

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

Índice

- a. Introducción.
- b. Panorama laboral general
- c. Trabajando en la “maquila” del siglo XXI
- d. Juventud ante un panorama de incertidumbre
- e. El empleo y la identidad en la Ciencia Social
- f. Representaciones sociales
- g. El trabajo
- h. Proyecto de vida
- i. El consumo
- j. Discusión

Introducción

La cadena de relaciones globales para la producción demanda trabajos de características flexibles y deslocalizadas, esto significa la posibilidad de reubicarse constantemente según su relación costo-ganancia. El siglo XXI ofrece esta posibilidad, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han favorecido este proceso transformando formas tradicionalmente conocidas de empleo.

Costa Rica se ha caracterizado en las últimas dos décadas por una política comercial de apertura y atracción de inversión extranjera directa (IED), insertándose dentro del modelo neoliberal. Un hito de ésta misma fue el establecimiento de la empresa estadounidense INTEL en 1996. La manufactura de microchips electrónicos constituyó un momento histórico en el cual los productos electrónicos, la expansión de los sectores tecnológicos y comunicaciones van a ejercer una transformación en la economía y por ende también en la sociedad costarricense. En pocas palabras, no seríamos solo un lugar para la instalación de industrias de ensamblaje de carácter industrial, como maquilas textiles, sino también se daría una apertura del empleo principalmente vinculado a la informática en sus distintas formas.

Simultáneamente a empresas como INTEL, muchas otras empresas comenzarían a ver Costa Rica como un lugar para la inversión en tareas relacionadas de una u otra forma con nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC). Casos como el señalado por el *Informe Sobre el Empleo en el Mundo 2001* de la empresa ACER¹, instalada en el país para “aprovechar una mano de obra capacitada barata” son la norma y no la excepción en Costa Rica (OIT, 2002, p.208). Sin duda el atractivo de estas y casi todas las demás inversiones recientes tienen que ver con la combinación “mano de obra” capacitada, barata, tecnología e infraestructura en

¹ ACER es una empresa trasnacional dedicada a la manufactura de computadores.

comunicaciones, que además encuentran en las modalidades como zonas francas, espacios oportunos para instalar sus operaciones.

La inversión extranjera es un componente esencial del contexto socioeconómico actual y se ha convertido en una fuente de generación de empleo para muchas personas. Según el “Global Outsourcing Report 2005”, Costa Rica ocupaba el tercer lugar de en el rango global de competitividad para esta modalidad de inversión, solo superado por India y China, líderes mundiales del llamado *outsourcing*². Los “Centros de Llamadas”, “Centros de Servicio” o en inglés, “Call Centers”, son una de las modalidades de inversión de mayor auge en este momento. Dentro de esta categoría surgen alrededor del año 1996 los *Sportbooks*³ o “Casas de apuestas” electrónicas. Consisten en centros de recepción de apuestas a eventos deportivos que suceden en EEUU por vía telefónica. La labor es realizada por operadores u operadoras que manejan un nivel intermedio de idioma inglés y herramientas de computación, la mayoría personas jóvenes que por medio de su aprendizaje formal o informal, han logrado aprender el idioma.

Panorama laboral general

Durante la década de los años ochenta comienza a generarse una crisis del Estado benefactor⁴ que conlleva los primeros pasos de la institucionalización del modelo neoliberal. Este mismo privilegia las relaciones regidas por el mercado como rector de la vida en aspectos que trascienden lo económico. El trabajo ha sido una de las áreas donde la liberalización del comercio ha generado un cambio para las y los trabajadores a nivel global, desterrando, relocalizando y deteriorando las condiciones laborales con el fin de bajar costos en la producción. La situación del empleo en el mundo en el 2003 demuestra así este deterioro. El desempleo en el mundo aumento ligeramente respecto al año anterior y supero el máximo histórico siendo 185,9 millones de personas desempleadas que buscaban trabajo sin éxito (OIT, 2004, p.1). Dentro de este dato cabe destacar que el mayor aumento era entre jóvenes, donde la tasa de desempleo juvenil en el mundo llegó a ser del 14,4 por ciento, o sea, dos veces más que el 6,2 por ciento de la tasa mundial de desempleo (OIT, 2004, p.1), así mismo según el mismo informe, las mujeres tienden a ser las más afectadas por el desempleo.

Por otra parte en América Latina, de acuerdo con el informe *Panorama Laboral 2003: América Latina y el Caribe* (OIT, 2003), persisten los altos niveles de desempleo, con una desocupación urbana promedio estimada del 10.7% en el 2003. Se crean empleos de menor calidad que en el pasado, lo que se traduce en una mayor informalidad de los nuevos puestos de trabajo (OIT,

² **Outsourcing**: es la contratación con agentes externos, compañías de software o empresas de servicios para la ejecución de tareas relacionadas a tecnologías de información.

³ Para efectos de esta investigación y dada implicación intrínseca de la palabra como característica propia del fenómeno, se proseguirá utilizando el mismo termino *Sportbook* para referirse a estos establecimientos.

⁴ Respecto al tema se pueden consultar los siguientes trabajos:

Raventos, Ciska. 1995. **The Construction of an Order: Structural Adjustment in Costa Rica (1985-1995)**. Thesis submitted to the Graduate Faculty of Political and Social Science of the New School for Social Research in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy. New York, EEUU.

Rodríguez Solera, Carlos. 1997. **Los efectos del ajuste: estratificación y movilidad ocupacional en Costa Rica en el Periodo 1950-1995**. Tesis para optar por el grado de Doctor en Ciencias Sociales. El Colegio de México. México, DF. México.

Trejos, Maria Eugenia. 1997. **Relaciones Laborales y Reestructuración del Estado en Costa Rica**. San José, Costa Rica.:FUNA.

2003, p. IV). Además destaca un aumento del déficit primario del trabajo decente⁵, que en 1998 afectaba al 49.5% de los trabajadores latinoamericanos, hasta el 51% en la actualidad (OIT, 2003, p. IV). Esto según los propios estándares de la OIT, implica que en la región existe un grave problema de desempleo, de trabajos que se ubican en el terreno del sector informal y con ingresos inestables para una mayoría real de la población. Aún así, el informe señala una mayor creación de empleos en el sector servicios: se mantiene la tendencia a la terciarización del empleo: 9.4 de cada 10 nuevos ocupados trabajan en el sector de servicios desde 1990(OIT, 2003, p.11).

Costa Rica no se encuentra en absoluto ajeno a estas tendencias, los indicadores que destacan el noveno y décimo *Informe del Estado de la Nación*⁶ señalan que en el país existe un 49.9% del total de los ocupados que se ubican en empleos formales (públicos y privados, 2002). El resto, o sea un 50.1% se encuentra ya sea en el sector informal (34.6%), o el sector agropecuario (15.5%) (Estado de la Nación, 2003, p.150). Según este mismo informe, Costa Rica se ha caracterizado en las últimas dos décadas por una política comercial de apertura y atracción de inversión extranjera directa (IED), insertándose dentro del modelo neoliberal.

Existe una tendencia al aumento en la inversión extranjera directa, que para el año 2002 fue de 661,9 millones de dólares, que además colocó al país como el mayor receptor per cápita de inversión extranjera directa neta de América Latina (149,6 millones de dólares) (Estado de la Nación, 2003, p.180). Para el 2002, el 79.9% de la inversión (extranjera) se dirigió a la industria, un 11.5% al turismo, un 7.9% a los servicios y un 3% al sistema financiero (Estado de la Nación, 2003, p.178). Otra transformación importante es el crecimiento del sector servicios, para el periodo 1990-2003, donde las ramas de actividad más dinámicas fueron las de servicios, con una apertura promedio de 39.000 nuevos empleos por año; además estos sectores en conjunto crecieron un 5,3% anual en promedio, ritmo superior al promedio nacional (3,2%) y al de todos los restantes sectores (Estado de la Nación, 2004, p.164). La inversión extranjera que se ha generado en Costa Rica en los últimos años esta asociada principalmente al llamado *outsourcing*, un tipo de inversión que busca reducir costos instalando empresas que ofrecen ciertos servicios como servicio al cliente, contabilidad y otros relacionado a compañías principalmente extranjeras. En el mundo, India es el país líder en atracción de empresas *call center* (Bain; Taylor, 2005) Aproximadamente habían entre 75,000 y 115,000 personas empleadas en empresas *call centers* en el año 2003.

Así mismo, la política de comercio exterior efectuada por el gobierno en las dos últimas décadas busca posicionarse ante inversionistas extranjeros como un país con una “mano de obra” calificada, barata, con destrezas particulares donde es muy importante el contar con una base técnica del idioma inglés. Este “perfil profesional” ha permitido trasladar empresas transnacionales a Costa Rica, sumado a las múltiples facilidades de inversión como la existencia

⁵ Según la OIT, el trabajo decente consiste en: “un empleo de calidad que respete los derechos de los trabajadores y a cuyo respecto se desarrollen formas de protección social”

http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/rct/35rct/doc_ref/doc1/i.htm

⁶ El Proyecto Estado de la Nación es un programa desarrollado en Costa Rica para impulsar y profundizar el estudio y discusión sobre el desarrollo humano sostenible. Este mismo se ha convertido en una herramienta muy útil de consulta en el momento de investigar, anualmente desarrolla informes que contienen las estadísticas y los indicadores más recientes en distintas materias. Este mismo se apoya de distintas organizaciones tanto estatales entre las que desataca las cuatro universidades estatales(Universidad de Costa Rica, Universidad Nacional, Universidad Estatal a Distancia, Instituto Tecnológico de Costa Rica) <http://www.estadonacion.or.cr>

de zonas francas, infraestructura portuaria, electricidad en la mayor parte del país e infraestructura de telecomunicaciones.

Trabajando en la “maquila” del siglo XXI

Los Centros de Llamadas o “Call Centers” son una de las formas de inversión hoy en día más comunes. Hace algunos años este tipo de inversiones no habrían sido posibles sin los avances en telecomunicaciones que se han dado a nivel mundial y la infraestructura que existe en nuestro país. Estos consisten en centros de atención de llamadas con distintos fines (servicio al cliente, información de producto, asesoría técnica, compras, apuestas, etc). Inclusive, los centros de llamadas se han convertido en la solución de empleo para muchos profesionales que no se ubican en las ramas específicas para las cuales se han preparado (LN, /26/6/05:4A). Muchos de los centros de llamadas que existen están dedicados a tomar apuestas deportivas de eventos que suceden en Estados Unidos, a estos se les llama *Sportbooks*, por la naturaleza misma de la actividad realizada. Existe poca regulación sobre el establecimiento de estas empresas, principalmente *sportbooks* por parte de autoridades de gobierno. Esto provoca que el registro de empresas sea poco y difícil de contabilizar. Se conoce que en Costa Rica operan desde empresas grandes, que emplean 500 o hasta más de 1000 personas, hasta organizaciones pequeñas, que contratan 20 o menos. (Chaves, 2005) Este último grupo es el más numeroso. Se aproximan alrededor de 100 *sportbooks* que emplean alrededor 8,000 empleados durante la temporada baja y durante la temporada alta este número llega a los 15,000 empleados.

