Rol o centralidad del trabajo en la vida de las personas Trabajo como fuente de derechos, estatus o de prestigio
		Identities colectivas	Vivencias colectivas Perfil de las y los trabajadores
		Identidad de oficio	Identificación con el grupo o sentimiento de pertenencia Percepción del valor social del call center
		Identidad instrumental	Organización colectiva Estilos de vida y patrones de consumo
		Identidad de empresa	Importancia del prestigio de la empres

<b>Operacionalización de los objetivos (dimensiones de análisis)</b>			
<b>Dimensión analítica general</b>	Dimensiones analíticas específicas	Variables	Indicadores
<b>Representaciones sociales en torno al trabajo</b>	Transitoriedad y temporalidad del call center	Trayectorias de las personas	Año de primer trabajo en call center Circunstancias de ingreso a primer call center Plazos de salida del call center al momento del primer trabajo Total de años trabajados en call centers Expectativas actuales de salida de los call centers Crecimiento profesional dentro de la empresa Movilidad horizontal entre empresas
		Factores que inciden en la menor o mayor permanencia dentro de los call centers	Modificación de proyectos personales debido al trabajo Aspiraciones y proyectos personales extralaborales Expectativas de consumo Planes laborales a corto y largo plazo Satisfacción con el empleo

## Anexo 2: Cuestionario para la encuesta

### Encuesta: Perspectivas laborales de trabajadores y trabajadoras de Call Centers en Costa Rica

A continuación se presentan una serie de preguntas sobre las perspectivas laborales, a corto y largo plazo, que las y los trabajadores de call centers (incluyendo sportsbooks) en Costa Rica tienen y sobre la relación que el trabajo tiene con sus proyectos de vida.

La encuesta toma en cuenta a personas que laboren en call centers en la actualidad sin importar cuál sea su posición en la compañía para la que trabajen. En otras palabras, no tienen que ser necesariamente operadores telefónicos, sino cualquiera que trabaje para una compañía que entre sus funciones esté la prestación de servicios de call center al extranjero.

Las respuestas que usted provea son totalmente anónimas y serán utilizadas solamente para fines académicos. Por favor lea atentamente cada pregunta antes de contestar. La encuesta se llena entre 15 y 20 minutos.

Muchas gracias por su participación.

\*Obligatorio

#### Sexo \*

- Masculino
- Femenino

#### Edad en años cumplidos \*

#### Estado Civil \*

- Casado/a
- Soltero/a
- En unión libre
- Divorciado/a
- Separado/a
- Viudo/a

#### ¿Cuántos hijos/as tiene usted? (escribir "cero" en caso de no tener ninguno/a) \*

#### En la actualidad, usted vive en: \*

- Casa propia con su familia materna/paterna
- Casa alquilada con su familia materna/paterna
- Casa propia con su pareja
- Casa alquilada con su pareja
- Solo/a en casa propia
- Solo/a en casa alquilada
- Alquila casa con personas que no son de su familia
- Otro:

**Escolaridad \***

- Primaria incompleta
- Primaria completa
- Secundaria incompleta
- Secundaria completa
- Técnica o parauniversitaria
- Universitaria incompleta
- Universitaria completa (Bachillerato o Licenciatura)
- Posgrado universitario (Maestría o Doctorado)
- Diplomado universitario
- Otro:

**En qué año cursó estudios académicos por última vez \***

**Si usted realizó estudios universitarios, completos o incompletos, por favor indique el nombre de la(s) carrera(s) que cursó.**

**Si usted realizó estudios técnicos o parauniversitarios, completos o incompletos, por favor indique el nombre de la(s) carrera(s) que cursó.**

**Por favor seleccione el tipo de institución en la cual usted realizó sus estudios secundarios: \***

- Colegio Público

- Colegio Técnico
- Colegio Semiprivado
- Colegio Privado
- Otro:

