



IV Sección
Humanismo: visiones diversas

Empleo, bienestar social y mercado en Costa Rica: una mirada exploratoria desde los *call-centers*

Hernán González Acuña
Universidad de Costa Rica, Costa Rica
hernan.gonzalez@ucr.ac.cr
<https://orcid.org/0000-0003-2118-2272>

Recibido: 10 de octubre de 2019

Aceptado: 3 de noviembre de 2019

Resumen: A través de una indagación sobre las representaciones sociales del empleo en *call-centers*, en Costa Rica, el artículo presenta elementos de discusión respecto a la tensión entre la promesa histórica de bienestar creciente para los trabajadores gracias al empleo, de una parte, y el mercado, donde el empleo tiende a ser visto como factor de producción y mercancía, por otra. Los alcances de la educación superior y su entrelazamiento con el empleo también son parte de la discusión. Como conclusión se plantea que dicha tensión puede ser interpretada como un aspecto de las resistencias a que el mercado sea la institución organizadora de la vida social, dentro del marco del estilo de desarrollo iniciado a mediados de la década de 1980, en Costa Rica.

Palabras clave: Representaciones sociales; empleo; *call-centers*; mercado; trabajadores; educación superior; bienestar social

Employment, social welfare and market in Costa Rica: an exploratory view from call-centers

Abstract: Through an enquiry about social representations of labor in call-centres, in Costa Rica, this article presents elements of a discussion with regards to the tension between the historical promise of growing welfare for workers thanks to labor, on one side, and the market, where labor tends to be consider as a factor of production and a commodity, on the other. The reach of higher education and its interweaving with labor are also discussed. It is concluded that said tension may be





interpreted as an aspect of the resistance towards the market as the organizing institution of social life, within the frame of the style of development launched in the mid-1980s in Costa Rica.

Keywords: Social representations; labor; call-centres; market; workers; higher education; social welfare

“Tener trabajo empieza a ser un privilegio.
Siempre lo ha sido, pero en la coyuntura
actual se perfila, cada vez más,
como un verdadero regalo.”

Seguir, pese a todo. Larissa Minsky. Proa, 22 de marzo de 2009.

Introducción

Este artículo plantea, de forma esquemática y analítica, elementos de discusión respecto a la tensión entre el mercado y la promesa histórica de un bienestar creciente para los trabajadores gracias al empleo. El análisis se desarrolla a través de la lente que proporciona el empleo en *call centers*, por la cual se actualiza la pugna –sin duda económica, pero también social, política y cultural– en torno al valor y lugar del empleo en el nuevo estilo de desarrollo en Costa Rica, iniciado a mediados de la década de 1980 (Rovira, 2004). Esta lucha va más allá de lo puramente económico. El valor y el lugar que pueda tener el empleo son, ya desde siempre, el objeto de una lucha por su representación legítima en el mundo social; la disputa simbólica por el significado del empleo no acaece con posterioridad, sino que lo constituye desde su inicio. Así, la reflexión señala componentes básicos de carácter representacional, simbólico, comunicacional y político, como indicios de la tensión entre visiones o discursos congruentes con un reformismo promercado, de una parte, y aquellos otros que hacen referencia a la promesa histórica de bienestar creciente mediante el empleo. Los elementos discursivos





que alimentan el análisis se derivan de una investigación exploratoria, realizada por el autor, sobre los sentidos del empleo en *call centers*, en Costa Rica, durante los años 2013 y 2014.ⁱ Para tal fin se realizaron entrevistas a profundidad a cinco mujeres y cuatro varones que se encontraban trabajando para las empresas de marras durante los años indicados.ⁱⁱ La teoría y el concepto de las representaciones sociales guían la aproximación teórico-metodológica, por cuanto muestran ser eficaces en la detección de núcleos de significación en torno al empleo; permiten, de igual forma, distinguir una conciencia reflexiva, gracias a la cual los sujetos entrevistados problematizan el empleo, así como una conciencia práctica, por la cual se muestran portadores de discursos sociales, como es el caso de la promesa de un bienestar progresivo para los trabajadores. El empleo es considerado aquí como un proceso social simbólico que se constituye a través de actos cotidianos de comunicación y representación, susceptibles de ser percibidos en el habla de las personas. De ahí la utilidad del marco de comprensión que proporciona la teoría de las representaciones sociales, ya que muestra al empleo no como el efecto de una visión única y hegemónica, sino como un ámbito dinámico de enfrentamiento entre sentidos y actores sociales, movidos por sus propias necesidades e intereses. De este modo, una mirada a las nuevas identidades laborales, vinculadas a los *call centers* en Costa Rica, muestra indicios que apuntan al empleo como el objeto de un desafío, de una pugna que involucra la legitimidad de su visión, entre los aspectos del empleo como factor de producción y mercancía, por una parte, y la promesa histórica de progresivo bienestar, por otro lado, como expresión de las resistencias a que el mercado sea la institución organizadora y reguladora de la vida social.

Valga decir que, en Costa Rica, los altos índices de desempleo e informalidadⁱⁱⁱ registrados en los últimos años llaman la atención sobre cuestiones que surgen en la sociedad costarricense, como lo son las atinentes a la naturaleza y el porvenir del empleo. Una discusión pública en torno al futuro y a la índole del empleo puede nutrirse de los sentidos que se le asocian, producto del enlace entre la



promesa histórica de un bienestar social creciente vinculado a él y la conformación de novedosas y particulares identidades laborales en la economía de los servicios. Los empleos en *call centers* constituyen un caso ejemplar de tales nuevas identidades laborales en el mercado laboral costarricense; pero esto, a condición de reconocer en el mercado laboral no un espacio neutral, regulado por pretendidas leyes naturales, sino un ámbito que trasciende lo puramente económico y social, y que se constituye, también, en la lucha por la visión legítima, gracias a operaciones de nominación dotadas de eficacia simbólica en la construcción de la realidad, y a la vez capaces de estructurar la percepción que los sujetos tienen de la existencia social (Bourdieu, 2001). Sirva como ejemplo la descripción del trabajo como un “privilegio”, o, “como un verdadero regalo”, la cual se despoja, así, de su falsa gratuidad, para mostrar no solamente el reconocimiento social de cierta visión interesada en que se considere así, sino también, la cuestión relativa a cuáles individuos o grupos detentan el poder socialmente reconocido de imponerla.

Desde una perspectiva más amplia, el desempleo y la informalidad no solo hacen visible el protagonismo del trabajo en las sociedades modernas, como una de sus dimensiones esenciales y uno de sus fundamentos, en tanto principal medio de asegurar la subsistencia individual y alcanzar el objetivo de la abundancia, sino que se ha convertido en una relación social de carácter fundamental que, por razón de movilizar a la totalidad de la sociedad, o bien, a un gran número de sus instituciones, puede ser considerado “un hecho social total” (Mauss, citado en Méda, 1998, p.11). En términos esquemáticos, el empleo en *call centers*, parte significativa de la economía de servicios en Costa Rica^{iv}, encuentra un marco explicativo en las transformaciones del capitalismo industrial, en cuanto sistema histórico de acumulación, manifiestas en la crisis del modelo fordista, gracias a la cual se abre una etapa completamente nueva en la relación capital/trabajo (Vercellone, 2013, p.7). Dicha crisis constituye -al decir de Vercellone- el paso del capitalismo industrial al capitalismo cognitivo, caracterizado esencialmente por





“una nueva preponderancia cualitativa de los saberes vivos, incorporados y movilizados por el trabajo, respecto a los saberes muertos incorporados en el capital constante y en la organización y administración de la empresa” (Ibid., p.3). La hipótesis del capitalismo cognitivo permite comprender que la incorporación de los saberes vivos en la producción, como en el caso de los *call centers*, no constituye una “simple instauración de una economía basada en el conocimiento”, sino, antes bien, “una economía basada en el conocimiento sometida y encuadrada en las formas institucionales y estructurales de la lógica de acumulación capitalista”, sin dejar de lado el carácter conflictivo que hace a la relación capital/trabajo (Ibid., p.7). Por otra parte, el empleo en *call centers* en Costa Rica, como en el resto de Latinoamérica, puede también comprenderse como expresión de transformaciones históricas de la relación capital/trabajo, por las cuales el capitalismo industrial ha experimentado procesos paralelos de desindustrialización y deslocalización, tanto como una movilidad global que, entrelazada con nuevas tecnologías de la información y la comunicación, ha creado nuevos espacios de trabajo, novedosas identidades laborales, nuevas habilidades, nuevas geografías urbanas, una diversificación de salarios y de relaciones laborales, moldeando así nuevas clases trabajadoras (Atzeni, 2014, p.14). Estos cambios, con alcance global y local, en el mundo del trabajo, han determinado significativas modificaciones en los marcos de análisis, haciendo necesarios abordajes interdisciplinarios, como efecto de la reflexión sobre la validez de los paradigmas teóricos existentes, por ejemplo, en el campo de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales (Ibid., p.8).