La primera ocasión en la cual se hace mención al tema de esta nueva forma de empleo fue en octubre de 1997. En el periódico *La República* surgen una serie de artículos que cuestionan la legalidad de la práctica de los *sportbooks* en Costa Rica (LR, 16/10/97:6A). Así mismo describe que “su trabajo consiste en contestar llamadas por teléfono, de personas que están en Estados Unidos y quieren apostar” (LR, 16/10/97:6A), misma razón por la cual el dominio del idioma inglés es un factor básico para poder trabajar allí. Según el mismo artículo, la Procuraduría General de la Republica manifestó a través de dos dictámenes la ilegalidad del funcionamiento de estas empresas. (LR, 16/10/97:6A). A raíz de esto un día después de esto, el 17 octubre de 1997, la empresa SDB GLOBAL S.A. por medio de un campo pagado en la página 9A declara que dichas apuestas son legales. (LR, 17/10/97:9A). La empresa alega que:

“SDB GLOBAL S.A. como maquilador de información (call center) es un simple instrumento de transacciones o actos jurídicos que se producen en el extranjero; ambas partes de la apuesta están fuera del país, la aceptación o perfección o acto de «casar» la apuesta se produce fuera del país y todos sus efectos se producen igualmente fuera del país.” (LR, 17/10/97:9A).[subrayado mío]

Este dato es relevante pues las mismas empresas van otorgándole sentido y categorías a las actividades realizadas por las y los trabajadores. Inclusive la autodenominada “maquila de información”, donde se atiende teléfonos y se procesa información sobre deportes por medio de un computador, es considerada por ellos como una actividad vinculada al desarrollo de la “alta tecnología” en Costa Rica:

“la presentación tergiversada de este caso oculta o disimula la realidad legal y cambia el sentido del dictamen de la procuraduría. Provocaría solo que los costarricenses no tengan acceso a fuentes de empleo en actividades de alto nivel tecnológico (maquila el año 2000). Hasta el propio

reportaje admite el gran beneficio económico para el país y las personas que se benefician con estos empleos.” (LR, 17/10/97:9A)

El 19 de octubre de 1997 dos días después del campo pagado, el periódico *La República* publica un artículo titulado “Apostando a una nueva maquiladora”, que sintetiza en su título el carácter que tiene el nuevo trabajo en *sportbooks*. En aquel entonces, “esta nueva industria trae unos \$10 millones (¢2.400 millones) al año en Costa Rica, cien por ciento de fuentes extranjeras pagando un promedio de \$7500 (¢1,8 millones de colones) al año a sus empleados” (LR, 19/10/97:4A). Se estimaba que “alrededor de 15 empresas se dedican a estas operaciones, dando empleo directo a unos 500 empleados” (LR, 19/10/97:4A).

Para el año 2001 y 2002, cuando el fenómeno del empleo en *sportbooks* llamó más la atención de la prensa nacional, se estimaba según los diarios que trabajaban cerca de entre 4 mil y 7 mil personas solo en Sportbooks (LR, 15/01/01:5D y LR, 30/09/02:7) hecho que demostraba el crecimiento del sector en contraste con la información de 1997. Además, se aseguraba en esos mismos artículos que los salarios pueden rondar entre los \$700 y los \$1000. Un dato importante es que la edad promedio afirmaban tener las personas que allí trabajan, ronda entre los 18 y 25 años (LR, 20/01/01:1D), lo cuales tendrían un dominio mayor sobre el inglés. Además, una de las características que más llama la atención es la posibilidad de tener un empleo “flexible”, bien remunerado, lo que posibilita que las personas se dediquen en sus ratos libres a otras actividades, entre ellas una muy importante que señala también la prensa son los estudios (LR, 15/01/01:5D).

Los centros de llamadas varían dependiendo del tamaño como se menciona anteriormente. No obstante, se pueden describir como un local dentro de un centro de oficinas, con un número de computadoras que varían en relación al número de trabajadores. Cada computadora tiene un número asignado, y cada trabajador y trabajadora debe tener un computador de uso exclusivo, así como una línea de teléfono disponible. Dentro del *sportbook* existe un modo y jerarquía para desarrollar el trabajo. En la parte más baja del rango *clerks* u operadores, toman apuestas y servicio al cliente. Ellos se encargan de atender a los clientes, de recibir las llamadas. Todas las llamadas que atienden son hechas en el idioma inglés. Luego está el supervisor de piso que vigila a los *clerks*, hace los horarios, se encarga de problemas con los clientes. Los *Managers* y “movedores” de líneas, determinan las posibilidades de apostar según los juegos y los equipos, como se va permitir apostar en determinado partido. Usualmente son los que más saben de deportes en los Estados Unidos. Además hay otros departamentos dentro de la empresa, como asistencia técnica y desarrollo de software, publicidad, diseño de páginas en internet, y en algunos inclusive relaciones públicas.

Juventud ante un panorama de incertidumbre

Cuando los jóvenes franceses le manifestaron marzo del 2006 contra el Contrato del Primer Empleo (CPE), demostraban al mundo que no estaban dispuestos a aceptar la precariedad laboral que buscan establecer los gobiernos. Aun así, la norma es el retroceso en las condiciones de empleo de las y los trabajadores alrededor del mundo. En Costa Rica el gobierno ha desarrollado iniciativas como respuesta a las circunstancias laborales actuales, aceptando las condiciones que las empresas que invierten necesitan para instalarse en el país. Lo que se busca es modificar artículos del código de trabajo según el proyecto de reforma de ley N°14.676 “Reforma de varios artículos del código de trabajo, la ley N° 2 del 27 de Agosto de 1943” con el propósito explícito

de “facilitar la competitividad y la productividad de las empresas” (La Gaceta N°108, 2002, p. 3). Estas modificaciones buscan legitimar algunas prácticas de empleo que se dan abierta mente hoy día en Costa Rica en perjuicio del Código de Trabajo y que suceden normalmente sin ningún control. La primera de ellas consiste en permitir jornadas de trabajo de hasta doce horas continuas pero no más de cuarenta y ocho horas semanales. El artículo 140 de este proyecto de ley:

“Artículo 140 bis.—Por vía de excepción, en los trabajos estacionales temporales, de proceso continuo y en las empresas sujetas a variaciones calificadas en las condiciones de su mercado, nacional o internacional, o en su producción o abastecimiento de materias primas, se permite la utilización de una jornada ampliada ordinaria de hasta doce horas.

La jornada ampliada de doce horas ordinarias no podrá sobrepasar el límite de cuarenta y ocho horas semanales, debiendo remunerarse la totalidad de la jornada diaria en forma ordinaria.

Esta modalidad de jornada ampliada excepcional, no permite, laborar jornada extraordinaria.” (La Gaceta N°108, 2002, p. 5)

Además se contempla en este mismo proyecto de ley aplicar jornadas anualizadas lo que significa que las personas trabajadoras tendrán temporadas en las cuales la intensidad del trabajo será mayor, probablemente se extiendan las jornadas diarias; en contraposición a épocas de menor intensidad donde habrían jornadas más cortas. Estos cambios pueden beneficiar empresas tales como *sportbooks*, en donde la demanda de empleo crece durante las temporadas deportivas en EEUU y baja drásticamente cuando esta finaliza, con la consecuencia de que muchas personas son despedidas. Todo esto evidencia una práctica de la flexibilización del empleo que “debe” adaptarse a la lógica de las empresas. Estas pueden disponer de horarios largos o cortos según sus propias necesidades, sin que esto implique costos adicionales como el pago de horas extra.

El perfil etario de los trabajadores y las trabajadoras de las empresas de apuestas instauradas en Costa Rica está constituido en su mayoría por los y las jóvenes. Este dato es esencial dadas las características actuales de la inserción laboral de la población joven. En América Latina las cifras del periodo enero-septiembre de 2003 muestran que, en promedio casi uno de cada tres jóvenes está desempleado en la región⁷ (OIT, 2003, p.11). Así mismo, el estudio de Baldares *Inequidad Salarial en Costa Rica* (Baldares, 2003) asegura que en Costa Rica la población joven posee los ingresos más bajos “seguramente por su falta de experiencia y grado de especialización; esto los coloca en una situación de desventaja producto de que sus servicios son más fácilmente reemplazables (...)el grupo con empleos de peor calidad salarial son los trabajadores más jóvenes, de entre 15 y 24 años”(Baldares, 2003, p. 27). Es interesante a la luz de los indicadores latinoamericanos, como los y las jóvenes que están en edades entre los 15 y 25 años relativamente, enfrentan las condiciones más adversas en relación al trabajo. Esto convierte este tipo de empresas en imanes de jóvenes que pueden acceder a un trabajo bien retribuido, sin gozar de una amplia experiencia, tan solo con acceder al idioma inglés como un instrumento.

Además, dada la rápida expansión de estas empresas y la creciente demanda de personas para laborar en ellas, el Instituto Nacional de aprendizaje (INA) brindará capacitación en un programa

⁷ A partir de las cifras disponibles para 9 países de la región Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, México, Perú, Uruguay y Venezuela.

de inglés conversacional específicamente desarrollado para trabajar en centros de servicios (*call centers*) a jóvenes (LN, 01/04/05:19A), de esta forma incentivando el empleo en este tipo de empresas.

Durante el último año las ferias de empleo para trabajos en su mayoría relacionadas con actividades tipo “*call centers*” se han convertido en un suceso frecuente. En noviembre del año anterior se anunció una Feria del Empleo Bilingüe” promovida por CINDE⁸ en noviembre pasado (LN/14/10/2005) y se estimaba que se crearían alrededor de 6mil empleos para el 2006. La única posible limitación consistía en el nivel de inglés que pudieran tener los jóvenes que quisieran trabajar allí. Nuevamente en febrero del 2006 se realiza otra feria del empleo siguiendo la misma línea, esta fue desarrollada en las instalaciones de la Universidad Latina de Costa Rica. Durante todo el 2006 se pueden contabilizar al menos cuatro ferias de empleo, mayormente vinculadas a empresas *call center* y de servicios.

El empleo y la identidad en la Ciencia Social

El problema de la identidad y el trabajo ha constituido una línea de investigación desarrollada desde la segunda mitad del siglo XX, a luz de las transformaciones de la posguerra. El clásico de Thompson (1977), que aborda la formación histórica de la clase obrera en Inglaterra durante el proceso de la revolución industrial, y más allá, los estudios de Eric Hobsbawm (1987) sobre la formación de la clase obrera en Gran Bretaña, donde se aborda la constitución de la clase obrera y las profundas transformaciones de la sociedad británica desde la revolución industrial hasta mediados del siglo XX. Asimismo, ambos trabajos se enfocan desde la naturaleza ideológica característica de la nueva clase obrera que surge con el desarrollo del sistema capitalista de producción, que acompaña la naciente era industrial y es fundamental para el entendimiento de la radical transformación del mundo en los siglos XIX y XX. En principio son aproximaciones al problema de la cultura en las clases obreras, siempre con la mirada puesta sobre la “conciencia de clase” (Lukacs, 1975) como sujetos históricos del marxismo.

Sin embargo, los estudios sobre aspectos simbólicos o significativos alrededor del mundo del trabajo “surgen apenas a mediados de los años setenta del siglo XX como una respuesta frente a los paradigmas teóricos deterministas-estructuralistas” (Guadarrama, pp.213), que habían dominado desde el surgimiento de estudios culturales alrededor del tema. Probablemente las limitaciones que presentaban los viejos esquemas analíticos de los estudios laborales provenían de dos concepciones teóricas cortas para la explicación de las cada vez más variadas y múltiples formas de trabajo que comenzaban a surgir: la teoría neoclásica y la marxista clásica (De la Garza 2005, pp12). La Neoclásica por un lado establece “no hay otro trabajo a considerar sino el asalariado, el que se compra y se vende por un salario”, lo cual limitaba los estudios a un espacio reducido (la fábrica) dejando por fuera muchas otras formas de trabajo no consideradas ante esta teoría como tal. En un mismo sentido la teoría marxista clásica sin embargo no limitaba su concepto al de trabajo asalariado pues “reconocía como Trabajo a toda actividad relacionada con la riqueza material de la sociedad, no solo con la generación de valores de cambio” (De la Garza,

⁸ Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo. Es una organización privada, fundada en 1982 y declarada de interés público por el gobierno de Costa Rica desde 1984. CINDE procura impulsar el desarrollo del país promoviendo la generación de inversión extranjera directa en Costa Rica. www.cinde.or.cr

2005, pp12). No obstante este reconocimiento, el marxismo clásico otorga privilegio al “obrero industrial de la gran empresa” bajo el supuesto de que “en estas condiciones de explotación y alineación modernas surgiría con mayor probabilidad el sujeto obrero que encabezaría la revolución anticapitalista” (De la Garza, 2005, pp13). El surgimiento de nuevos enfoques y teorías para el estudio del problema del Trabajo vinculados con la cultura es una respuesta (entre otras), a los vacíos producidos por los modelos teóricos anteriores así como la imperante necesidad de explorar este mundo desde ángulos como la construcciones simbólicas y cotidianas, con una mirada no necesariamente sobre el surgimiento de un “sujeto de la revolución”.