**¿Estudia usted actualmente? \***

- Sí
- No

**Si usted estudia actualmente, por favor indique qué estudia y en qué institución lo hace. (Si no estudia, pase a la siguiente sección)**

Continuar »

## Sección II

**Por favor indique, de manera breve, a qué se dedica la compañía para la cual usted trabaja.**

**¿En qué año comenzó a laborar en la compañía para la cual trabaja actualmente? \***

**¿Qué puesto tiene usted en esta compañía y cuáles son principales labores? \***



**¿Cuál o cuáles idiomas extranjeros son requisitos indispensables para que usted pueda realizar las labores que su compañía espera de usted? \***

- Inglés
- Portugués
- Francés
- Alemán
- Mandarín
- Cantonés
- Otro:

**Por favor indique en dónde aprendió el o los idiomas que seleccionó en la pregunta anterior. \***

**En promedio, ¿cuántas horas trabaja usted semanalmente? \***

- Menos de veinte
- Entre veinte y treinta
- Entre treinta y cuarenta
- Entre cuarenta y cincuenta
- Más de cincuenta

**Por lo general, ¿cuántas horas trabaja usted en un día (puede seleccionar más de una opción en caso de que tenga jornadas variables)? \***

- Menos de ocho horas al día
- Máximo ocho horas al día
- Entre ocho y diez horas al día
- Entre diez y doce horas al día
- Más de doce horas al día

**Qué tipo de jornada u horario (ordinario) tiene en el trabajo? \***

- Jornada partida (mañana y tarde)
- Jornada continua, de mañana (por ejemplo de 8am a 4pm/5pm)
- Jornada continua, de tarde (por ejemplo de 1pm a 9pm/10pm)
- Jornada continua, de noche (por ejemplo entre las 10pm y las 6am)
- Turnos rotativos, excepto el de la noche
- Turnos rotativos, incluido el de noche
- Jornada irregular o variable según los días

**En promedio, ¿cuál es su salario mensual? \***

- Entre 200000 y 300000 colones
- Entre 300000 y 400000 colones
- Entre 400000 y 500000 colones
- Entre 500000 y 600000 colones
- Más de 600000 colones

**Con qué frecuencia su trabajo implica \***

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
Trabajar por la noche	<input type="radio"/>				
Trabajar domingos y días festivos	<input type="radio"/>				
Prolongar la jornada laboral más de lo habitual	<input type="radio"/>				

**En referencia a su contrato de trabajo, señale de los siguientes derechos aquellos que disfruta usted. Seleccione todos los que corresponden\***

	Sí	No	No sabe/No responde	No aplica
Vacaciones pagadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Sí	No	No sabe/No responde	No aplica
Pensión de jubilación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coger la incapacidad médica sin problemas cuando lo necesita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Permiso para ausentarse del trabajo para ir al médico cuando lo necesita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pedir un día de permiso por motivos familiares o personales sin problemas cuando lo necesita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Permiso de maternidad/paternidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Permiso de lactancia materna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**¿Posee seguro social mediante su trabajo?**

- Sí
- No
- No sabe/No responde

**¿Con qué frecuencia su trabajo actual le ofrece a usted flexibilidad de realizar actividades extralaborales cuando lo necesita? (Por ejemplo, ir a la universidad)**

- Siempre
- Muchas veces
- Algunas veces
- Solo alguna vez
- Nunca

**¿Qué actividades realiza durante sus días libres o de vacaciones? (Puede seleccionar varias opciones si así lo desea)**

- Sale de su habitual lugar de residencia
- Realiza actividades recreativas cerca de su lugar de residencia
- Realiza actividades educativas o formativas

- Se queda en casa descansando
- Se ocupa de otras responsabilidades (cuidado de la casa o de familiares)
- Otro:

**¿Cuáles son las capacidades o habilidades más importantes que usted posee que le permiten realizar su trabajo actual? (Puede seleccionar varias opciones si así lo desea) \***