En Costa Rica, la investigación sobre las características de las nuevas identidades laborales creadas por las empresas de *marras*, los rasgos de las empresas mismas y los sentidos que cobra el empleo para las personas que en ellas laboran, muestra ser incipiente. Así, pueden ser señaladas investigaciones de alcance exploratorio y descriptivo, como la realizada por Brown (2007), desde el ámbito del derecho laboral y enfocada en señalar la construcción de relaciones





laborales de control y disciplina en los *call centers*; o bien, la investigación llevada a cabo por Vargas Barrantes (2015) desde la sociología, en la que indaga el rol que el trabajo en *call centers*, y en general, juega en la vida de un determinado número de personas, en términos de realización laboral, articulación de identidades y transitoriedad en su proyecto de vida. Tanto en Centroamérica como en el resto de Latinoamérica se advierte el creciente interés de la investigación académica por las dimensiones subjetivas e imaginarias vinculadas a estos empleos; sin dejar de lado las características históricas, sociales y culturales del trabajo como tal, las cuales vuelven también a ser foco de interés, al igual que el vínculo entre trabajo, identidad y ciudadanía, entrelazado con los análisis sobre la calidad del empleo y las transformaciones históricas del capitalismo (cfr., por ejemplo: Castaño Ravagli y Álvarez Giraldo, 2017; Castro Escobar y Serna Gómez, 2016; Costa y Costa, 2018; Montarcé, 2018; Hernández Águila y Morales Márquez, 2017; Quinteros, 2011; Rosenfield, 2007).

El texto se divide en tres apartados. En el apartado primero se exponen elementos que señalan un cierto escepticismo respecto a la promesa histórica del empleo como camino hacia un bienestar progresivo, así como su tensión con el mercado. En el apartado dos se abordan los alcances de la educación y su entrelazamiento con el empleo como vía para la promoción laboral y el ascenso social. Además, se analiza la idea, proveniente de las entrevistas realizadas, de formar empresarios como solución a los problemas de empleo. La sección de las conclusiones incluye una reflexión sobre la tirantez entre los aspectos del empleo como factor de producción y mercancía y la promesa histórica de un progresivo bienestar, como un aspecto de las resistencias a que el mercado sea la institución organizadora de la vida social, dentro del marco del estilo de desarrollo iniciado a mediados de la década de 1980, en Costa Rica.





1. ¿Hacia dónde va el empleo?: una mirada desde los *call centers*

1.1. El empleo, ¿la vía hacia un bienestar progresivo?

A través de la lente particular que brinda el habla de las personas entrevistadas es posible discernir la presencia de la promesa que vincula el empleo con un bienestar progresivo para los trabajadores, uno de sus rasgos característicos en el marco socialdemócrata del Estado de Bienestar, al menos de una forma general. Así, las entrevistas conducidas revelan inquietudes que hacen de los vínculos entre el empleo –en *call centers*, pero también en general– y el mejoramiento de las condiciones de vida el foco de atención. Dichas preocupaciones remiten a los alcances institucionales que el empleo ha tenido históricamente como vía para acceder a las riquezas y ubicarse socialmente. Uno de los elementos significativos que permite contextualizar la discusión viene dado por la conciencia de las cualidades que como trabajadores pueden ofrecer a empresas de la rama de servicios de los *call centers*, sumadas a aquellas de tipo sociopolítico e infraestructural que Costa Rica en conjunto brinda a emprendimientos de este tipo. En un caso, las razones que motivan el arribo de dichas empresas son señaladas de esta forma: “La estabilidad política, el nivel de educación y lo maleable que es el tico. Lo “pura vida” que es” (E. Rodríguez, comunicación personal, 1 junio de 2013). Al respecto, otra de las personas entrevistadas afirma:

Costa Rica es un país, yo siento, que tiene muchas ventajas. En comparación con otros países de Centroamérica, por ejemplo, internet, la electricidad, son mucho mejores que en lugares como en Nicaragua, El Salvador o Guatemala. Doy por sentado que tienen que pagar salarios mucho más bajos que si tuvieran el servicio al cliente en su propio país. La educación no es tan terrible; hay escuelas y colegios que tienen un nivel relativamente bueno para extranjeros. Entonces, los dueños de empresas, o así, pueden tener a su familia aquí y a los hijos estudiando en esas escuelas y colegios. (K. Pérez, comunicación personal, 3 de junio de 2013)

Respecto a los salarios que reciben los empleados, la misma persona declara: “Para los profesionales, yo siento que no son buenos salarios. Para jóvenes estudiantes o gente que no ha trabajado nunca, sí” (Ibid., 2013). Por su parte, F.



Gutiérrez, otro de los trabajadores entrevistado, aborda lo que considera una adecuada ponderación de la figura de los *call centers* en Costa Rica:

La presencia de Amazon en Costa Rica es lo que debería dimensionarle a los demás el mercado de los *call centers* en Costa Rica, de frente a las próximas dos décadas. Que Amazon traiga sus operaciones a Costa Rica te dice inmediatamente que es un lugar perfectamente rentable para traerlas, para tener buenos empleados; el nivel educativo, el nivel de inglés, otros idiomas... no vienen porque sí, porque ¡qué bonito Costa Rica!; ellos saben lo que están haciendo. Entonces, nuevamente, la misma razón por la cual hay *customer service* en Brasil y por la misma razón que hay soporte técnico en India; se analiza todo el esquema y se dice: sí, podemos llevarlo porque no solo es barato, sino que, además, tiene verdaderamente potencial, tenemos un caldero de potenciales empleados que podemos educar, formar, llevarlos [...]”. (Comunicación personal, 5 de junio de 2013)

Como puede verse, la percepción de los atributos de la fuerza de trabajo y de Costa Rica como sociedad y economía interesada en atraer empresas provenientes del exterior es positiva: estabilidad política, servicios e infraestructura superiores a los de la región, nivel de idiomas e instrucción aceptable, salarios bajos, e incluso la presencia de una empresa tenida por importante, como lo es Amazon. Sin dejar de lado observaciones sobre la disposición de los costarricenses: gentes maleables y “pura vida” (E. Rodríguez, comunicación personal, 1 junio de 2013). La mayor parte de estos elementos, perteneciente al registro productivo del empleo, es el efecto de varias décadas de inversión social en Costa Rica y ocupa un lugar medular en la llegada de la rama de servicios de los *call centers* (Rovira, 2004). Adicionalmente, no debe soslayarse la conciencia respecto a salarios que son vistos como bajos. En el marco de estos factores es pertinente plantear la interrogante respecto a los vínculos que pueda haber entre las dimensiones productivas y económicas del empleo en *call centers* –las que significan un atractivo para las empresas– y su vertiente como sistema de distribución de ingresos, protección y formación –el aspecto que interpela a la fuerza de trabajo–. El acento de la pregunta recae no sobre las referidas dimensiones económicas y productivas que como fuerza laboral los trabajadores nacionales pueden ofrecer, pues no parecen estar en duda para los sujetos





entrevistados. El peso del cuestionamiento lo llevan las facetas representacionales, simbólicas, culturales y subjetivas del empleo, en tanto ruta legítima de acceso a mejores condiciones de vida. M. Alvarado, otro de los trabajadores entrevistados, considera: “[...] el empleo es algo que es muy preocupante ahora y los *call centers* son fuentes de empleo, no tan directas ni buenas, pero siempre ofrecen empleo a las personas [...]” (Comunicación personal, 16 de septiembre de 2013). F. Gutiérrez, por su parte, contesta así a la pregunta por el lugar que, según él, tiene el trabajo en la vida del común de las personas: “Plata, solamente” (2013). En los contenidos de representación detectados en los relatos de los trabajadores no se habla de la categoría trabajo en su sentido fuerte, es decir, como actividad digna, beneficiosa y honorable^v. Se trata, más precisamente, del empleo. No obstante, en tanto vía de acceso legítima al reparto de bienes sociales, consumo, protección, formación y distribución del ingreso, el empleo no supone necesariamente una desvinculación de aquellos rasgos. No, al menos, en el marco general social-demócrata.