Se puede reconocer que existen nuevas formas de organizar los procesos productivos, que no necesariamente se basan en la producción de algún bien material. Como afirma De la Garza “el trabajo puede entenderse como la transformación de un objeto de trabajo como resultado de la actividad humana” (De la Garza, 2005, pp13), es en esta rama donde se han ido desarrollando cada vez mas diversas y nuevas relaciones laborales. Marx reconoce que existe un tipo de trabajo que no genera un producto, es decir, no necesariamente un objeto, calificándolo como trabajo improductivo. Este trabajo, en tanto se apropia del plusvalor generado por la o el trabajador, sigue estando basado en el trabajo asalariado, premisa fundamental del sistema capitalista de producción (Marx, 1978). Esta es una de las principales características del trabajo desde finales del siglo XX, “la extensión de la producción inmaterial y de la transformación en objetos simbólicos” (De la Garza, 2005, pp13). La idea parece desconcertante en alguna medida, sin embargo no se encuentra ajena a la realidad, como explica De la Garza “la producción inmaterial es aquella que no existe separada de la propia actividad de producir y que de manera ideal comprime las fases económicas tradicionales de producción, circulación y consumo en un solo acto” (De la Garza, 2005, pp13). Resulta asombroso en tanto el proceso de fabricación parece pasar a un segundo plano (aunque sigue siendo predominante en otras esferas); no obstante, desplazan el proceso de manufactura y por ello a quien trabaja en este proceso del eje analítico predominante, y dejan de ser ambos “el punto de partida del proceso económico” (De la Garza, 2005, pp13), que en todo caso responde a un momento particular y no a una generalización. Es relevante reconocer la “significación social” que se le otorga estas nuevas formas de organizar las relaciones laborales. Como afirma de la Garza “desde el momento que el capital es una relación social y no un objeto físico (maquinaria o equipo) sino que determinados objetos adquieren el carácter de capital solo porque operan dentro de determinadas relaciones entre los hombres (sic), no es necesario que para que exista capital tenga que encarar un objeto físico” (De la Garza, 2005, pp18). Este proceso de reconocimiento de las dimensiones simbólicas del mundo del trabajo pone de manifiesto el debate sobre la centralidad del mundo del trabajo en la construcción de identidades.

En este sentido, se reconoce que el trabajo sigue siendo una fuente de constitución de las identidades. Se puede evidenciar que estos referentes identitarios probablemente no se relacionan únicamente con los conceptos clásicos de clase (aunque tienen que ver con una clase social). Mas bien esta visión se puede ver enriquecida si pensamos la identidad como “la acción constructiva que el individuo realiza interiorizando elementos simbólicos externos (...) e incorporándolos en sus propias subjetividades”(Garabito, 2005 pp. 4), es decir, las vivencias que se expresan cotidianamente en un contexto social determinado. Así mismo, la identidad es un proceso y no un fin, como afirma Dubar “lo que existe son modos de identificación, variables en el curso de la historia colectiva y de la vida personal, la afiliación a diversas categorías que dependen del contexto”(Dubar, 2002, pp.12) es decir, una constante reelaboración de los elementos que nos

hacen sentir y hacer de una forma y no de otra. En esta dirección, el momento histórico particular que vivimos reconfigura la relación de los seres humanos y su identidad en un mundo del trabajo cambiante. Una última particularidad sobre esta relación sobre la identidad y el trabajo tiene que ver con el rol que juega este en el proceso, probablemente “vivir del trabajo no garantiza sentirse identificados y la mayor parte de los seres humanos tienen que vivir del trabajo” (De la Garza, 2005, pp24).; aunque parezca contradictorio, el trabajo es un eje para el desarrollo de otras acciones, es decir, “es importante aunque solo sea por el ingreso recibido a través de esta actividad” (De la Garza, 2005, pp24), porque sin él, es poco probable generar las demás actividades humanas en las sociedades actuales.

En nuestro contexto, vivimos en una época en la cual la información y la comunicación se han convertido en aspectos centrales de nuestra vida. Esta relación entre las tecnologías y la información están cambiando las relaciones laborales en todo el mundo, dentro de un contexto de globalización de las relaciones sociales, económicas, humanas, culturales etc, Manuel Castells (2001) la ha llamado “La Revolución de la Tecnología de la Información”, en la cual nuestra sociedad se ha transformado en una sociedad red de interconexiones globales. Según Castells, “lo que caracteriza a la revolución tecnológica no es el carácter central del conocimiento y la información, sino la aplicación de ese conocimiento en información a aparatos de generación de conocimiento y procesamiento de la información en un ciclo de retroalimentación acumulativo entre la innovación y sus usos” (Castells, 2001, p. 62). Son las aplicaciones de estos cambios tecnológicos los que interfieren en las relaciones laborales de las personas al integrarse estas al mundo laboral de distintas maneras. Para Castells, “el surgimiento de un nuevo paradigma tecnológico, organizado en torno a nuevas tecnologías de la información más potentes y flexibles hace posible que la información misma se convierta en el producto del proceso de producción.” (Castells, 2001, p. 112). En este proceso, se ha desarrollado un nuevo tipo de economía que ha llamado “economía interconectada y profundamente interdependiente que cada vez es más capaz de aplicar su progreso en tecnología, conocimiento y gestión a la tecnología, conocimiento y gestión mismos” (Castells, 2001, p. 112). Estos cambios son congruentes con las necesidades actuales que tiene el capital a nivel mundial. Las empresas a escala mundial requieren de una plataforma flexible para poder operar, misma que han logrado desarrollar en ese contexto: “el capital requiere una extrema movilidad y las empresas necesitan incrementar espectacularmente sus capacidades de comunicación” (Castells, 2001, p. 131).

Estos nuevos tipos de relaciones laborales que surgen en el contexto globalizado, son interiorizadas como parte de la construcción identitaria. El concepto de trabajo en sí mismo se encuentra inmerso en un proceso de reconstitución en relación con sus antiguos paradigmas (De la Garza, 2000). La juventud es un momento clave en la determinación de un proyecto de vida (Margulis, 1996), la transición a la vida adulta y por ende como parte de la construcción de la identidad, tanto de la construcción dentro del mundo del trabajo como en el contexto de las TIC. Ambos elementos son parte fundamental de la identidad de la juventud, corresponde a una generación actual y podríamos creer que interviene en lo que éste considera su proyecto de vida. Esto no es casual, “la juventud se erige en vanguardia portadora de transformaciones, notorias o imperceptibles, en los códigos de la cultura, e incorpora con naturalidad los cambios en las costumbres y en las significaciones que fueron objeto de lucha en la generación anterior” (Margulis, 1996, pp.9). Las y los jóvenes son especialmente vulnerables a los cambios abruptos que se han dado en el mundo en relación a la comunicación y las tecnologías; ya sea por la inclusión de quienes tiene acceso, o la exclusión de quienes no han llegado a la nueva

“alfabetización” digital que ha implicado el desarrollo de estas tecnologías. Estos cambios se incorporan como parte de su vida, de su identidad como jóvenes, “esta nueva cultura que se apropia de las NTIC , tiene su contraparte en los movimientos contracultura (como los hackers y crackers), así como en los sectores excluidos” (Covi, 2000, pp. 137). El trabajar y relacionarse con una computadora es parte del día a día.

Sin embargo, pareciera que el trabajo como vocación es irrelevante en una sociedad donde lo importante es estar a la vanguardia, consumir y cambiar al ritmo del mercado. Inclusive para la mayoría de las personas, “la perspectiva de construir, sobre la base del trabajo, una identidad para toda la vida ya quedó enterrada definitivamente” (Bauman, 1999, pp. 50). Si bien es cierto cada día es aparentemente menos importante el trabajo como fuente del sentido, más bien cuenta el trabajo como instrumento de consumo, este aun tiene un papel fundamental de articular nuestra identidad. No obstante, el consumo articula esa necesidad de sentido y de pertenencia, ofrece esa posibilidad individualizada de “distinguirse” de la masa. Probablemente estos nuevos empleos de carácter informacional, crean empatía con los jóvenes que están acostumbrados a la informática como parte de su vida cotidiana. Este contexto, “impacta directamente en la subjetividad proponiendo modas, imágenes, formas de ser y consumos de marcas y emblemas, que definen el lugar de cada uno en una sociedad” (Balardini, 2005, pp.1). Las nuevas tecnologías se van convirtiendo en una fuente cotidiana de sentido en la medida en que son vistas como parte de la necesaria construcción de una identidad. Así mismo, esta “tecnologización” de la vida implica una posibilidad de consumo, en la cual trabajo puede convertirse en una herramienta para lograrlo.

Representaciones sociales

La representación social permite distinguir la interiorización que hacen las personas de determinadas circunstancias sociales, expresadas en sus discursos. Estas son el “estudio que han emprendido sobre los razonamientos que hacen las personas sobre su vida cotidiana y sobre las categorías que utilizan espontáneamente para dar cuenta de la realidad” (Ibáñez, 1990, Pp. 20). Se busca acceder al conocimiento socialmente construido que se genera en espacios particulares, “las representaciones sociales y el sentido común son la resultante de la interiorización del orden (o el desorden) social, en algún sentido manifestarán el carácter de estas relaciones de poder vigentes” (Sandoval, 1994, pp. 29). Relaciones que pueden variar de carácter, en este caso, un espacio laboral concreto con particularidades tales como el uso permanente de una lengua no oficializada, y una labor vinculada a sucesos ajenos al contexto nacional(eventos deportivos en USA).

Son las experiencias de nuestra vida diaria las que se constituyen en los fundamentos de la construcción de las ideas y los significados. Las representaciones sociales son expresiones de la objetivación de estas relaciones, en ellas “es posible reconocer la presencia de estereotipos, opiniones, creencias, valores y normas que suelen tener una orientación actitudinal positiva o negativa”(Araya, 2002, pp11). De esta forma las personas pueden expresar su subjetividad respecto a su realidad respectiva, y esta se convierte en una fuente de significantes. Cuando se dice que son representaciones entendemos que “son sociales porque son colectivas, es decir porque son compartidas por conjuntos mas o menos amplios de personas” (Ibáñez, 1990, Pp. 43). La fuente principal de estas según Ibáñez (1990) es el fondo cultural que acumula cualquier sociedad en su historia. Este “moldea con fuerza la mentalidad de una época” (Ibáñez, 1990, Pp.

40). La juventud expuesta ante los cambios en las tecnologías, las comunicaciones y las relaciones laborales genera una forma particular de entender, ubicarse y apropiarse de estos elementos, es aquí donde “el medio cultural en 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” (Araya, 2002, pp14). Existen dos mecanismos específicos en la conformación de la representación: la objetivación y el anclaje.

El proceso de objetivación según Ibáñez se refiere a la forma en que “el pensamiento social tiende a traducir los conceptos en preceptos, transformando lo que es abstracto en concretos” (Ibáñez, 1990, Pp. 48). De esta persona, las personas abstraen de sus experiencias cotidianas ciertos elementos otorgándoles un carácter propio. Existen tres fases (Ibáñez 1990), la construcción selectiva donde la información se recibe y se transforma para que puedan encajar en el pensamiento ya adquirido; la esquematización estructurante ahí los elementos antes seleccionados se ordenan para ser representados de forma coherente y por ultimo; la naturalización donde este proceso se convierte en un elemento más propio de la “realidad objetiva”. De esta forma procesos sociales o vivencias generalizadas son convertidos en objetos para la comprensión. Por otra parte, el mecanismo de anclaje “permite afrontar las innovaciones o la toma de contacto con objetos que no nos so familiares” (Ibáñez, 1990, Pp. 48). Esto quiere decir según Ibáñez, que para darle un sentido a lo que sucede utilizamos categorías que ya hemos incorporado y de esta forma se le otorga significado.

Las representaciones permiten comprender como determinado contexto moldea los conceptos y los significados. Estamos en un contexto donde la concepción de trabajo esta cambiando, entendiendo que “el trabajo estructura de parte a parte nuestras relaciones con el mundo y nuestras relaciones sociales” (Agulló, 2001, Pp. 102), y que esta relación individuo-trabajo ha sido fundamental en todas las etapas de la historia, al constituirse el trabajo como una fuente de identidad en si misma. Cómo se expresa esta flexibilización del empleo en la constitución identitaria de la juventud, inmersa dentro del cambio de paradigma laboral que vive el mundo. Como los fenómenos actuales se constituyen en nuevas formas de comprenderse, entender y representarse así mismo, desde la juventud y dentro del cambio del actual paradigma laboral. Sobre esta línea se trabaja tres conceptos fundamentales alrededor del cual se articularan la representación; el trabajo, el proyecto de vida y el consumo

El trabajo

El concepto de trabajo cambia según su contexto histórico social en el que se entiende. De la Garza (2000) ha identificado cuatro periodos históricos (era moderna) para entender el desarrollo del trabajo en las ciencias sociales: a) el de la revolución industrial, b) el de la crisis de 1929, c) el periodo del keynesianismo, y d) el del ascenso del neoliberalismo. En cada uno de los cuatro periodos socio-históricos de carácter moderno se contempla una relación individuo-trabajo con características diferentes. Dentro del último periodo, el ascenso del neoliberalismo, viene a replantearse las características del trabajo. El concepto fundamental es el de la flexibilización que para De la Garza se compone de: “la entrada y salida de trabajadores de la empresa; del uso de éstos en el proceso de trabajo; del salario (en función del desempeño; de la contratación colectiva; de las formas de resolución de disputas; de la seguridad social; de las leyes laborales y

los pactos corporativos” (De la Garza, 2000, P.24). En este nuevo periodo se rompe con la concepción keynesiana del empleo, y se reivindica la necesidad del trabajo con características flexibles.