- Dominio de una o varias lenguas extranjeras
- Conocimientos en computación
- Conocimientos en administración
- Capacidad de liderazgo
- Conocimiento en manejo de grupos
- Otro:

**¿En qué año trabajó usted por primera vez en un call center o sportsbook? \***

**¿Ha trabajado en otros call centers antes de trabajar en el que labora actualmente? \***

- Sí
- No

**En total, ¿cuántos años ha trabajado en la industria de call centers y sportsbooks? (Si ha trabajado en varias compañías, sume el tiempo que estuvo en cada una) \***

**¿Cuáles son los principales gastos en los que utiliza su salario? (Puede seleccionar más de una opción si así lo desea) \***

- Alquiler de vivienda
- Comida
- Pagos por estudios suyos o de algún familiar o personas cercanas
- Pagos por préstamos o deudas pendientes
- Recibos por servicios como luz, agua, internet, etc.
- Viajes
- Ahorros
- Actividades recreativas

Gastos por salud suya o de alguna persona cercana

Otro:

« Atrás

Continuar »

### Sección III

**De las siguientes aseveraciones, seleccione las que usted considera razones por las cuales trabaja en el trabajo en que se encuentra actualmente (puede seleccionar varias): \***

- Su trabajo actual es un trabajo estable
- Su trabajo actual le ofrece un buen salario
- Le gustan las labores que realiza en su trabajo actual
- Está insatisfecho/a con su trabajo actual pero no ha podido conseguir uno mejor
- Su trabajo actual le ofrece horarios flexibles que le permiten realizar otras actividades extra-laborales importantes
- Se siente identificado/a como parte de un equipo de trabajo
- En su trabajo actual tiene la posibilidad de crecer profesionalmente y ascender dentro de la compañía
- La compañía en la que trabaja es prestigiosa
- Necesita adquirir experiencia para aspirar a mejores trabajos
- Su trabajo actual es importante para la sociedad
- Otro:

**La siguiente es una lista de afirmaciones con respecto a su trabajo actual, por favor seleccione para cada una la opción de las columnas de la derecha que mejor refleje su sentir: \***

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
Me gustan las labores que realizo en mi trabajo	<input type="radio"/>				
Las labores que realizo en mi trabajo son aburridas	<input type="radio"/>				
Me siento motivado/a para ir a trabajar	<input type="radio"/>				
Las actividades que realizo en el trabajo son monótonas	<input type="radio"/>				

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
Me gusta el ambiente laboral en el que me desenvuelvo	<input type="radio"/>				
Tengo buenas relaciones con mis compañeros y compañeras de trabajo	<input type="radio"/>				
Tengo buenas relaciones con mis superiores	<input type="radio"/>				
Desearía tener otro trabajo	<input type="radio"/>				
En mi trabajo actual me siento parte de un equipo de trabajo	<input type="radio"/>				
En mi trabajo actual utilizo las habilidades adquiridas en mi formación académica	<input type="radio"/>				
Mi trabajo actual me permite dar rienda suelta a mi creatividad	<input type="radio"/>				
Me siento satisfecho en mi trabajo	<input type="radio"/>				

**La siguiente es una lista de afirmaciones con respecto a su trabajo actual, por favor seleccione para cada una la opción de las columnas de la derecha que mejor refleje su sentir:**

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Mi trabajo es un trabajo estable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi trabajo me paga un buen salario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La compañía en la que trabajo es una compañía prestigiosa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El salario es lo más importante en un trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mi trabajo es una herramienta que me permite obtener los recursos económicos necesarios para llevar a cabo otros proyectos importantes en mi vida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las y los trabajadores de call center constituyen un	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
gremio laboral como cualquier otro					
El trabajo que realizo es de prestigio en la sociedad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Con respecto a su futuro laboral, usted: \***