Valga reconocer –con Méda– que el Estado de Bienestar, considerado en términos genéricos, “ha sustituido la utopía socialista del trabajo liberado por el objeto más sencillo de proporcionar al trabajador, a cambio de su esfuerzo, una cantidad creciente de bienestar y unas garantías sobre su empleo” (Ibid., p.110); optó, en suma, por “circunscribir la relevancia del trabajo a su capacidad para proporcionar ingresos dignos y asegurar un consumo creciente” (Ibid., p.109). Pero incluso estas premisas generales respecto al empleo parecen cobrar un carácter dudoso en el habla de algunas de las personas entrevistadas. La representación del trabajo en *call centers* como empleo y sus elementos contextuales propios de la vida ordinaria arrojan indicios de escepticismo hacia la creencia en lo que podría ser descrito como trayectorias de vida con un sentido lineal de progresión. La ausencia de una sensación de arraigo y las miras de corto alcance, como importantes factores que hacen al funcionamiento cotidiano de la representación, atestiguan tal desgaste. K. Pérez dice:



Es paradójico; digamos que, a la hora que ellos ven tu currículum, cuenta el hecho de que hayas ido a la universidad, el hecho de que tengas experiencia en otros *call centers*, el hecho de que hayas sido supervisor. Aun así, llegas a esa empresa –porque en Sendora lo vi miles de veces– yo tenía compañeros que han sido supervisores en otros *call centers* y estaban hombro a hombro conmigo de agentes, así, de rasos, de soldado raso, entonces, es absurdo, estás sobre calificado y dicen: ¡genial, sí, claro, venga, pase! y te ponen a hacer un trabajo que nada que ver. (2013)

E. Rodríguez, por otro lado, lanza una mirada retrospectiva sobre su empleo en Hewlett Packard:

Cuando entré a trabajar ahí era un centro de soporte técnico, ahora es un *call-center*. Lo único que les importa son las métricas. Aumentó el monitoreo. Un *call-center* es una línea de montaje. Lo que quieren son “monos” haciendo el trabajo genérico; alguien atrás sabe lo que tenemos que hacer. Se inventan nombres bonitos para los puestos y la calidad ha bajado conforme se ha convertido en un *call-center*. Es un trabajo para estudiantes. (2013)

La falta de un sentido del arraigo, en conjunto con los horizontes de corto término, son dos factores que muestran una vertiente distinta a la que restringe el empleo a ser un factor productor de mercancías y plusvalía. Como ingrediente constituyente de la estructura social el empleo está entrelazado con registros culturales y simbólicos, indisolublemente ligados, a su vez, a las dimensiones subjetivas propias de las biografías. En este nivel, el empleo, si bien se desligó, cuando menos parcialmente, de la categoría *trabajo*, no excluyó de sus rasgos definitorios la perspectiva de que todos “puedan beneficiarse de las ventajas adscritas a la condición de trabajador” (Méda, *Ibid.*, p.110), es decir, la distribución de compensaciones, como forma de reparación por las penalidades que pueda significar la condición del asalariado, sin olvidar, tampoco, el consumo de mercancías por el ejercicio de su poder adquisitivo. Es, precisamente, el sentido de un bienestar creciente ligado a dichas ventajas el que parece ser puesto en tela de juicio por la forma en que la representación del trabajo en *call centers* se perfila.



La creencia que cifra en el empleo, como sistema de reparto, compensación y distribución, la perspectiva de un encadenamiento laboral perdurable y la fuente de una identidad estable, encuentra en los sentidos del trabajo en *call centers* huellas de desgaste. Testimonio de lo cual es también el desarrollo de un sentido de la adaptabilidad y el aprovechamiento de los cambios no previstos, según se ha podido distinguir en los casos examinados. Tales disposiciones florecen, cabe interpretar, como apercebimiento ante trayectorias laborales que muchas veces no se ajustan a proyecciones lineales, con un claro sentido del avance, sino que, en la apertura de posibilidades que puede traer el cambio, remiten a itinerarios recurrentes.

Esta percepción se extiende a la totalidad de los sujetos entrevistados. Sin pasar por alto, adicionalmente, la fuerte instrumentalización de sus empleos, la cual los circunscribe a ser fuentes de ingresos regulares. “Lo más que usted va a llegar a ser en un *call-center* es supervisor, o, tal vez, un agente de calidad, [...] pero, de nuevo, es lo mismo, lo mismo, lo mismo. No hay para donde crecer” (M. Calderón, comunicación personal, 10 de diciembre de 2013). Este rasgo de descreimiento relativo o escepticismo llama la atención sobre el carácter que ha tenido el trabajo en Costa Rica desde la década de 1950. Puede decirse que, en términos generales, el trabajo, bajo su modalidad de empleo, se erigió desde ese momento en principio básico para encauzar la participación en las ventajas del crecimiento, acceder a las riquezas y ubicarse socialmente; cuando menos para quienes el empleo formal urbano estaba al alcance.

La social-democracia y el Estado de Bienestar proveyeron el marco ideológico e institucional en el que la relación salarial proyectaba ser reconducida en provecho de los trabajadores, ofreciendo compensaciones bajo la forma de protección social, formación, ingresos, servicios públicos y consumo, como modo de contrarrestar la conflictividad propia del trabajo asalariado (Méda, *Ibid.*). Es justo esa promesa histórica básica del empleo –bienestar progresivo para los trabajadores– el objeto de un escepticismo cuando menos relativo, según permiten



ver las representaciones sociales del trabajo en *call centers*. Cabe pensar que las reservadas expectativas e incluso el malestar que respecto a sus empleos muestran las personas entrevistadas traducen ese desgaste de una forma tal que hace volver la mirada sobre la conflictividad inherente a la relación salarial. En los casos analizados, el relativo deterioro de la confianza en el empleo como la actividad por la cual las biografías podrían adquirir un sentido de la estabilidad, gracias a un eslabonamiento laboral duradero, desemboca en la incorporación al análisis de un elemento como el mercado. Este, en efecto, muestra las facetas legales y económicas de la relación salarial, pero contribuye también a dejar constancia de las tensiones y desigualdades que la atraviesan de forma constitutiva.

1.2. Una relación tensa: el empleo, entre el mercado y la promesa de un bienestar creciente

Los factores indicados en el apartado anterior llaman la atención sobre las tensiones ejemplificadas por el empleo en *call centers*. De una parte, asoman los aspectos económicos y legales que ven en el trabajo un factor de producción y una mercancía, sujeta a la compra y a la venta, en el ámbito delineado por relaciones contractuales individualizadas, sin menoscabo de las correlaciones de fuerza entre empresas y trabajadores. Por otro lado, se manifiesta la faceta que muestra al empleo como un componente de la estructura social, con las dimensiones culturales, simbólicas y subjetivas que implica, vinculadas a la noción de un bienestar creciente para los trabajadores. La tirantez que pueda existir entre ambos grupos de factores no debe pasar por alto que es efecto, también, de relaciones de fuerza legitimadas económica, legal e institucionalmente, por las cuales trabajadores y empresas reconocen los términos que los vinculan.