Dentro de esta idea, los sportbooks son un caso particular donde la flexibilidad prevalece. Por un lado como en el caso de Karen, tiene que ver con la necesidad de tener horarios para estudiar, lo cual hace que exista una empatía con sus horarios.

“a mi me encantan (se ríe) osea en ningún, yo si he estaba trabajando tiempo completo pero en ningún otro lado me van a dar el horario que tengo ahorita, osea yo estoy trabajando los jueves, los domingos y los lunes medio día, pero, eso es una cosa muy digamos, lo que son los estudiantes,” (Karen, 22 años estudiante de fotografía en la universidad)

La opción de tomar vacaciones en periodos irregulares, algo que un trabajo de características más estrictas en cuestión de tiempos u horarios no permitiría realizar.

“La flexibilidad en los horarios, sí de hecho, más que todo. Si usted se acomoda y dice: “no, la verdad es que me agarro una semanita libre” y se va para la playa o me voy de viaje o quiero a estudiar, ahí me acomodo. O sea, la flexibilidad.” (Ricardo, 25 años, Licenciado en Relaciones Internacionales)

La particularidad de que los horarios en algunos casos cambian, semana tras semana, y se programan hacen que unos días los horarios sean muy extensos, otros mas cortos. Todo esto se expresa dentro de las empresas. Si bien algunas tienen horarios más definidos, otras cambian constantemente, se acomodan a los eventos deportivos en EEUU. Las y los empleados deben acomodarse a estas condiciones.

“el martes trabajé de 9 a 6, lo tenía libre pero suspendieron un juego, miércoles lo tuve libre, hoy trabajo de 9am a 8pm. Mañana de 3pm a 8pm; sábado y domingo de 8am a 8pm. Cuando termine el *Beisball*, quien sabe como van a ser los horarios porque prácticamente casi todos los juegos van a ser en la tarde. Entonces, sí lo ponen a uno en la mañana, así nada más para que esté ahí por aquello de que suene el teléfono, nada más” (Eric, 25 años, dedicado solamente al trabajo)

Una de las hipótesis más controversiales sobre la transformación del empleo en función de las TIC es que estas iban a destruir al trabajo en el contexto capitalista. Rifkin (1996) avivó la discusión señalando que, “entramos en un nuevo periodo de la historia-en el que las máquinas sustituyen, cada vez más, a los seres humanos en los procesos de fabricación, de venta y suministro de servicios” (Rifkin, 1996, p 33). Según este las nuevas tecnologías iban a terminar con el empleo, al remplazar por máquinas a las personas que lo desempeñaban en una especie de construcción de capitalismo “sin trabajo”. Cabe destacar que esta tesis generó respuestas y contribuciones a lo que parecía mas bien estar sucediendo. Las TIC estarían destruyendo el trabajo asalariado como ha sido comprendido en los tres periodos históricos anteriores en el desarrollo del capitalismo. A pesar de esta idea generalizada, “lo que queda es todavía una mayoría asalariada, aunque con una importante extensión del trabajo desregulado y por cuenta propia” (De la Garza, 2000, P.27). La idea de que las TIC “liberan” a las personas de la sumisión en las relaciones laborales no es precisa., “la verdadera sociedad del no trabajo es la del desempleo y el subempleo” (De la Garza, 2000, P.27). Lo que indica es mas bien el

advenimiento de un nuevo tipo de relaciones laborales más precarias, inciertas y desreguladas, más aun así la mayoría de la población se encuentra inmersa en el mundo del trabajo de alguna manera.

Parte de este mundo desregulado y precario esta marcado por estas nuevas formas de empleo. Las y los trabajadores deben enfrentarse a estas situaciones cambiantes de sus horarios y sus condiciones. De sus temporadas laborales, lo cual representa menos ingresos en ciertos momentos del año.

“sí las veía pero feísimas, que a veces yo tenia que comer solo sopa y cuando tenia dinero le ponía una papa. Pero yo sabia que había tiempos mejores que por ejemplo en el *high season* que va usualmente desde septiembre hasta febrero tenia un poquito más de solvencia económica ya después tenia que ver como me las arreglaba un poquito mejor, peor, pero bueno. Ahí más o menos.” (Ally, 22 años, trabaja como supervisora y estudia en la universidad)

Dentro de esta característica de volumen de trabajo por temporada, es común además de la baja en el numero de horas trabajadas, el despido de un importante numero de personas empleadas.

“el *high season* sí, la temporada alta. Usted habla por temporadas es *football*. Una temporada de *football*. De ahí me despidieron por ahí son así de canallas. Esas compañías que contratan 100 personas y en febrero, ya cuando se baja el trabajo, despiden a 50 o 60.” (Ricardo, 25 años, Licenciado en Relaciones Internacionales)

El modelo de capitalismo “sin empleo” (Beck 2000) en el cual cambian las relaciones labores, se trata mas bien del fin de la era del “pleno empleo”. Significa el tránsito hacia una sociedad en riesgo, es decir, “apremio para la decisión, individualización, y pluralización sobre un trasfondo de enojosas inseguridades e incertidumbres”(Beck, 2000, pp.81). Existen una serie de características particulares dentro de la sociedad del riesgo, la globalización, la digitalización, la individualización del trabajo y la politización. Cada una de ellas transforma las relaciones laborales de forma vinculante, pues la globalización implica una nueva relación humana, la digitalización una nueva forma de alfabetización, la individualización un requisito para el “desarrollo” de las empresas y la politización una consecuencia de todas estas, al confrontar el cambio.

En términos de seguridad social o garantías laborales, están los casos donde las y los trabajadores no cotizan para un seguro de salud y una pensión, o reportan menos de lo que estaban realmente ganando.

“de su salario, gane mil quinientos (dólares), lo que gane, sólo cien dólares van a ser cotizados. Ese va a ser su salario. Según la caja (CCSS⁹) usted gana cien dólares al mes.” (Ricardo, 25 años, Licenciado en Relaciones Internacionales)

A mí me reportaban que yo ganaba 150, 000 al mes (aproximadamente 300 dolares). Creo que sólo en la que se llamaba WSI que se vino para San Pedro, sólo ahí reportaban el salario real, de las que trabajé. En las otras reportaban sólo el mínimo. Y la demás gente era para que no les

⁹ CCSS: Caja Costarricense del Seguro Social

rebajaran(explicando por qué no pagaban seguro) plata de la caja por que, di como dicen: “yo nunca voy a la caja, para qué voy a estar pagando si nunca la uso, para qué otra gente la use, para que se la roben”. Entonces la gente que no pagaba era por eso. (Vivian 26 años, ex trabajadora)

Esta particularidad de varias empresas genera incertidumbre. Aunque no todas las empresas hacen lo mismo, es una práctica que se encuentra.

“en *millenium* a mi, al principio no nos aseguraban y después nos empezaron a asegurar. Reportaban menos, eso te afecta a vos para vos al final de tu pensión por ejemplo y para uno es muy bueno en el momento por que no te están quitando tanto, por que te quitan el 9 por ciento pero de esta cantidad en vez de quitártela de otra cantidad. Ahorita (refiriéndose a su trabajo actual) ellos hacen todo en regla, te dan el recuento de las hora, te dicen bueno, si hay alguna queja también te la arreglan entonces por eso que la compañía vieras yo estoy muy feliz ahí.” (Ally, 22 años, trabaja como supervisora y estudia en la universidad)

Hay otras condiciones como el caso, las horas extra rara vez o nunca se pagan de acuerdo a la ley, es decir, después del tiempo acordado u ocho horas diarias, se pagaría a tiempo y medio.

“No, para que te paguen extras es por que realmente uno pelea para que te paguen las extras.” (Mariela, 26 años, dedicada al trabajo)

También la inconformidad con ciertos momentos donde de manera arbitraria, los supervisores cambian los horarios, como el tiempo determinado los descansos o para comer.

“se nos olvido que venía el *half time* (medio tiempo) del..., entonces vamos a tener que hacer el *break*(receso) de 10 minutos. Váyanse, diez minutos”. Y nadie puede decir nada por que, agradezca que tiene *break* váyase. Ese tipo de tratos es que el tiene en *Jerry's*. Y usted llegaba y corría iba a comprar sus varas cuando corría se atrasaba un toque entonces: “la próxima vez si se va a ausentar(refiriéndose a amonestaciones verbales por el atraso cuando salieron a comer)..” (Julia, 26 años vive con su pareja y se dedica solamente al trabajo)

Según otros teóricos (Gorz, 1998), el impulso que tuvo el capitalismo en la posguerra no podía continuar expandiéndose en espacios proteccionistas. El proteccionismo era importante para el desarrollo, más no suficiente. Según Gorz, la globalización no se pudo haber gestado sin no hubiesen existido las tecnologías de la información, “el capital tenía necesidad de una revolución técnica para superar la crisis del Fordismo, liberarse de las restricciones socio-estatales, bajar los costos salariales unitarios y acelerar el crecimiento de la productividad” (Gorz, 1998, p.23). Para efectos de este proceso, la descomposición del modelo fordista era necesaria también. El modelo Fordista estaba basado en la concentración y la producción en serie automatizada donde “la normalidad se había vuelto un factor de rigidez que restringía la demanda” (Gorz, 1998, p.23). Cuando la variante competitividad es introducida como factor decisivo, el posfordismo surge como alternativa para comenzar a romper esta cadena. Anteriormente las y los trabajadores “aceptan su alienación bajo condiciones, en una esfera circunscripta por la acción y la negociación colectivas y por el derecho de trabajo” (Gorz, 1998, p.48), no obstante, en el posfordismo esta relación se transforma en una forma de acoplar a los empleados en el proceso de producción. Según Gorz, en el modelo posfordista “El paradigma de la organización es remplazado por el de la red de flujos interconectados, coordinados en sus nudos colectivos auto-

organizados de los cuales ninguno constituye un centro” (Gorz, 1998, p.41). La transformación en los modelos laborales y las formas deslocalizadas y desconcentradas de empleo es una realidad común de la globalización. Requieren de la tecnología de la información y de mano de obra “flexible” capaz de adaptarse a este mar de incertidumbre que rodea el empleo.

Para Beck siguiendo la línea de Gorz, “el régimen fordístico de producción de masa estandarizada según un criterio de división del trabajo más rígida, segmentada y jerarquizada se convierte en un obstáculo para la valorización del capital” (Beck, 2000, pp.85). Es ahí donde la flexibilización del trabajo, la precarización de los contratos, la vulnerabilidad de los trabajos para las empresas se convierte en desdicha para las relaciones laborales y por ende para las y los trabajadores. Castells, Carnoy y Benner coinciden con esto, según ellos, “la formación de mercados mundializados y altamente competitivos, han estimulado a las compañías a primar la flexibilidad para seguir siendo competitivas e innovadoras” (Carnoy et al, 1997, p30). La flexibilidad y la precariedad laboral pasan a ser elementos necesarios para el “desarrollo” y la “prosperidad”. Si no es así, para las empresas e inversionistas determinado lugar o país se convierte en un espacio poco atractivo de inversión. El convertirse en un espacio poco atractivo para la inversión conlleva a dos posibilidades inmediatas: una que se refiere a la fuga de inversores, al trasladarse a lugares donde las facilidades sean mejores; y otra posibilidad es la disminución gradual en la cantidad de inversiones.