- Quisiera realizar una carrera laboral a largo plazo en su actual trabajo o uno similar
- Quisiera realizar una carrera laboral a largo plazo en otro tipo de trabajo
- No está interesado/a en realizar una carrera laboral a largo plazo en ningún lugar, prefiere cambiar de trabajo periódicamente
- No ha pensado realmente sobre su futuro laboral

**En pocas palabras, ¿qué papel juega el trabajo en su vida? Puede referirse tanto a trabajo en call centers como trabajo en general \***

### **Anexo 3: Guía de entrevistas a profundidad**

#### **Sección I: datos generales de la persona**

Nombre

Edad

Sexo

Familia

Residencia

Idiomas

De qué colegio se graduó

#### **Sección II: Sobre el trabajo en general**

1. Para usted, ¿qué significa trabajo? O defina trabajo.
2. Para usted, ¿qué rol juega el trabajo en la vida de las personas?
3. Para usted, ¿qué rol cumple el trabajo en la sociedad?
4. De niño o niña, ¿qué quería ser cuando creciera? ¿Por qué?
5. Para usted, ¿cómo sería un trabajo ideal?
6. ¿Cuáles son las cosas que para usted son más importantes a la hora de buscar un trabajo?
7. ¿Qué papel juega el trabajo en su vida?
8. ¿Por qué o para qué estudió lo que estudió?
9. ¿Considera que el trabajo influye en la identidad de las personas? O ¿Qué papel juega el trabajo en la identidad de las personas? ¿Estatus? ¿Crecimiento personal?
10. ¿Considera que el trabajo influye en su propia identidad? Piense en usted como persona y la relación que el trabajo tiene en la forma en la que usted se define

#### **Sección III: Sobre el trabajo en call center**

1. ¿Cómo, cuándo y por qué empezó a trabajar en call centers?

2. Describa un día de trabajo normal
3. Describa el ambiente laboral en el que usted trabaja
4. ¿Le gusta su trabajo? ¿qué es lo que más le gusta? ¿qué es lo que menos le gusta?
5. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de trabajar en un call center?
6. ¿Qué le motiva para trabajar?
7. ¿En qué gasta su salario?
8. ¿Qué tipo de personas trabajan en call centers? ¿O en su lugar de trabajo? Descríbalas
9. ¿Considera que el trabajo (call centers y en general) le ha permitido alcanzar metas, o desarrollarse como persona?
10. Se siente identificado/a con otras personas que trabajan en call centers? O ¿Qué lo identifica con otras personas que trabajan en call centers?
11. ¿Cuáles son sus objetivos a corto y largo plazo, laborales y personales? ¿Qué papel cree que va jugar su trabajo en call center para alcanzar estos objetivos?
12. ¿Se siente identificado/a, orgulloso/a de la compañía para la cual trabaja?
13. ¿Han cambiado sus perspectivas sobre el trabajo y sus proyectos de vida desde que comenzó a trabajar en call centers?
14. ¿Pensaba trabajar en call centers el tiempo que lleva hasta ahora? ¿menos? ¿más?
15. ¿Le gustaría trabajar en Call Centers por más tiempo?
16. ¿Disfruta su trabajo? ¿Se siente satisfecho/a? ¿Qué es lo que más le satisface? ¿Qué es lo que menos le satisface?
17. Si su formación académica no tiene relación con las labores que realiza en call center ¿por qué no trabaja en algo que sí tenga relación con sus estudios?
18. ¿Qué es más importante, el dinero o la gratificación?

#### **Sección: IV: Sobre el contexto económico y social de la actualidad**

1. ¿Qué sabe y qué piensa usted de la situación actual del empleo en Costa Rica?
2. ¿Los trabajadores y trabajadoras deberían tener formas de organizarse y defender sus derechos?
3. ¿Qué función cumplen los call centers en la sociedad costarricense?
4. ¿Piensa que la industria de los call centers debería fomentarse y expandirse en Costa Rica? ¿Por qué?
5. ¿Le recomendaría a otras personas trabajar en call centers?