Que para algunas de las personas entrevistadas las fuerzas en liza no guardan una relación simétrica queda ilustrado así: “¡Ya hicimos todo lo que quisimos en este país, vámonos!, así es como son estas empresas. Es como un juego. Venimos aquí, pagamos la porquería que queramos pagar, dejamos la plata que



queramos dejar, pero nosotros decidimos cuándo nos vamos, no el país, porque estamos utilizando el país” (N. Ramírez, comunicación personal, 13 de enero de 2014). A este respecto, es decisivo no limitarse a los registros que ven en los mercados –incluyendo el laboral– ámbitos de intercambio entre individuos; aproximaciones de raíz liberal. Una perspectiva coherente con la índole de las representaciones del trabajo en *call centers* muestra los mercados como ámbitos caracterizados por relaciones asimétricas de poder entre diversos actores, en pugna por los recursos que hacen viable “la generación y apropiación de excedente, tanto en su modalidad de explotación como de acaparamiento de oportunidades” (Mora y Pérez, 2009, p.85). De manera tal que “el mercado es intrínsecamente una estructura de poder en la que la posesión de ciertos atributos da ventajas a algunos grupos de individuos en relación con otros” (Anthony Giddens, citado en Mora y Pérez, *Ibid.*, p. 86), razón por la cual se constituye en un ámbito productor de desigualdades.

Desde este punto de vista, es lícito pensar que los contenidos representacionales identificados no son indiferentes al panorama de fuerzas descrito en las entrevistas. Las miras de corto alcance, la ausencia de un sentido del arraigo, pero también la adaptabilidad y el aprovechamiento del cambio súbito, como rasgos de estas nuevas identidades laborales, traducen, acaso, la tensión que puede existir entre la predisposición empresarial a ver el trabajo en términos de un mercado, en el que se vende y compra como cualquier otra mercancía, por una parte, y unos postulados básicos respecto al empleo como sistema de reparto de riquezas, posiciones sociales y, en suma, bienestar progresivo, por otro lado. Así, esta relación de fuerzas encontraría manifestación en la vida cotidiana bajo la forma de un mapa de lectura o representación social, por el cual las trayectorias laborales de las personas entrevistadas, con frecuencia efímeras e inestables, son comprendidas desde un saber de sentido común, incorporado en una conciencia tácita y por el que las prácticas y los comportamientos son orientados, así como justificados con posterioridad. Acerca de este punto, se puede afirmar que tanto el



empleo, núcleo organizador de la representación del trabajo en *call centers*, como sus factores contextuales en la vida ordinaria, son modulados, o bien, inducidos por el dinamismo de las tensiones que se advierten entre los matices del empleo como mercado y factor de producción, y aquellos que lo vinculan a un bienestar progresivo para los trabajadores.

La organización y la cualidad de los contenidos de representación indagados manifiestan de esta forma la incidencia que tienen los lazos establecidos entre trabajadores y empresas; muestran así su alcance social, sin el que, en tanto guía de lectura de la vida cotidiana, la representación permanecería como una construcción de raíz puramente subjetiva. Las tensiones recién señaladas entre ambos aspectos del empleo en *call centers* no parecen ser, sin embargo, un impedimento para el sostenimiento de su representación como empleo. No obstante, es de notar la poca resonancia que encuentra la promesa histórica de un bienestar creciente para los trabajadores en el habla de las personas entrevistadas. Esto es patente en el caso de R. Fernández (Comunicación personal, 16 de febrero de 2014), quien afirma que los empleos de marras son “para subsistir”, pero también en el de E. Rodríguez: “Siempre empezás de cero en un *call center*” (2013). N. Ramírez, por otro lado, responde así a la pregunta por sus posibilidades de crecimiento en la empresa para la que trabaja: “Creo que no. Ahí crecer sería ser un supervisor de un supervisor o trabajar en otro departamento, pero yo no quiero hacer esto para el resto de mi vida” (Comunicación personal, 3 de febrero de 2014). N. Ramírez hace patente también su disconformidad con empresas cuyos salarios describe con el término *porquería* y son proclives a tender vínculos efímeros con la economía nacional (2014). De igual forma, K. Pérez (2013) y F. Gutiérrez (2013) dejan constancia de lo que les parece una ventaja sustancial para las empresas de *call centers* provenientes del exterior: los bajos salarios que pueden pagar en Costa Rica.

Estas impresiones son coherentes con un alto grado de instrumentalización del empleo. Quizá dicho rasgo, poseedor de un carácter medular, alcance mayor



realce en vista de la débil presencia del sentido de progresión vinculado a la promesa histórica del trabajo como cauce de bienestar. La exigua presencia de la promesa que vincula al empleo con un bienestar progresivo es coherente con la representación altamente instrumentalizada del trabajo en *call centers*, así como con los nexos lábiles e individualizados entre la mayoría de las personas entrevistadas y las empresas para las que trabajan. Las tensiones a que da cabida el empleo en *call centers*, entre su perspectiva como mercado y factor de producción y su vertiente como vía de acceso a un mayor bienestar, muestran que los contenidos de representación son también consecuencia de relaciones de fuerza. Este componente político de la representación la constituye desde su nacimiento mismo, al tiempo que la muestra como un espacio estabilizado de conflicto y lucha, en donde las fuerzas que se miden no guardan relaciones simétricas. Son notorias las ventajas que en la relación salarial tienen las empresas para las que trabajan las personas que conforman los casos estudiados: infraestructura apropiada, servicios, nivel adecuado de instrucción de la fuerza de trabajo, bajos salarios, sin dejar de mencionar la prohibición expresa o tácita de organizaciones sindicales. Se puede asimismo añadir la relación individualizada entre empleados y empresas que, desde la dimensión del mercado recién apuntada, revela la asimetría del vínculo a favor de la organización empresarial y sus recursos.

Las tensiones que ejemplifica el empleo en *call centers* sirven como un recordatorio de la tesis que afirma que “la relación social y la institución preceden y explican la relación económica” (Méda, *Ibid.*, p.179). En la raíz de esta postura institucionalista subyace la premisa de “que la acumulación capitalista no se autorregula, es decir, no responde a una lógica interna de reproducción” (Bustelo, 1999, p.243). La tirantez entre las dimensiones del empleo como factor de producción y mercancía sujeta a compra y venta, de una parte, y su papel central en un bienestar progresivo para los trabajadores, por otra, contribuye a mostrar que la relación salarial no responde a leyes naturales de la economía. Las



tensiones que alberga el empleo en *call centers* pueden ser vistas como indicio de un movimiento más amplio en la sociedad costarricense. Quizá sean mejor entendidas dentro del marco de conjunto del “nuevo estilo de desarrollo” (Rovira, *Ibid.*, p.313) iniciado en Costa Rica a mediados de la década de 1980 y orientado hacia “la reestructuración de la sociedad con vistas al fortalecimiento del mercado, [...] como la institución capital que constituye el eje organizador y presumible integrador de la vida social” (Rovira, *Ibid.*, p.320). Esta noción tiene la ventaja de articular, junto a los factores sociales y económicos, otros de índole cultural y política, sin dejar de lado el enfrentamiento y “la interacción entre distintos proyectos políticos, estrategias de desarrollo y planteos en defensa de intereses sectoriales, los que son promovidos por élites políticas y/o grupos económicos y sociales variados que cuentan con recursos de poder con peso diferenciado” (Rovira, *Ibid.*, p.312). El mercado, como el laboral, por ejemplo, no aparece, entonces, como un espacio neutral, regulado por pretendidas leyes naturales, sino como un ámbito que trasciende lo puramente económico y social y que se constituye, también, “en la lucha por la imposición de la visión legítima”, gracias a “operaciones sociales de nominación” cargadas de “una eficacia propiamente simbólica de construcción de la realidad” y capaces de “estructurar la percepción que los agentes sociales tienen del mundo social” (Bourdieu, *Ibid.*, pp.65-66). Sirva como ejemplo la descripción del trabajo como un *privilegio* o *como un verdadero regalo*, la cual se despoja, así, de su falsa gratuidad para mostrar no solamente el reconocimiento social de cierta visión interesada en que se considere así, sino también la cuestión relativa a cuáles individuos o grupos detentan el poder socialmente reconocido de imponerla. La conveniencia de tal visión para los intereses de quienes pueden llamarse *reformistas promercado* no pasa desapercibida (Rovira, *Ibid.*, p.328).