Parte de esta incertidumbre se ha dado desde que varias empresas cerraron debido a que sus dueños fueron arrestados en EEUU. Dada la condición legal de estas empresas en ese país, la incertidumbre apremia normalmente a quienes allí trabajaban. El caso más drástico se dio en Agosto del 2006, cuando la empresa *Bet On Sports* cerró sus puertas dejando sin empleo a unas 1450 personas que trabajaban allí(LN, /11/8/06:4A).

Para quienes no han perdido su trabajo, su condición es una constante incertidumbre.

“sí, si cierran, bueno va a quedar mucha gente sin trabajo. Bastante. Y lo que pasa es que nuestra generación está acostumbrada al dinero fácil. Al, digamos, a ir y trabajar en un *book*, contestar una llamada y ya. O sea, no es mucho el esfuerzo mental que hay que hacer para ese trabajo” (Mariela, 26 años, dedicada al trabajo)

Concientes de la realidad, y ante una diversidad de opciones laborales donde escoger, otros *call centers*, más establecidos se convierten en la opción a seguir en caso de que sus trabajos cierren.

“es tenso. Uno no sabe que va a pasar, no sé sabe, hay que buscar como opciones, hay gente que quiere buscar como en HP,(Hewlett Packard) en todos esos chantes(lugares), *call centers*, o sino buscar algo que esté con sus ahorritos, largarse del *book(sportbook)*, y ya. Esperar a que termine la temporada alta y jalar(irse). (Julia, 26 años vive con su pareja y se dedica solamente al trabajo)

Para Beck “la modernización disuelve hoy los contornos de la sociedad industrial, y en la continuidad de la modernidad surge otra figura social” (Beck, 1998, pp.16). Esta nueva figura se refiere al carácter de riesgo; todos enfrentamos el riesgo en determinado nivel, ecológico, laboral, de clase, económico, etc. Para el caso laboral, el riesgo es un componente cotidiano ya que “surge ahora un «sistema de subempleo» desestandarizado, fragmentado y plural, con formas de trabajo retribuido altamente flexibles, descentralizadas temporal y espacialmente y

desregularizadas”(Beck, 2000, pp.86). Esto lleva a las personas a vivir su experiencia laboral de forma inestable, casual, y de forma individualizada. El carácter individualista del empleo es común dentro de la sociedad del riesgo, dentro de las múltiples formas o características que puede tener el trabajo, las personas deben cargar con los riesgos de estas circunstancias, ya no como fenómeno colectivo, sino como consecuencia individual. “Los afectados tienen que cargar por sí mismos con aquello para lo que los nexos de vida con experiencia de pobreza y con sello de clase procuraban coninterpretaciones de descarga, formas de defensa y de apoyo” (Beck, 1998, pp.117). La individualización de nuestras sociedades es factor clave para la materialización de la descomposición de las formas de empleo.

Esta sensación personal se expresa de muchas maneras. Se encuentran percepciones de que no existe ningún tipo de desarrollo personal trabajando dentro de estas empresas.

“hace como tres semanas estaba como en depresión por eso, por el brete (trabajo). Por que no sentía, primero, no sentía que me estaba desarrollando como persona, no era un lugar donde uno diga, estoy haciendo algo por alguien, o sea no, ahí estás trabajando para un gringo” (Mariela, 26 años, dedicada al trabajo)

También está la incertidumbre que deben cargar por si la empresa se va, pues no existe en Costa Rica algún tipo de seguro o garantía en caso de estar desempleado.

“ya después ellos cuando ya dijeron que iban para Panamá, que iban a escoger gente no sé qué, yo estaba súper ahuevada(triste o decepcionada) del brete(trabajo) la verdad, ya no quería estar ahí. Ya no me gustaba ese lugar y cuando jalaron(se fue la empresa)” (Julia, 26 años vive con su pareja y se dedica solamente al trabajo)

Jóvenes profesionales con carreras universitarias terminadas, que no han podido ubicarse laboralmente donde han estudiado. Esto genera frustración e impotencia ante opciones laborales muy limitadas.

“yo tengo 24 años, tengo un título universitario, y estoy aquí aguantando esta mierda”. Yo digo, que usted quiere putearle la vara y no le da *chance*(tiempo) de putear por que ya le sonó el hijueputa teléfono... Y ya, cuelga y vuelve a sonar, usted ahí metido se levanta el mae y lo putea, o no dan *break* (descanso)” (Ricardo, 25 años, Licenciado en Relaciones Internacionales)

La conjugación de los elementos de riesgo, flexibilidad, tecnología y comunicaciones abren un panorama laboral incierto. En el contexto actual, De la Garza explica varias características que tiene el empleo flexible en nuestro tiempo, afirma que ciertamente hay extensión del trabajo en empresas subcontratistas a tiempo parcial o por hora en Europa, como indicadores de precarización del trabajo más que de la utopía de la flexibilidad a favor del trabajador(De la Garza, 2001, p.19). Sin embargo para el contexto latinoamericano no sería lo mismo, pues acá ya existen condiciones laborales precarias para las personas que se expresan en los niveles de informalidad que por ejemplo alcanza el empleo. Para De la Garza (2000), no consiste en el fin del trabajo, si no en la precarización a una escala aun más amplia, “sería la reducción del trabajo formal estable y su sustitución por otras formas de trabajo consideradas anómalas en los países desarrollados, pero que en el Tercer Mundo tienen una larga historia de normalidad” (De la Garza, 2000, P.767). Significa que los antiguos paradigmas con los que se comprendía el trabajo

están descomponiéndose al mismo ritmo que se desarrollan nuevas relaciones laborales con estas características. Hay una resignificación sobre lo que es el trabajo, que se sustenta a partir de las condiciones materiales de las y los trabajadores hoy en día, inclusive podría ser una relación polarizada entre quienes se encuentran en el antiguo paradigma y los que acceden al nuevo modelo.

Es común entre quienes trabajan allí, haber trabajado en al menos dos empresas *sportbook* o *call cente*, diferentes en los últimos 2 o 3 años.

“el primer trabajo fue *millenium*, después fue *sykes*, y después de *sykes*, fue la actual” (Ally, 22 años, trabaja como supervisora y estudia en la universidad)

Dado el requisito básico es tener un nivel de idioma inglés bueno para comunicarse, es sencillo entrar a trabajar por lo cual no es difícil entrar si se ha logrado ese requisito.

“para entrar a un *Sportsbook* uno puede haber, no tenido más que un inglés, no piden bachillerato, no piden nada, o sea te piden hablar inglés entonces sí pero para el inglés, para ningún otro conocimiento” (Karen, 22 años estudiante de fotografía en la universidad)

La fusión de empresas o el cambio de nombre o dueños es común.

“se unió con otras y no sé qué, pero no estoy segura yo creo que la cerraron por que yo creo que al final se terminaron uniendo con la que acaban de cerrar; con la grande.” (Vivian 26 años, ex trabajadora)

Los “call centers” están compuestos por muchos de los elementos del modelo flexible, se reubican constantemente por el mundo en busca de mejores condiciones de inversión y mano de obra barata. Las mismas empresas se fusionan, y crean nuevas empresas. Se han querido ver como espacios irrelevantes y uniformados, sin embargo se habla de una relación cualitativa y cuantitativa entre las tareas que desempeñan las personas que trabajan en este tipo de negocios. Existen dos polos en estas empresas, se pueden tipificar de dos formas: “en un extremo están los centros sencillos y verticales, que requieren de agentes para respuestas estándares de acuerdo con los clientes y que pueden estar escritas (...) en el otro extremo están los centros donde la naturaleza del cliente y la interacción son más complejas e impredecibles y los agentes, por necesidad atienden más flexiblemente” (Taylor et al, 2000, P.4) La relación de la dinámica de trabajo dentro de los “call centers” varía dentro de este espectro de lo cualitativo entre una interacción más amplia y personalizada con los clientes; y la opuesta que sería una rápida para atender un mayor flujo de llamadas. Los estudios de Taylor et al (2000) encuentran que la principal particularidad que presentan este tipo de empleos es la rutinización de sus actividades y la falta de variedad en las tareas desempeñadas por quienes allí laboran. (Taylor et al, 2000, P.4).

Cuando hablamos de *sportbooks*, es más común ver el sentido de la rutinización. Si bien no se menciona un control totalmente estricto del tiempo de la llamada, sí se da. Es rutinario como lo mencionan quienes allí laboran, y llega a ser tedioso, pero cuando lo valoran con otras actividades o trabajos, sigue siendo preferido realizar esto.

“eso era todo. Y es muy fácil por eso mismo es muy es muy como te digo, rutinario es entonces llega a cansar pero no te puedes quejar por que hay personas que están ganando pero muchísimo menos recogiendo café por ejemplo” (Ally, 22 años, trabaja como supervisora y estudia en la universidad)

Los vínculos laborales que en algún momento se creyeron ejes de la vida cotidiana se esfuman, la individualización se extiende y “pasamos a vivir en continuo estado de vulnerabilidad” (Sennett, 2000, p.86), que pasa de ser una condición indeseable y esporádica, a ser una norma inclusive “bien” recibida. No obstante la idea de trabajo para algunos es desagradable. Pues no les permite desarrollarse o ejercer una vocación.

“una obligación, punto. (...) es que nunca he tenido un trabajo que a mi me agrade entonces no sé que es trabajar por gusto. Sólo por obligación. Por que tengo que.” (Julia, 26 años vive con su pareja y se dedica solamente al trabajo)

También se da la instrumentalización del sentido del trabajo, es una forma de conseguir otros bienes, pero el trabajo cada vez más parece desligarse de otros sentidos.

“Dedicar mi tiempo para poder producir algo. Eso para mí es trabajo, algo que produzca algo. Algo que produzca. Digamos, a mi trabajar como idiota en un *book(sportbook)* 48 horas a la semana, 30 horas a la semana, diez horas un sábado, es producir di una moneda, que me va a funcionar, por que me va a servir para pagar mis cuentas, comprar comida, y darme los lujos que pueda darme” (Ricardo, 25 años, Licenciado en Relaciones Internacionales)

El trabajo te da “status”, porque te coloca en una posición determinada dentro de una sociedad. Es decir, se lleva a cabo como una actividad que te convierte en un protagonista más de la sociedad en que vive, con un rol asignado.

“Significa solvencia económica como te dije antes y significa un status diferente en la sociedad si vos no tenes dinero por ejemplo o si no estas trabajando diay hay cosas que conoces de la vida si, pero no conoces esa parte indispensable para un desarrollo humano y social que es, di para lo que estamos aquí verdad para desarrollarnos” (Ally, 22 años, trabaja como supervisora y estudia en la universidad)

Pero dentro de los sportbooks, premia una sensación de insatisfacción, que no se logra sobrellevar.

“No es un *hobbie* porque trabajar no es un *hobbie*, si fuera bonito no te pagarían por hacerlo, pero diay uno lo hace como una necesidad prácticamente” (Eric, 25 años, dedicado solamente al trabajo)

Esta sensación de insatisfacción crece entre quienes han estudiado una carrera profesional, y al momento de salir a buscar un trabajo en su carrera, encuentran que es difícil conseguir un salario que al menos se iguale al que tenían trabajando allí.

“Trabajar en algo tan poco relacionado con lo mío como que me ha dejado una sensación como de mucha incertidumbre”. (Carmen, 24 años graduada en odontología)

Al final probablemente no existen por las características de las empresas muchos vínculos con ellas.

“siempre lo vi como muy falso, digamos, es mi percepción. Desde, en los dos *sportbooks* que he trabajado siempre me han dado esa sensación, digamos, de muy falso, muy vacío, y además súper superficial y muy consumista” (Mariela, 26 años, dedicada al trabajo)

La cultura del riesgo parece es una realidad para muchas personas, “se caracteriza porque no moverse es sinónimo de fracaso, y la estabilidad parece casi una muerte en vida” (Sennett, 2000, p.91), esta inseguridad se constituye posiblemente en un eje de la construcción de nuestra identidad y nuestra vida diaria, es un malestar pero es también una forma probablemente de reivindicarnos ante lo que sucede en el mundo laboral. En estas condiciones, la representación sobre el trabajo quizá este correspondida por estas circunstancias flexibles, más aun si partimos de la idea de que el conocimiento se construye socialmente.

“una cultura mira que, yo veo otros trabajos o yo veo a las personas que hablan de otros trabajos y yo veo que no tienen talvez tanta...flexibilidad. También por que es un trabajo que va como encaminado a personas que están estudiando, sí hay personas que no están estudiando, pero la mayoría, lo están, entonces tengo una flexibilidad enorme. Mira es cultura de que se sale todos los días por que trabaja un montón de gente, entonces la fiesta de hoy, la fiesta mañana es de otra persona, después otra fiesta, después otra fiesta. Entonces mira así como se gana también se puede perder dinero” ” (Ally, 22 años, trabaja como supervisora y estudia en la universidad)

Al ser el trabajo un elemento uniformador, la distinción del grupo es característica. Esta construcción identitaria se da a través de signos, música, grupos, y otros elementos particulares, entre los cuales el consumo es uno de ellos.

“vos tenés, el mae(persona) gym(gimnasio), el mae que lo hace es comprar sólo ropa *tommy* y *tennis puma* y se rasura de pies a cabeza verdad y ando... y todas las mujeres suspiran por él, o sea de esos hay así, es que es vacilón, te los puedo agrupar en serio” (Carmen, 24 años graduada en odontología)

Es común encontrar las y los trabajadores en grupos cuyo sentido pertenece no a una tarea vinculada al trabajo, si no a símbolos externos.

“está lleno de estereotipos. Todo el *floor* (piso) es: “esta es la mae(persona) lesbiana que le habla” ó “esta es la mae marimacha(aspecto masculino) no sé qué”, “o esta es la mae rara, *dark*(oscura) no sé qué que se corta las venas en el baño” ó “esta es la que llega y se fuma no sé qué...” (Julia, 26 años vive con su pareja y se dedica solamente al trabajo)

Este proceso de aculturación y separación del mundo individual y el mundo laboral es común dentro de las conversaciones, que siempre mezclan los idiomas inglés y español, una acción difícil de separar después de algún tiempo de trabajar allí.

“Lo único que a mí siempre me llamó la atención es cuando uno está con, digamos los amigos del trabajo y llega alguien, amigo de uno por aparte, que no trabaja en eso y que no habla inglés,

entonces pareciera como que uno cae mal, por que unos siempre tiende hablar del trabajo entonces uno, por costumbre, mete... aunque este hablando en español, mete palabras en inglés.” (Vivian 26 años, ex trabajadora)

La flexibilidad, la sublimación de la individual y la colectividad se convierten en una variable crucial de nuestra experiencia individual y colectiva, se incorpora dentro de nuestra vida cotidiana, alterando el empleo como había sido conocido en anteriormente (De la Garza, 2000). Esta relación laboral flexible producto de las condiciones de nuestro tiempo “pretende reinventar las instituciones de manera decisiva e irrevocable, de modo que el presente se vuelve discontinuo del pasado” (Sennett, 2000, p.49). La flexibilización y sus diversas expresiones se presentan como una alternativa a la burocratización y la “rutinización” de nuestra vida diaria, en la búsqueda por una “libertad” por parte de los individuos hacia el sistema, una “revuelta” hacia el sistema institucionalizado como señala Sennett (2000). Esta particularidad aparentemente ordinaria hace que hoy en día un trabajador o trabajadora constantemente este variando de empleo, con la consecuencia que “nuestro compromiso con el trabajo se vuelve superficial, pues nos falta la comprensión de lo que estamos haciendo” (Sennett, 2000, p.77). Los elementos diferenciadores, como la música, como las carreras, los pasatiempos, propios de la juventud, son fundamentales para mitigar el desasosiego del trabajo.

Proyecto de vida

La condición de juventud remite en muchas ocasiones a una cuestión biológica, que suele estar determinada por factores o rangos rígidamente establecidos. Sin embargo, en la ciencia social tiende a existir una ruptura en esta línea, dada la naturaleza versátil de lo que es ser joven. Pierre Bourdieu lo plantea en términos de un significado más bien dado dentro de un determinado contexto social. Bourdieu cree que “la juventud y la vejez no están dadas, sino que se construyen socialmente en la lucha entre jóvenes y viejos” (Bourdieu, 1990, pp. 164). Para Bourdieu esta situación por establecer límites y parámetros constituye una relación de poder que deviene, en una cuestión de clase social, ya que a unos la juventud les es arrebatada y a otros se les prolonga más allá de una clasificación etarea específica. Esto también coincide con el desarrollo mismo del concepto de moratoria social, el cual implica un periodo de formación vocacional y profesional con miras hacia la vida adulta. Este periodo de “transición” es así mismo producto del sistema capitalista de producción. En un inicio con el desarrollo de la revolución industrial la niñez se empleaba en fábricas, como mano de obra barata y en condiciones infrahumanas (Levy y Schmitt, 1996). Durante todo este periodo se luchó por la protección de la niñez y adolescencia, que sufrió la explotación e instituyó la condición de juventud obrera como protagonista de la historia de clases. Esto abrió paso a la idea de moratoria.

El concepto de moratoria ha sido muy debatido, y hay reconocer que esta relacionado con una visión adultcentrista del mundo, la cual ve la juventud solo como un estadio por el cual se transita a la vida adulta, consecuentemente al mundo del trabajo (Balardini, 2005). Entendemos también que, la “juventud es un concepto esquivo, construcción histórica y social y no mera condición de edad. Cada época y cada sector social postula formas de ser joven” (Margulis, 1996, pp.11). Esta situación particular otorga un carácter variable, la juventud es entonces una etapa que puede variar. Se vive según las posibilidades de la “moratoria social” (Margulis, 1996), que si bien como afirma Balardini es un concepto “teñido por una mirada que ubica a los adultos en el centro y como modelo” (Balardini, 2005, pp.19), en la práctica es real en tanto el sistema capitalista

requiere de ciertos oficios especializados y abre esta posibilidad. Por ello, la moratoria comprende la posibilidad de extender el tiempo de la juventud, y dependiendo de la clase social, otorga un periodo de tiempo en el cual la persona joven desarrolla una profesión u vocación para la inserción laboral y la configuración de un proyecto de vida. Inclusive existe la posibilidad de la moratoria gozando de un trabajo de alta remuneración económica, como en un *sportbook*. Las personas empleadas allí son jóvenes principalmente en edades entre los veintes, en un proceso de decisión vocacional que además tiene que ver con un carácter generacional, estipulado por una época, que tiene variantes de clase y de género, lo cual va a generar diferencias dentro del mismo grupo. La misma gente entiende que el trabajo es de un carácter juvenil.

“Por que, digamos, cuando yo entré, ya así lo más grande que uno veía era así 33 digamos, y ya eran grandes” (Vivian 26 años, ex trabajadora)

Y la actitud que tiene la gente dentro mismo lugar, esta relacionada con la juventud.

“cuando yo entré estaba como entre los 20 y los 23. Pero ahora son mucho más jóvenes. Todos estos que han entrado de otros *books* son carajillos(jovenes), pero carajillos. Siempre hay uno que otro que ha estado haciendo esto tantos años que vos pensás que es un guila, se viste como un guila(niño), se comporta como un requete guila pero le preguntas y tiene 26 años” (Carmen, 24 años graduada en odontología)

Por otro lado, se cree que los jóvenes usan el trabajo para estudiar y sacar una carrera profesional en una universidad, que cuando termines, puedes dejar el trabajo.

“es un trabajo para pagarte la universidad, o sea es el trabajo de los jóvenes sin título. O sea si vos estás a un semestre o aun cuatrimestre de obtener, tu licenciatura o tu maestría o tu lo que sea que, que estás trabajando ahí, o sea ni siquiera hay que esperarse para salir y obtener el título. O sea renuncie seis meses antes cuatro meses antes, para dedicarle a full ese tiempo, si ya vos te gradúas tenes título en mano y no te vas, eso presenta un problema muy grande. (Karen, 22 años estudiante de fotografía en la universidad)

Ser joven es un momento que para unos jóvenes se convierte en un espacio para la “moratoria social” y para otros implica una inserción inmediata al trabajo. Según Bosio (2000) los jóvenes que recién se incorporan el mundo del trabajo señalan que esto les permite, autonomía de sus padres, abre la posibilidad de adquirir objetos y les otorga una carga de responsabilidad y de toma de decisiones; “a través del trabajo se promueve como persona, y no significa solo la posibilidad de sobrevivir, este toma un valor que va más allá de este sentido”(Bosio, 2000, pp. 182). De esta forma, el trabajo se convierte en un instrumento de constitución identitaria frente a los demás. Los jóvenes buscan un empleo como instrumento de configuración de su proyecto de vida, una forma particular de “tomar el mando” sobre sus destinos, y de reivindicar su posición de “autonomía” frente a la sociedad”(Bosio, 2000).

“siempre fui una persona muy independiente y el hecho de tener un trabajo me dio muchísima más independencia con respecto, diay, a lo económico. Que es impresionante lo que vos te da y que cuando sos joven y te dan esa cantidad de dinero por ejemplo, que no era mucha pero si te llenaba los bolsillos para ser una persona de 18 años. ” (Ally, 22 años, trabaja como supervisora y estudia en la universidad)

Hoy día, a los jóvenes se les suele ver como estos sujetos flexibles, necesarios para el sistema laboral (Sennett 2000). De esta forma “la flexibilidad de los jóvenes los hace más maleables en términos de riesgo y de sumisión directa” (Sennett, 2000, p.98). Es probable que la incorporación de una idea de flexibilidad en todos los espacios de la vida de un joven, también involucre acceder a tipos de empleo que comparten estas prácticas. La misma Crovi lo indica bien, las y los jóvenes:

“son más flexibles ante los cambios, y por tanto, más dispuestos a integrarse a las relaciones laborales informales o transitorias, Esta falta de permanencia en los trabajos (una condición que hasta ahora las generaciones de adultos buscaban toda su vida), los hace más audaces, creativos, con un esquema espacio-temporal muy flexible. Sus metas son ambiciosas, al punto de que en algunos casos no tienen límites y la capacitación constante es parte de su esquema mental, como un instrumento que les permite continuar activos en el mercado de trabajo” (Crovi, 2000, pp. 136).

“empecé el trabajo en el *sportbook* pero siempre viendo como salirme, digamos, de que entré, fue por una temporada por que iba a hacer un viaje y ocupaba plata. Entonces me metí a trabajar ahí.” (Mariela, 26 años, dedicada al trabajo)

El papel que ha ejercido el trabajo en un *sportbook*, en un sentido u otro, ha sido el de generación de una idea de vocación.

“sí, me ayudó a saber que era lo que no quería hacer, no quería estar ahí toda mi vida” (Vivian 26 años, ex trabajadora)

La juventud se puede sentir identificada, pues han nacido en una generación donde las tecnologías de la comunicación son parte de su mundo, estas condiciones estaban en pleno apogeo cuando crecieron. De esta forma, “Las identidades se van configurando con la práctica de nuevas formas de comunicación impuestas por las tecnologías modernas, prácticas que nada tienen que ver con los viejos modos de socialización. En esas nuevas clases de relación destaca el sentido de universalidad que ofrecen los sistemas de comunicación” (Crovi, 2000, pp. 124). En este sentido, también las vocaciones se orientan a relaciones con nuevas tecnologías.

“voy a montar mi trabajo... con mi empresa propia de diseño” (Mariela, 26 años, dedicada al trabajo) (Mariela, 26 años, dedicada al trabajo)

“a mi me gustan las computadoras, de hecho voy a estudiar ingeniería en sistemas, me gustan mucho las computadoras, en un futuro me va bien y todo, mi negocio sería montarme una, no se algo en instalación de redes, o algo por estilo, algo que a mi me guste” (Eric, 25 años, dedicado solamente al trabajo)

No obstante, es particular que la relación trabajo-vocación, no se proyecta en una permanencia en un futuro dentro del trabajo en *call centers*. Es decir, aún cuando las opciones de dejar este empleo no son específicamente claras, ninguna persona espera quedarse trabajando en ello como proyecto de vida.

“me veo pensionado... con esposa con hijos, si Dios quiere, al rato me quedo soltero... mae con mi negocio propio, es lo que mas tengo en mente, hacerme de un negocio no tener que depender de nadie, mae no se disfrutar de la vida a esa edad pero ya estar pensionado, generalmente aquí uno se pensiona a los 62 años, a los 50 yo quiero estar pensionado, no quiero seguir breteando” (Eric, 25 años, dedicado solamente al trabajo)

“máximo de lo máximo, di desde que yo estoy como en cuarto grado yo quiero ser fotógrafa de la Nacional Geographic, pero eso es algo como un cliché ya muchos fotógrafos, es como quiero ser fotógrafa de la Nacional Geographic” (Karen, 22 años estudiante de fotografía en la universidad)

Aun cuando las opciones ideales de trabajo, la sociedad actual no las privilegia, o no las remunera de la misma manera.