2. Otras preocupaciones: la educación en entredicho

2.1. “Entonces, ¿para qué ser profesional?”: de nuevo el mercado

La suspicacia respecto al empleo –cuando menos en *call centers*– como senda legítima para brindar mayores cotas de bienestar deriva, en algunas de las personas entrevistadas, en una discusión sobre el carácter de la educación en general, así como de la superior, en particular. En algunos casos se vindica la educación como formadora de la persona en conjunto, a través de la adquisición de conocimientos y experiencias. Esta perspectiva se liga notoriamente con una idea de crecimiento personal que, en cuanto supuesto núcleo central de la educación, no se desvincula de las nociones de promoción laboral y ascenso social, parte esencial de la promesa histórica de bienestar por el empleo. No obstante, de una forma invariable, estos puntos de vista encuentran obstáculos y límites originados en vivencias cotidianas que convergen en la necesidad de introducir el mercado como parte del análisis; y de forma análoga a como lo hace con el empleo, la inclusión del mercado en el análisis pone coto a puntos de vista centrados en la persona y su progresivo bienestar, para hacer evidente que los méritos personales fundados sobre la educación no agotan las dimensiones del mercado laboral. “Se estudia para tener un buen trabajo que dé mucho dinero; ya la educación no es con la finalidad de tener prestigio o en sí por tener un conocimiento (E. Rodríguez, 2013).

Al respecto, M. Calderón afirma:

La gente busca una vida fácil. Entonces, el estudio siempre va a ser algo importante. Usted tiene que seguir preparándose, consiguiendo conocimiento y me parece que la gente olvida eso; (busca) una salida rápida. Entonces, me parece que ahí es donde falta que la gente esté mejor preparada, porque la gente ya a veces va a la universidad, o, donde sea, simplemente por salir del paso, no como una herramienta para enriquecerse uno de conocimientos. Entonces, me parece que no es tanto solo del país, por más problemas que tenga. (2013)

Mientras que a juicio de E. Rodríguez “se estudia para tener un buen trabajo que dé mucho dinero, [...] ya la educación no es con la finalidad de tener prestigio o en



sí por tener un conocimiento” (2013); para M. Calderón la educación debe centrar su foco de interés en la formación de las personas, puesto que es una “herramienta para enriquecerse uno de conocimientos” (2013); esto vale particularmente para la formación superior. De igual forma, se advierte en estas declaraciones el sentido de progresivo bienestar como correlato de la instrucción formal. No obstante, seguidamente matiza sus comentarios con apreciaciones en torno a la eventual incidencia del mercado laboral, para poner al descubierto sus reservas respecto a las oportunidades que pueda brindarle. Lo que en un caso es una perspectiva sobre la educación planteada de forma aún escueta, encuentra expresión clara y explícita por boca de otro de los entrevistados. Dice F. Gutiérrez:

Son dos niveles educativos que tienen un enfoque total y completamente diferente. Uno es meramente de subsistencia. El otro es un ideal que se supone más elevado; por lo menos, debería serlo. ¿Qué pasa? Llega un momento en que, efectivamente, esta franja y esta franja se cruzan y esta franja (el ideal) muere, termina por desaparecer ante la necesidad de subsistencia. Entonces, nadie estudia para mejorarle la vida a nadie, todo el mundo estudia pensando en dinero. Entonces, precisamente ahí es donde se genera ese cisma en donde la educación y el paradigma educativo ya no son en miras de mejorar la humanidad, sino en miras de mejorar mi propia condición económica. Todo el mundo estudia por dinero. (2013)

De un lado, es notoria la presencia de discursos de raigambre humanista sobre los fines de la educación, para los cuales, dicho en términos generales, el cultivo de la persona es su objeto. Por otro lado, esta visión encuentra limitaciones provenientes de los contextos actuales, en los que la educación tiene como referente básico asegurar la subsistencia, o bien, “tener un buen trabajo que dé mucho dinero” (E. Rodríguez, 2013). “Enriquecerse uno de conocimientos” (M. Calderón, 2013) y “mejorar la humanidad” (F. Gutiérrez, 2013), son objetivos, o, ideales que, frente a la necesidad básica de asegurar la subsistencia o el anhelo de acceder a altos salarios, muestran una pérdida de alcance. Puede deducirse de esto que, o la educación muestra un grado de divorcio con respecto a la perspectiva de un bienestar integral y progresivo para las personas, o bien puede



ser concebida en términos limitados al alcance de ciertas condiciones salariales. Simultáneamente, el foco de atención se desplaza al objetivo de lograr introducirse en el mercado laboral y acceder a empleos bien pagados. Otros elementos detectados apuntan a un ostensible desplazamiento hacia el mercado laboral, como instancia que guardaría un rasgo de preeminencia tanto sobre el empleo y su promesa general de un bienestar creciente para los trabajadores, como sobre la educación, considerada como la base de los méritos personales que cimentarían la promoción laboral y el ascenso social. Este lugar de preeminencia empieza por manifestarse bajo la forma de incertidumbre respecto a las oportunidades laborales que pueda brindar la educación superior. K. Pérez dice:

He visto mucha gente que busca el *call center* para pagarse los estudios. Son muy pocos los que logran al final salir, terminar la carrera. Obviamente, te atrasás en los estudios, porque no es lo mismo estudiar sin tener que trabajar que trabajar y estudiar. Después salen de la carrera y muchos tienen que depender de los papás por un tiempo. Ojalá que tengan la oportunidad, si no, se fregaron. En mi caso tendría que irme a San Carlos, porque mis papás no viven aquí. Y, si no, entrar a trabajar en lo de ellos y simplemente igual, depender de los papás, porque al principio no vas a ganar lo suficiente para poder pagarte un alquiler, para poder tener una vida independiente, en muchos de esos trabajos oficiales... no sé, como contador o profesor, doctor incluso; hay mucha gente que no consigue trabajo como doctor. (2013)

A continuación, K. Pérez problematiza las relaciones entre la educación universitaria y el mercado laboral en los siguientes términos: “Yo siento, además, que es un gran problema: en teoría, las universidades dan las carreras que necesita el país. ¿Cuántas empresas hay en Costa Rica que sean tan eficientes y tan buenas y que necesiten ingenieros eléctricos o industriales, (empresas) que tengan la capacidad para tomar a todos estos nuevos profesionales cada año?, ¿cuántas? ¡No hay!” (2013).

De tal modo, se percibe una falta de correspondencia entre la cantidad de personas que completan su formación universitaria y las oportunidades laborales provistas por el mercado. Y, al parecer, la incertidumbre que esto provoca da lugar



al reconocimiento de un importante presupuesto esparcido socialmente. Al decir de K. Pérez:

La mayoría de personas que trabaja en *call centers* son estudiantes. También hay gente que salió del colegio y empezó a trabajar en eso y no han empezado una carrera o están tratando, están peleando con eso y ya tienen veintitrés, veinticuatro años y apenas han hecho Estudios Generales en una universidad pública, o que han cambiado dos carreras en universidades privadas. Y, al final de cuentas, es porque existe esa idea de que con una carrera te podés defender, pero, en realidad en Costa Rica no hay suficientes empresas que puedan tomar todos esos profesionales. Entonces, ¿qué hacés? Y cada vez hay más *call centers*. Es que yo siento que el gobierno en Costa Rica le está apostando a eso, a generar este tipo de empleos. La verdad, entonces, ¿para qué ser profesional? (2013)

Es percible la incertidumbre respecto a las oportunidades que el mercado laboral pueda brindar sobre la base de la formación académica o profesional, al igual que son explícitas las reservas hacia la creencia en los méritos personales fundados sobre la educación, como vía para el ascenso social y la promoción laboral. Ante este panorama resulta útil examinar los posibles recursos o soluciones que proponen las personas entrevistadas de cara a la perspectiva de trabajos en condiciones poco atractivas, o incluso frente a la escasez de empleo. Así, puede lanzarse una mirada analítica sobre la idea de *generar empresarios* planteada por uno de los trabajadores entrevistados, como objetivo sustancial de la educación superior en Costa Rica.

2.2. “Generar empresarios”: ¿una solución?

El descrédito, cuando menos relativo, de “la idea de que con una carrera te podés defender” (E. Rodríguez, 2013), o “el discurso de que el título universitario era suficiente” (K. Pérez, 2013), permite ser interpretado como una señal de deterioro de la creencia según la cual los méritos individuales –basados en la educación– cimentarían la promoción laboral y el ascenso social. El mercado laboral es también un ámbito en el que el poder de explotar fuerza de trabajo y acaparar oportunidades se distribuye de forma asimétrica; pero esta asimetría –un producto



social– propende, al decir de Mora y Pérez, a ser percibida únicamente como “relaciones de desigualdad (que) tienden a individualizarse [...] en torno a la existencia de oportunidades cuyo aprovechamiento permite la movilidad social basada en el mérito” (Ibid., p.87).

La inclusión del mercado en el análisis permite ponderar el nivel puramente individual a que se refiere la creencia en el aprovechamiento de oportunidades laborales, sobre la base de los méritos personales que pueda brindar la instrucción formal. El registro individual del mercado es solo una de sus dimensiones de análisis. Su comprensión como ámbito en el que se materializan desigualdades entre diversos actores, efecto de la *generación y apropiación de excedente*, gracias, a su vez, a la explotación de la fuerza de trabajo, o bien al acaparamiento de oportunidades, supone el reconocimiento de las dimensiones sociales que lo constituyen (Mora y Pérez, Ibid.). El foco de atención sobre los individuos, caracterizado por “la distribución diferencial de las credenciales educativas”, puede ser vinculado con otros *tipos de dinámicas o pugnas*, como las que ocurren “entre grupos sociales, organizadas en torno a conflictos de pares categóricos (género, etnia, edad, nacionalidad, territorio, etc.)”, pero también con las que toman lugar en los “conflictos de clase” (Mora y Pérez, Ibid., p.80).

Dimensionar el registro individual en el mercado, entendido este último como ámbito de relaciones asimétricas de poder, facilita comprender los límites que experimentan los casos analizados a los méritos personales fundados en la educación universitaria. Si bien la instrucción superior puede otorgar oportunidades a los individuos, en el ámbito de conjunto del mercado, el poder de apropiación del excedente -producto de la explotación de la fuerza de trabajo, sostenida y legitimada por arreglos legales e institucionales- alberga comparativamente mayores ventajas para las organizaciones empresariales, las cuales pueden, así, acumular, a su vez, una diversidad de recursos. Respecto a este punto, K. Pérez observa lo siguiente: “Costa Rica hace muchos años debió educar a su gente para que fueran empresarios. La Universidad de Costa Rica



está generando trabajadores para alguien, pero para empresas que no existen” (2013); luego sugiere: “La educación debería estar enfocada en generar empresarios, gente que se una y cree empresas, no en trabajar para alguien” (K. Pérez, 2013).

A la luz de la premisa general del mercado como ámbito de relaciones asimétricas entre diversos actores, acaso quepa interpretar tales afirmaciones como un reconocimiento implícito de la desigual distribución del poder en el mercado laboral, en donde quienes venden su fuerza de trabajo de forma individualizada están en desventaja frente al alcance estratégico de los grupos u organizaciones que la compran, explotan y se apropian el excedente de valor que resulta de la producción (plusvalía). Una educación *enfocada en generar empresarios* sería, entonces, una pretendida forma de subsanar la carencia de oportunidades que afrontan los individuos; sin embargo, apelar a este recurso dejaría intacto justo aquello que quiere enmendar: la desigual distribución del poder entre actores sociales –trabajadores y empresas– en el establecimiento de los arreglos institucionales que regulan el vínculo laboral. De modo tal que *generar empresarios* a través de una educación orientada hacia ese objetivo reintroduce la perspectiva que vincula individuos y oportunidades, sin considerar, por ejemplo, el desigual control sobre recursos, la institucionalización de normas que benefician a determinados actores, así como la adscripción de clase, la edad o el género, sin olvidar otros factores como la territorialidad y la nacionalidad de los sujetos (Mora y Pérez, *Ibid.*).

La creencia en el mérito personal –al margen de que se trate de un individuo que vende o compra fuerza de trabajo– oculta las desigualdades del mercado laboral como espacio de lucha y generador de desigualdades; en consecuencia, las condiciones y normas que traducen los intereses y necesidades de los actores con mayor poder se experimentan como algo objetivo. E. Rodríguez afirma: “Tal vez, si se estudia Administración, Ingeniería Industrial o Ingeniería en Sistemas su suerte sea diferente. A esto, agregándole mínimo un idioma más, experiencia y alguna



que otra certificación en programas, planes, etcétera” (2013). De esta manera, *la idea de que con una carrera te podés defender, o, el discurso de que el título universitario era suficiente* persisten, aunque de forma relativamente atenuada por las vicisitudes de un mercado laboral que, no obstante, alimenta su consideración como espacio en el que los individuos sacan provecho de las oportunidades sobre la base de su formación; perspectiva, esta última, de cepa liberal y que deja por fuera de su interés la cuestión de las relaciones asimétricas de poder y las desigualdades resultantes en el mercado, a no ser las que surgen entre individuos (Mora y Pérez, Ibid.).

Es lícito pensar que afirmaciones como “se estudia para tener un buen trabajo que dé mucho dinero” (E. Rodríguez, 2013) o “todo el mundo estudia pensando en dinero” (F. Gutiérrez, 2013) traducen la incitación dirigida a cada individuo a fundar sus aspiraciones de promoción laboral y ascenso social sobre la sola base de su educación. La educación es, evidentemente, un objeto distinto del empleo y como tal sus representaciones sociales demandan ser exploradas de forma correspondiente. No obstante, no debe sorprender el interés en discutir sus alcances por parte de algunas de las personas entrevistadas, si se toma en cuenta que el acceso a ella es parte integral de la promesa histórica del empleo como vía hacia un bienestar creciente. Hay, en consecuencia, un encadenamiento entre la preocupación por el desgaste del empleo como vía hacia un progresivo bienestar, de un lado, y la inquietud relativa a la erosión de la educación como base del ascenso social y la promoción laboral, por otro.

Tanto en el ámbito del empleo, como en el de la educación, el mercado muestra ser –según se desprende de varios de los casos analizados– un factor fuertemente condicionante de la promesa histórica de un bienestar social en aumento. Puede afirmarse –a título de hipótesis– que el funcionamiento del mercado laboral se asienta sobre la creencia en los méritos del individuo, basados exclusivamente en su educación, como instrumento para la promoción laboral y el ascenso en la escala social. Dicha convicción sobredimensiona al individuo y, en



una visión típicamente liberal, lo considera como un punto de partida dado y natural, no el efecto de procesos históricos y sociales que van más allá de él y frente a los que no tiene necesariamente poder. Las declaraciones de K. Pérez, “existe esa idea de que con una carrera te podés defender” (2013), y E. Rodríguez, “el discurso de que el título universitario era suficiente” (2013), son útiles para llamar la atención sobre lo que puede denominarse, de acuerdo a Žižek, un efecto ideológico, o bien, “fantasía ideológica eficiente en la propia realidad social” del mercado laboral (2005, p.65). Pese a que ambas ponen en tela de juicio los méritos individuales fundados en la educación, base del ascenso social y la promoción laboral, otras de sus intervenciones revelan que tal creencia se reintroduce cuando del mercado laboral se trata. *Generar empresarios o estudiar ciertas carreras* pueden interpretarse como un retorno en la actividad social efectiva de lo que se pone en entredicho en la conciencia y en el habla. El efecto ideológico no debe ser entendido, por tanto, como una ilusión que oculta la verdad sobre el empleo, sino como una creencia que, al decir de Žižek, “se encarna, se materializa, en el funcionamiento efectivo del campo social”, en donde tiene un carácter eficiente, aún y cuando paradójicamente es puesta en tela de juicio de forma consciente (Ibid., p.65). Así, puede afirmarse que “la ilusión no está del lado del saber, está ya del lado de la realidad, de lo que la gente hace: [...] saben muy bien cómo son en realidad las cosas, pero aun así hacen como si no lo supieran” (Žižek, Ibid., pp.60-61).