“cantar estar en un escenario eso es lo mas fuerte pero por mucho lo que yo he sentido es un poder inigualable y es fascinante.” (Ally, 22 años, trabaja como supervisora y estudia en la universidad)

La universalidad que permite las comunicaciones crea nuevas formas de identidad, visiones distintas de entender e interiorizar el proceso de inserción en el mundo laboral, realmente volátil en el contexto mundial. Así mismo, se reconoce que el trabajo es fundamental en la construcción de la identidad en los jóvenes, (Agulló, 1998), y que es fundamental en la constitución de un proyecto de vida y vocacional, cada mes mas limitado por la precariedad laboral, la inestabilidad y la volatilidad de las nuevas formas de empleo.

El consumo

Según García Canclini (1995), el consumo es el eje de articulación en una época donde el sentido de pertenencia se desdibuja. Es decir, cada vez más accedemos al producto globalizado, por lo cual el entorno inmediato se torna irrelevante para dar significado a nuestras vidas. “Nos vamos alejando de la época en que las identidades se definían por esencias ahistóricas: ahora se configuran mas bien en el consumo, dependen de lo que uno posee o es capaz de llegar a apropiarse.” (Canclini, 1995, pp. 14). Si se parte del hecho de que el consumo se articula como eje de construcción de la identidad, el trabajo adquiere una dimensión instrumentalizada, se desvincula de su carácter de “vocación” y se articula como mecanismo para acceder a determinados bienes o servicios.

“la gente de Millenium y NASA le daban al Mall San Pedro unos ingresos increíbles por que en el desayuno , en el almuerzo que un café , que un antojo, que vamos a comprarnos esto, que vi en Hallmark esto y que vi esto, vamos al cine, eso era una potencia, eso es una potencia y es yo creo que ... la potencia que esta moviendo masas juveniles, ahorita en el país” (Ally, 22 años, trabaja como supervisora y estudia en la universidad)

El consumo es un elemento fundamental en la construcción identitaria. “La forma en que esta sociedad moldea a sus integrantes está regida, ante todo y en primer lugar, por la necesidad de desempeñar ese papel; la norma que les impone, la de tener capacidad y voluntad de consumir” (Bauman, 1999, pp. 44). Nuestras sociedades son cada día más, un espacio donde se valora el

carácter de “consumidor”, sobre el ser humano. Todos estamos expuestos a la necesidad de adquirir objetos con el fin de convertirnos en sujetos. Así, “las posibilidades de acceso al consumo son diferentes socialmente y los jóvenes, cuando consumen, lo hacen desde esta diferencia, insumo clave, pero no único, para el despliegue de las identidades y la dimensión del reconocimiento” (Balardini, 2005, pp.13). Como lo señala Bauman (1999), la “normalidad” es la capacidad de tener una serie de opciones de consumo, que impliquen “sensaciones placenteras”, pasajeras que permitan volver a consumir en cuanto agotadas unas y otras.

“en las apuestas... pues comprarse tonteras, digamos, y que uno ahorra y de repente va y gasta 400 dólares comprándose ropa. Pero no lo hice mucho, como dos veces. O comer, por ejemplo. Si uno tiene la plata para ir a meterse a un restaurante caro y comer, pedir lo que quiera sin ninguna restricción” (Vivian 26 años, ex trabajadora)

Es en años recientes que la sociología se ocupa del tema del consumo (Campbell, 1995), usualmente el consumo no era un eje relevante de análisis. Puesto en perspectiva con el mundo del trabajo, se puede reconocer la importancia de la relación entre consumir y trabajar, ambas si bien no condicionantes, son la mayoría de los casos cuestiones vinculadas. A los jóvenes como afirma Canclini (, se les enseña más sobre la importancia de constituirse como consumidores frente al mundo globalizado, dejando en un supuesto segundo plano el rol del trabajo o la vocación. Parece ser que lo que importa es el presente, la renovación y por ello el constante consumo de bienes. Para Bauman (2001) la estrategia que impera es la de “desracionalizar” el sentido del consumo, es decir, las formas racionales de consumo no tienen una razón y un sentido de ser. Actuar de forma “racional” frente al mercado significaría probablemente formas de consumo menos precipitadas y más meditadas donde no necesariamente nuestra identidad se base en nuestras posesiones (o carencias). Pero la realidad parece ser diferente, y las actitudes de consumo (así como la impotencia por el no poder consumir), son determinantes en nuestra vida, y no estamos ajenos a ellas.

“la gente cree que es Navidad, entonces todo el mundo anda en la calle, todo el mundo sale a tomar(licor), todo el mundo está haciendo fila en los bancos, y es, uno no puede hacer nada un día de pago porque todo está lleno, todo el mundo está afuera, todo la gente que di anda pagando tarjetas de crédito o anda cargando la tarjeta de crédito” (Karen, 22 años estudiante de fotografía en la universidad)

El c esta vinculado a nuestro sistema de creencias, el consumo es una forma de status, el consumo genera “formas de vida”, el consumo además del valor económico posee un valor simbólico (Cortina, 2002).

“yo veo digamos ahorita esta entrando mucha gente joven, mucha mucha mucha gente ¿Qué se yo? que viene de los colegios, ¿que hacen con la plata?, la tiran, la tiran, la tiran y están a la moda, se compran las cosas de moda, los cds de moda, mmm van a conciertos, se entremezclan, tienen más...(Ally, 22 años, trabaja como supervisora y estudia en la universidad)

Hay una sensación de que el consumo articula a una generación de jóvenes que se emplea en estos espacios, en la búsqueda por sostener un status, o in nivel de vida acorde con un mundo cada vez más articulado con objetos de consumo masivo.

“yo siento que la gente se acostumbra a un estilo de vida que es como de ensueño, que sí que me puedo comprar un *ipod* verdad, todo el mundo anda con *ipods*, yo no sé, o sea parece que los regalan en *cornflakes*, y esas carajadas valen doscientos dólares mínimo, ciento cincuenta dólares cada uno. Di a mi también me gustaría mucho tener uno pero tengo prioridades o sea, eso es como lo último que me voy a comprar.” (Carmen, 24 años graduada en odontología)

Hay grupos que compran por Internet, y esto les permite mayor exclusividad de los artículos que consumen.

“en mi departamento todos compran por Internet. O sea, hay veces que el día de pago es que están comprándose cosas por Internet. La última vez compraron unos llaveros que son Atari. Era el gran descubrimiento de un compa(amigo) de los diseñadores que se metió a una página que es www.geek.com entonces es un Atari chiquito que lo conectas al tele y tiene unos juegos incluidos de Atari y a la vez es llavero entonces lo podés andar como llavero en forma de Atari diminuto. Entonces como cuatro se apuntaron a comprar eso” (Mariela, 26 años, dedicada al trabajo)

Pero también se reconoce la necesidad de invertir ese dinero en un consumo de conocimiento, como es el caso de personas que desarrollaron una carrera universitaria gracias a estos trabajos.

“hay cierta gente que trabaja por necesidad, digamos, por que desea pagar el estudio o por que necesita pagar la renta. O no sé, y quieren encontrar la forma más fácil digamos si uno habla inglés, conseguir trabajo en dos toques, ya tienes trabajo ahí. Y después está la otra gente como, que son gente de plata, verdad que, que... y se da mucho el caso en hombres, que son surfos que trabajan fines de semana o sea, digamos que trabajan de jueves a domingo y lunes se van a la playa verdad. Y que trabajan para eso, digamos, para pagarse la fiesta, o para pagarse terminar de pagar el auto, pagarse tablas nuevas no sé qué. Por que igual el ambiente es súper consumista ahí. Bastante consumista, entonces como que yo no interactuaba mucho con la gente, o sea yo tenía mis compas y ya, ahí, como que” (Mariela, 26 años, dedicada al trabajo)

“pago el carro que lo estoy pagando todavía, termino en diciembre de pagarlo, doy 30mil pesos en la casa... y pago el banco Banex que cogí un préstamo ahí y he pagado otras varas pero se me olvidó yo creo que solo eso, y los treinta pago el Banex igual, el Popular(otro banco) que tengo otro préstamo eh, la plata de la casa... Y la chiquilla de mis hermanos para que vayan a la escuela, y la casa y puede ser que ahora yo no tengo muchos gastos como tenía antes” (Eric, 25 años, dedicado solamente al trabajo)

Trascender precisamente la cuestión económica implícita y ampliamente reconocida que significa consumir nos permite entender mejor porque es relevante el consumo en las sociedades actuales. La importancia que tiene nuestra relación con los objetos es fundamental, “el consumo puede servir no solo para satisfacer necesidades y deseos, para compensar a los individuos que se sienten inseguros o inferiores, para simbolizar éxito o poder, para comunicar distinciones sociales o reforzar relaciones de inferioridad o superioridad, para expresar actitudes y comunicar mensajes, sino también para crear el sentido de la identidad personal o para confirmarlo”(Cortina, 2002, pp. 99). La relación entre el consumo y nuestra construcción identitaria esta vinculada con la posibilidad de acceder a estas dimensiones, relacionadas con nuestra clase social y poder adquisitivo. Probablemente logre satisfacer vacíos profesionales y laborales si puedo conseguirlos a través del consumo

Discusión

Los centros de llamada, en este caso particular *sportbooks*, son una nueva forma de empleo que toma fuerza recientemente en Costa Rica. En un contexto de apertura comercial y atracción de inversión extranjera, estas empresas y otras de actividades similares han ingresado al país ofreciéndose como una alternativa laboral a personas jóvenes. Fueron las primeras industrias tipo *call center* que se instalaron en el país alrededor de 1995. Además, como las personas que trabajan ahí se dedican a tomar apuestas por teléfono a residentes fuera del país, existe polémica sobre si la actividad es legal, si son casinos, si son *call centers* o si deberían operar en el país. Al respecto, los *sportbooks* están en principio instalados en Costa Rica por dos razones, la primera es que la legislación Estadounidense no permite el funcionamiento de estos negocios en cualquier lugar, sin embargo las comunicaciones de hoy permiten llevarse estos negocios fuera de ese país a otro, como es el caso. Segundo, los salarios son mínimos en relación al salario en Estados Unidos, y aquí esos mismos salarios son altos en relación al contexto nacional, además la calificación que hay que tener para poder emplearse es poca y son pagados en dólares estadounidenses.

Las posibilidades de acceder a estos trabajos llaman la atención principalmente a personas jóvenes. Por varias razones, ciertos grupos de jóvenes, algunos graduados de colegios privados, manejan un nivel de inglés aceptable para trabajar allí. Esto ha convertido el fenómeno en un tema de juventud, y de gente joven que se emplea ahí. Las otras razones están vinculadas a la flexibilidad de los horarios que se pueden tener. Se expresa satisfacción al poder tener un horario que permite a muchas personas estudiar. Y también es contradictorio. La misma flexibilidad que beneficia a unos, perjudica otros. Mientras unos utilizan el trabajo como un medio para estudiar y superar por medio de la educación universitaria en muchos casos viviendo con su familia, otros simplemente viven su vida por medio de este trabajo, mismo que les otorga diversos grados de independencia, ya sea económicos, familiares, etc. Pero el trabajo en *sportbooks* está relacionado a temporadas altas y bajas, lo que ellos llaman *high season*. Cuando baja la temporada muchas personas ven reducidas sus horas laborales, lo cual por ende les causa menos ingresos. La solución a esto se encuentra en el trabajo por periodos extensos en temporada alta. Las personas trabajan hasta 12 horas al día o más en temporada alta para tener ahorros, y poder sobrellevar la temporada baja, o simplemente ganar más dinero.