3. Conclusiones

Las representaciones sociales del trabajo en *call centers* dan cabida a preocupaciones que remiten a los significados sustanciales del empleo en general. Tales inquietudes son mejor comprendidas en una perspectiva más de conjunto de la Costa Rica actual. En ella, las tensiones entre los diversos actores y los sentidos que cobra el empleo pueden ser interpretadas como manifestación del estilo de desarrollo iniciado a mediados de la década de 1980. Desde este punto de vista, la tirantez entre los aspectos del empleo, como factor de producción y



mercancía, y la promesa histórica de un progresivo bienestar, expresan un aspecto de las resistencias a que el mercado sea la institución organizadora de la vida social.

Esta pugna se constituye también en y por la comunicación, de una manera que no es incidental o accesorio. Valga como ejemplo del lugar central de la comunicación en la percepción del empleo las expresiones *regalo* o *privilegio*. En su pretendida inocuidad subyacen una visión y unos intereses que se contraponen a la perspectiva del empleo como una relación (conflictiva) y un derecho – resultado de luchas y acuerdos– para hacer de él una cosa que un sujeto recibe sumisa y pasivamente, y por la cual debe estar agradecido. La conflictividad de la relación salarial se neutraliza falsamente y se individualiza, de forma conveniente a la organización estratégica de las empresas. Esta individualización en el mercado laboral, sustentada también sobre la incitación a no separar los ingresos de un esfuerzo personal, es coherente con las creencias en el ascenso social y la promoción laboral sobre la base de la educación.

El sobredimensionamiento del individuo que esto supone se hace a costa de ignorar importantes condicionamientos sociales, como la edad, el género o la adscripción de clase. Al menos desde el punto de vista de la educación, esta suerte de inflación del individuo, al margen de cualquier referencia social, es el resultado de un importante efecto ideológico que facilita su continuidad y por el cual, si bien es puesto en tela de juicio en el habla, revela no abandonar las prácticas efectivas. “Generar empresarios, gente que se una y cree empresas, no [...] trabajar para alguien” (K. Pérez, 2013), no solamente deja al descubierto el efecto ideológico de reintroducir en las prácticas lo que se critica en el habla; es también congruente con un reformismo promercado, interesado en individualizar las relaciones laborales de una manera que propende a neutralizar el marco de normas sociales e institucionales que protegen a los trabajadores; una tendencia no menor en condiciones como las actuales en Costa Rica, donde el mencionado reformismo a favor del mercado se acompaña de factores condicionantes de



alcance mundial, como lo son “una reestructuración de la división internacional del trabajo liderada por las grandes corporaciones internacionales” y “un debilitamiento notable de las ideologías y de los planteamientos socialistas y socialdemócratas” (Rovira, *Ibid.*, p.338). Este último componente tiene secuelas importantes para el caso de Costa Rica, dada la regulación de los vínculos entre capital y trabajo ejercida por el Estado y materializada en acuerdos institucionales, como el Código del Trabajo, desde 1943.

En medio de este panorama, el escepticismo advertido en algunos casos analizados respecto al empleo y su promesa de un bienestar progresivo para los trabajadores no debería ser un asunto secundario. Las suspicacias en torno al empleo y las perspectivas sociales e individuales de una mejor vida pueden sumarse a las inquietudes respecto a un estilo de desarrollo conducente a desmontar de forma paulatina la institucionalidad construida desde las décadas de 1940 y 1950; sin dejar de mencionar la perspectiva de una sociedad menos inclusiva en lo tocante a oportunidades, cuando no estructuralmente excluyente de algunos grupos sociales.

Si el nuevo estilo de desarrollo iniciado a mediados de la década de 1980 constituye el marco contextual de tales cuestiones, solo lo es a condición de notar la propensión de los actores en quienes se encarna el reformismo promercado a contemplar el trabajo como un factor productor de riqueza, al margen de las preocupaciones por la distribución social de esta. El debilitamiento del interés por el reparto de la riqueza, asociado a dicho reformismo, destaca los límites de lo que puede llamarse el pacto social de 1948, expresión esta última que denomina la apertura de una era de inclusión de amplio espectro en Costa Rica (Mora y Pérez; *Ibid.*, p.122). Si el trabajo, o más precisamente, el empleo vuelve a ponerse en la palestra en las condiciones actuales en Costa Rica, no se debe solamente a su escasez y precariedad, sino también y de una forma sustancial a que es el objeto de un desafío, de una pugna que involucra la legitimidad de su visión; envite que en un sentido más amplio y fundamental acarrea consigo la cuestión del marco



regulatorio encargado de supervisar la participación e integración social de los sujetos por vía del empleo, frente a los riesgos de la exclusión y la fragmentación sociales.

Notas

1. Véase: González-Acuña, H. (2014). *¿Trabajar para vivir?, o, ¿vivir para trabajar?: Una exploración de los sentidos del trabajo en call-centers a través de los relatos de sus trabajadores*. (Tesis de Maestría en Comunicación y Desarrollo). Universidad de Costa Rica, Sede Rodrigo Facio.
2. Para preservar la confidencialidad los nombres reales de quienes fueron entrevistados han sido modificados.
3. De acuerdo a proyecciones del Instituto Nacional de Estadística y Censos, Costa Rica cuenta con una población de 5.058.007 habitantes para el año 2019. Según la última Encuesta Continua de Empleo, publicada en agosto de 2019, Costa Rica tiene una población en edad de trabajar (15 años o más) de 3.934.790. Tiene también una población ocupada de 2.182.150, de los cuales 1.171.421 tiene empleo formal y 1.010.729 tiene empleo informal. Esto representa un porcentaje de ocupados con empleo formal de 53,7%, y un porcentaje de ocupados con empleo informal de 46,3%. Además, tiene 295.580 personas sin empleo y una tasa de desempleo (porcentaje de la población desempleada respecto a la fuerza de trabajo) de 11,9%, que alcanza 32,5% entre personas de 15 a 24 años, y 8,5% entre personas de 25 años o más.
4. Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2019). Estadísticas demográficas. 2011 – 2050. Proyecciones nacionales. Población por años calendario, según sexo y grupos especiales de edades. Recuperado de: <http://inec.cr/poblacion/estimaciones-y-proyecciones-de-poblacion> [Consulta 1 oct. 2019].
5. Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2019). Encuesta Continua de Empleo. II Trimestre 2019. Comparación interanual. Población nacional según indicadores generales de la condición de actividad. Recuperado de <http://inec.cr/encuestas/encuesta-continua-de-empleo> [Consulta 1 oct. 2019].
6. Según la División Económica del Banco Central de Costa Rica: “En 1991, el aporte al PIB de la manufactura, la agricultura y los servicios (excluye el comercio, la electricidad, agua y los servicios financieros) fue de 22,6%, 13,2% y 27,5%, respectivamente, mientras que en 2016 dichos aportes fueron de 12,8%, 5,6% y 44,6% en el orden indicado.” Fuente: Banco Central de Costa Rica. (2018). *Informe de Inflación. Diciembre 2018*. Banco Central de Costa Rica, División Económica. Recuperado de https://activos.bccr.fi.cr/sitios/bccr/publicaciones/Doc_informes_inflacion/informe_inflacion_diciembre_2018.pdf [Consulta 14 oct. 2019].
7. Trabajo, en el sentido fuerte del término, hace referencia a una categoría antropológica, es decir, a una característica inherente a los seres humanos, en



y por la cual devienen seres humanos, al encontrar en ella expresión y realización de sí, al transformar la naturaleza y lograr el reconocimiento de sí mismo y de los otros gracias a sus obras. En este sentido, el trabajo es la actividad que distingue de forma clara a los seres humanos de otros animales. (Cf., por ejemplo, Méda, 1998. Incluida en las referencias bibliográficas de este trabajo).

Referencias bibliográficas

- Atzeni, M. (2014). Introduction: Neo-Liberal Globalisation and Interdisciplinary Perspectives on Labour and Collective Action. En Atzeni, M. (Ed.). *Workers and Labour in a Globalised Capitalism. Contemporary Themes and Theoretical Issues* (pp. 1-22). Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Banco Central de Costa Rica. (2018). *Informe de Inflación. Diciembre 2018*. Banco Central de Costa Rica, División Económica. Recuperado de https://activos.bccr.fi.cr/sitios/bccr/publicaciones/Doc_informes_inflacion/informe_inflacion_diciembre_2018.pdf
- Bourdieu, P. (2001). *¿Qué significa hablar? Economía de los intercambios lingüísticos*. Madrid: Akal Ediciones.
- Brown, P. (2007). *Implicaciones de los call centers en el ámbito del derecho laboral en Costa Rica* (Tesis de Licenciatura en Derecho). Universidad de Costa Rica, Sede Rodrigo Facio.
- Bustelo, P. (1999). *Teorías contemporáneas del desarrollo económico*. Madrid: Síntesis.
- Castaño Ravagli, M. y Álvarez Giraldo, C. M. (2017). El trabajo: concepciones de jóvenes que laboran en *call centers* en una ciudad intermedia colombiana. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(2), 1223-1236. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77352074031>.



Castro Escobar, E. y Ospina Serna, H. (2016). Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de *Contact-Center* en Manizales, Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14(1), 205-219. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1692-715X2016000100014.

Costa, H. A. y Costa, E. S. (2018). Work in call centers in Portugal and Brazil: the precariousness from the point of view of operators. *Tempo Social*, 30(1), 105-127. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0103-20702018000100105&lng=pt&nrm=iso&tlng=en.

Hernández Águila, E. y Morales Márquez, J. J. (2017). ¿Oportunidades de empleo o nuevas formas de trabajo precario? Los call centers de la Zona Metropolitana de Guadalajara. *Espiral (Guadalajara)*, 24(69), 155-191. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-05652017000200155&lng=es&tlng=es

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2019). Encuesta Continua de Empleo. II Trimestre 2019. Comparación interanual. Población nacional según indicadores generales de la condición de actividad. Recuperado de <http://inec.cr/encuestas/encuesta-continua-de-empleo>

_____. (2019). Estadísticas demográficas. 2011-2050. Proyecciones nacionales. Población por años calendario, según sexo y grupos especiales de edades. Recuperado de: <http://inec.cr/poblacion/estimaciones-y-proyecciones-de-poblacion>

Méda, D. (1998). *El trabajo: un valor en peligro de extinción*. Barcelona: Gedisa.



Montarcé, I. (2018). La fragilidad del taylorismo simbólico: entre el consentimiento y la transgresión al control afectivo en Call Centers. *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad*. (28), 11-22. Recuperado de <http://relaces.com.ar/index.php/relaces/issue/view/28/showToc>

Quinteros, C. (2011). Trabajo, identidad y ciudadanía. *Realidad*, (128), 261-284. Recuperado de <https://doi.org/10.5377/realidad.v0i128.3253>

Rosenfield, C. L. (2007). Paradoxos do capitalismo e trabalho em call centers: Brasil, Portugal e Cabo Verde. *Caderno CRH*, 20(51), 447-462. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.1590/S0103-49792007000300006>

Rovira, J. (2004). El nuevo estilo nacional de desarrollo de Costa Rica 1984-2003 y el TLC. En Flórez-Estrada, M. y Hernández, G. *TLC con Estados Unidos. Contribuciones para el debate* (309-346). San José: Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad de Costa Rica.

Vargas Barrantes, G. (2015). *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* (Tesis de Licenciatura en Sociología). Universidad de Costa Rica, Sede Rodrigo Facio.

Vercellone, C. (2013). *Capitalismo cognitivo. Releer la economía del conocimiento desde el antagonismo capital-trabajo*. Pronunciado en la Universidad de San Martín, Buenos Aires. Recuperado de: <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00969302/document>

Žižek, S. (2005). *El sublime objeto de la ideología*. Buenos Aires: Siglo XXI.



ⁱ Véase: González Acuña, H. (2014). *¿Trabajar para vivir?, o, ¿vivir para trabajar?: Una exploración de los sentidos del trabajo en call-centers a través de los relatos de sus trabajadores*. (Tesis de Maestría en Comunicación y Desarrollo). Universidad de Costa Rica, Sede Rodrigo Facio.

ⁱⁱ Para preservar la confidencialidad los nombres reales de quienes fueron entrevistados, han sido modificados.

ⁱⁱⁱ De acuerdo a proyecciones del Instituto Nacional de Estadística y Censos, Costa Rica cuenta con una población de 5 058 007 habitantes para el año 2019. Según la última Encuesta Continua de Empleo, publicada en agosto de 2019, Costa Rica tiene una población en edad de trabajar (15 años o más) de 3 934 790. Tiene también una población ocupada de 2 182 150, de los cuales 1 171 421 tiene empleo formal y 1 010 729 tiene empleo informal. Esto representa un porcentaje de ocupados con empleo formal de 53.7 %, y un porcentaje de ocupados con empleo informal de 46.3 %. Además, tiene 295 580 personas sin empleo y una tasa de desempleo (porcentaje de la población desempleada respecto a la fuerza de trabajo) de 11.9 %, que alcanza 32.5 % entre personas de 15 a 24 años, y 8.5 % entre personas de 25 años o más.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2019). Estadísticas demográficas. 2011 – 2050. Proyecciones nacionales. Población por años calendario, según sexo y grupos especiales de edades. Recuperado de: <http://inec.cr/poblacion/estimaciones-y-proyecciones-de-poblacion> [Consulta 1 oct. 2019].

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2019). Encuesta Continua de Empleo. II Trimestre 2019. Comparación interanual. Población nacional según indicadores generales de la condición de actividad. Recuperado de <http://inec.cr/encuestas/encuesta-continua-de-empleo> [Consulta 1 oct. 2019].

^{iv} Según la División Económica del Banco Central de Costa Rica: “En 1991, el aporte al PIB de la manufactura, la agricultura y los servicios (excluye el comercio, la electricidad, agua y los servicios financieros) fue de 22,6 %, 13,2 % y 27,5 %, respectivamente, mientras que en 2016 dichos aportes fueron de 12,8 %, 5,6 % y 44,6 % en el orden indicado.” Fuente: Banco Central de Costa Rica. (2018). *Informe de Inflación. Diciembre 2018*. Banco Central de Costa Rica, División Económica. Recuperado de https://activos.bccr.fi.cr/sitios/bccr/publicaciones/Doc_informes_inflacion/informe_inflacion_diciembre_2018.pdf [Consulta 14 oct. 2019].

^v Trabajo, en el sentido fuerte del término, hace referencia a una categoría antropológica, es decir, a una característica inherente a los seres humanos, en y por la cual devienen seres humanos, al encontrar en ella expresión y realización



de sí, al transformar la naturaleza y lograr el reconocimiento de sí mismo y de los otros gracias a sus obras. En este sentido, el trabajo es la actividad que distingue de forma clara a los seres humanos de otros animales. (Cf., por ejemplo, Méda, 1998. Incluida en las referencias bibliográficas de este trabajo).