Los aspectos teóricos que motivaron este trabajo se basaban en un supuesto principal; la centralidad que tiene el trabajo en la constitución de identidades. Este supuesto está relacionado con la misma idea de lo que es trabajo, lo que es proyecto de vida y consumo. Se puede decir que el trabajo así como es una fuente de identidad para los jóvenes, también tiene una función diferenciador. En el trabajo los jóvenes pueden compartir un lenguaje, que es el inglés pero los principales motivos que los involucran si bien se generan a partir del trabajo, están relacionados a factores externos. Es decir, el trabajo es un instrumento que les permite llegar a otro objetivo en la vida, pero no es un fin en si mismo. Hay casos de jóvenes que trabajaron en cinco compañías diferentes en los últimos cuatro o cinco años. Pero lo importante es lo que el trabajo permite. En muchos casos el trabajo permitió articular un proyecto de vida, relacionado con educación, en otros independencia económica que posibilita las personas generar distanciamiento de la familia. También el trabajo es visto como una forma de consumo. Si bien los entrevistados se ven poco relacionados con este factor, todos pueden identificar una cultura, un estilo de vida, un tipo de consumo, que usualmente ven como negativo. El gastar dinero en alcohol, artículos costosos pero

de moda como *ipods*, y drogas son elementos recurrentes hallados en la investigación. Pero los mismos jóvenes quisieran alejarse de esto. El trabajo en el *sportbook* es un momento de la vida, pero ninguno ve una carrera a largo plazo allí. Todos ven un futuro laboral fuera de este ambiente. Al menos de este tipo de *call center*. La principal limitante a esto es encontrar otro trabajo que de una remuneración económica que sea igual o mejor a la que reciben las personas que trabajan ahí, muchas veces ni como profesionales universitarios pueden de primera mano tener un ingreso como el que llegan a tener en este empleo.

La centralidad del trabajo como eje articulador de un sentido de pertenencia es fundamental. Como en otros estudios de juventud y empleo (Agulló, 1998), el trabajo es un elemento central en la vida para las y los jóvenes. En el caso particular, es difícil conciliar vocación y trabajo. La remuneración económica de empleos en *call centers* llega a ser más alta que la de otros jóvenes profesionales con carreras universitarias. Aún después de tener una carrera profesional, es difícil desvincularse de estas formas de empleo, sobretodo cuando ello significa menor salario. No obstante, parece que el eje central que une a estos jóvenes con su empleo actual es básicamente su salario. Este aspecto económico parece es lo único que no genera inconvenientes, lo demás como el ambiente de trabajo, la inestabilidad de los empleos, el carácter rutinario, el ambiente consumista y la insatisfacción profesional y personal priman y están presentes.

La creciente industria de los *call centers*, *sportbooks*, y diferentes empresas transnacionales que ofrecen servicios *outsourcing* Costa Rica muestran una tendencia a la creación de un llamado *cluster* de estos negocios; como en el caso de Irlanda (Breathnach, 2000), creando nuevas formas de dependencia de las economías internacionales en la región. En los últimos dos años muchas empresas estadounidenses de este tipo han instalado operaciones en Costa Rica ofreciendo empleo a miles de personas. Es normal encontrar en el periódico anuncios en inglés para emplearse en servicio al cliente y labores relacionadas. Empresas como Sykes, Hewlett Packard, Wester Union entre otras han traído sus servicios de otros países, principalmente EEUU para ser llevados a cabo en el país. Es uno de los rasgos más destacados de la inversión extranjera en el país. El país está *apostando* a estas industrias para generar trabajo entre la población y por ello los análisis al respecto deben buscar comprender y explicar mejor las condiciones de trabajo en la amplia gama de estas empresas que existen, donde los *sportbooks* son tan solo un tipo de negocio de los muchos que hay y vendrán en los próximos años.

Bibliografía

- Agulló, Esteban. 2001. **Entre la precariedad laboral y la exclusión social: los otros trabajos, los otros trabajadores.** En: **Trabajo Individuo y Sociedad: Perspectivas psicosociológicas sobre el futuro del trabajo.** Madrid, España.: Ediciones Pirámide.
- Agulló, Tomas. 1998. **La Centralidad del Trabajo en el Proceso de Construcción de la Identidad en los Jóvenes: Una Aproximación Psicosocial.** En: Revista Psicothema. Vol. 10, N1 pp. 153-165.
- Araya Umaña Sandra. 2002. **Las Representaciones Sociales. Ejes teóricos para su discusión.** San José, Costa Rica.: FLACSO Cuaderno de Ciencias Sociales N° 127.
- Balardini, Sergio. **Jóvenes, tecnología, participación y consumo.**
«www.comminit.com/la/cambiosocial/cambio2004/cambiosocial-7.html» Recuperado 19 Julio 2005.
- Bauman, Zygmunt. 1999. **Trabajo Consumo y Nuevos Pobres.** Barcelona, España.: GEDISA
- Bauman, Zygmunt. 2001. **Consuming Life.** En: Journal of Consumer Culture. Vol. 1(1) 9-29.
- Beck, Ulrich. 1998. La sociedad del riesgo. **Hacia una nueva modernidad.** Barcelona
- Beck, Ulrich. 2000. **Un nuevo mundo feliz: la precarización del trabajo en la era de la globalización.** Barcelona, España.: Paidós.
- Beck, Ulrich. 2002. **¿Qué es la globalización? Falacias del globalismo respuestas a la globalización.** Barcelona, España.: Barcelona, España.: Paidós.
- Bosio, Maria Teresa. 2000. **El trabajo como un instrumento para lograr el consumo y el progreso. Las representaciones de los jóvenes sobre el mundo del trabajo.** En: Segundas Jornadas de Investigación social sobre infancia y adolescencia. Argentina.: UNICEF.
- Bourdeu, Pierre. 1990. **Sociología y Cultura.** México, D.F. : Grijalbo.
- Breathnach, P., (2000). **Globalisation, Information Technology and the Emergence of Niche. Transnational Cities.** Geoforum, Vol.31, pp.477-85.
- Campbell, Colin. 1995. **The sociology of Consumption. En: Acknowledging Consumption. A review of new studies.** New York. Routledge
- Carnoy, Martin, et al. 1997. **Mercados Laborales y Formas Flexibles de empleo en la era de la flexibilidad.** Estudio Monográfico de Silicon Valley. En: Revista Internacional del Trabajo. Vol 116. Pp. 29-53
- Castells, Manuel. 2001. **La era de la información: economía, sociedad y cultura.** Volumen I: La sociedad Red. Madrid, España.: Alianza Editorial.
- Chaves, Erika. (2005). Taller sobre Estadísticas del Comercio Internacional de Servicios. Panamá 13-15 Septiembre. Banco Central Costa Rica. Recuperado 10 Octubre 2006.
<http://unstats.un.org/unsd/tradeserv/WS%2009-05-Panama/ESA-STAT-AC-107-7.htm>
- Cortina, Adela. 2002. **Por una Ética del Consumo.** Madrid.: Taurus.
- Crovi Druetta, Delia. 2000. **Los Jóvenes ante la convergencia tecnológica: ¿integración o exclusión?.** En: Comunicación. N°38 , Julio Diciembre. Pp 127-143

- De la Garza, Enrique. 2000. **Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo**. México, DF.: Colegio de México.
- De la Garza, Enrique. 2005. **Introducción del Concepto ampliado de Trabajo al de Sujeto Laboral**. En: Teorías Sociales y Estudios del Trabajo: Nuevos enfoques. <http://docencia.izt.uam.mx/egt/publicaciones/libros/index.htm> Recuperado 2 de abril 2006.
- Dubar, Claude. La **crisis de las identidades**. 2002. **La interpretación de una mutación**. Barcelona.:Ediciones Bellaterra
- E.P: Thompson. 1977. **La formación histórica de la clase obrera. Inglaterra 1780-1822**. Primera Edición. Barcelona.:LAIA
- Garabito Ballester, Gustavo. 2006. **El Trabajo en la Identidad y la Identidad en el Trabajo**. www.iztapalapa.uam.mx/amet/congresoqueretaro/ponencias/4_trabajo_la%20identidad.doc Recuperado 3 Marzo 2006.
- García Canclini, Nestor. 1995. **Consumidores y Ciudadanos**. México D.F.,: Grijalbo.
- García Canclini, Nestor. 2004. **Diferentes, desiguales y desconectados. Mapas de la interculturalidad**. Barcelona.: Gedisa.
- Gorz, Andre. 1997. **Misericordias del presente riqueza de lo posible**. Barcelona, España.: Paidós.
- Guadarrama, Rocío. 2000. La Cultura Laboral. En: **Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo**. México, DF.: Colegio de México.
- Hobsbawm, Eric. 1987. **El Mundo del Trabajo: estudios históricos sobre la formación y la evolución de la clase obrera**. Barcelona.:Grijalbo.
- <http://www.ilo.org/public/spanish/decent.htm> Recuperado el 8 de Agosto del 2004
- <http://www.ilo.org/public/spanish/decent.htm> Recuperado el 8 de Agosto del 2005
- Ibáñez, Tomás. (1990). **Ideologías de la vida cotidiana**. Barcelona, España.: SENDAI.
- La Gaceta. 2002. N°108.: Jueves 6 de Junio del 2002
- Levym Giovanni; Schmitt Jean-Claude. 1996. **Historia de los Jóvenes**. II. La edad contemporánea. Madrid.:Taurus.
- Lukacs, Georg. 1975. **Historia y Conciencia de Clase**. Barcelona.:Grijalbo.
- Margulis, Mario. 1996. **La Juventud no es más que una palabra**. Buenos Aires, Argentina.: Editorial BIBLOS.
- Martínez, Reynaldo. (2002, 30 de octubre). Podría dañar imagen del país. *La Republica*, pp. 7
- Minevich, M; Richter, F. (2005). **Global Outsourcing Report**. Going Global Ventures. Ginebra.
- Organización Internacional del Trabajo, (2003). **Panorama Laboral 2003**. Recuperado el 12 de Junio de 2004, de <http://www.oit.org.pe>
- Ortí, Alfonso. (1999). **La confrontación de modelos y niveles epistemológicos en la génesis e historia de la investigación social**. En: Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales. Madrid, España.: Editorial Síntesis.

- Philips, Federico. (1997, 19 de octubre). Apostando a una nueva maquiladora. *La Republica* pp. 4A-5A
- Proyecto Estado de la Nación, 2003. **Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible IX**. San José, Costa Rica.: Autor.
- Proyecto Estado de la Nación, 2004. **Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible X**. San José, Costa Rica.: Autor.
- Raventos, Ciska. 1995. **The Construction of an Order: Structural Adjustment in Costa Rica (1985-1995)**. Thesis submitted to the Graduate Faculty of Political and Social Science of the New School for Social Research in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy. New York, EEUU.
- Rifkin, Jeremy. 1996. **El fin del Trabajo**. Barcelona, España.: Paidós.
- Rodriguez Solera, Carlos. 1997. **Los efectos del ajuste: estratificación y movilidad ocupacional en Costa Rica en el Periodo 1950-1995**. Tesis para optar por el grado de Doctor en Ciencias Sociales. El Colegio de México. México, DF. México
- Rojas, José Enrique. (2005, 01 de Abril). Preparan personal para centros de servicios. *La Nación*, pp. 19A
- Sandoval García, Carlos. 1997. **Sueños y Sudores en la vida cotidiana**. San José.: IIS. UCR.
- SDB GLOBAL S.A. (1997, 17 de octubre). Campo pagado. *La Republica* pp. 9A
- Sennett, Richard. 2000. **La corrosión del carácter**. Barcelona, España.: Anagrama.
- Taylor P, et al. 2000. **Job Work organisation, control and the experience of work in call centres**. Paper presented at the 15th Annual Employment Research Unit Conference, University of Cardiff, 6-7. «www.hrm.strath.ac.uk». Recuperado 13 de Junio, 2005.
- Taylor, P. and Bain, P. (2005) '**India Calling to the Far Away Towns': The Call Centre Labour Process and Globalisation**'. *Work, Employment and Society*, 19 (2): 261-282
- Trejos, Maria Eugenia. 2000. **La cuestión laboral en Costa Rica: una aproximación desde las discusiones actuales**. En: Reestructuración productiva, mercado de trabajo y sindicatos en América Latina. Buenos Aires, Argentina: CLACSO.
- Ulett, Lizbeth. (2001, 15 de enero). Crean Organización para firmas de apuestas. *La Republica*, pp. 5D
- Ulett, Lizbeth. (2001, 20 de enero). Apuestas a cintura. *La Republica*, pp. 1D
- Umaña, Leonardo. (1997, 16 de octubre). Apuestas telefónicas son ilegales. *La Republica* pp. 6A
- Vargas, Otto. (2006, 11 Agosto). Casa de Apuestas Cierra y Despide 1450 empleados. *La Nación*. Pp. 4A
- www.cinde.or.cr