

Precarización laboral de los jóvenes en los call center de Bogotá en los años 2017 y 2018, un estudio de caso del Call center de Puente Aranda.

Hernán Daniel López Fonseca.

Cita:

Hernán Daniel López Fonseca (2019). *Precarización laboral de los jóvenes en los call center de Bogotá en los años 2017 y 2018, un estudio de caso del Call center de Puente Aranda. XXXII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. Asociación Latinoamericana de Sociología, Lima.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-030/703>



Precarización laboral de los jóvenes en los call center de Bogotá en los años 2017 y 2018, un estudio de caso del Call center de Puente Aranda.

Hernán Daniel López Fonseca

Resumen

En Bogotá la dominación de las clases sociales se ven atribuidas a partir de la apropiación de los medios de producción, por tanto es indispensable para estas clases sociales altas el mantener su arcas desde la legitimidad de las condiciones de trabajo, desde este punto la mano de obra industrial y poco calificada es necesaria desde el punto en el cual las grandes empresas siempre se vean beneficiadas desde el trabajo sencillo pero muy lucrativo, caso de los call center en la ciudad de Bogotá y en casi toda América latina, lo que provee de un trabajo poco estable y que por sus condiciones lógicas de conocimientos ya aprendido depende en un gran porcentaje de personas jóvenes, en donde los tipos de contrato van a garantizar una plusvalía para las grandes empresas asociadas con consorcios, de estas forma la tercerización tendrá un papel fundamental al dejar de lado la responsabilidad directa con esta misma forma de empleo que a largo plazo imposibilita el desarrollo integral y por ende profesional de sus más cercanos integrantes además de por ende siempre mantener las condiciones mínimas tanto en pago como en restauraciones sociales por parte de las entidades responsables, lo que genera a mediano y largo plazo un empobrecimiento de la población juvenil que hace parte de este sistema laboral.

Palabras clave

Precarización laboral; Call center; Bogotá; Puente Aranda.

Planteamiento

La precarización del empleo juvenil a nivel mundial tiene varias explicaciones, sin embargo estudios demuestran cuales son los principales factores para que esta situación se presente, como efectivamente la CIT nos cuenta cómo están dirigidos en tres dimensiones: unas es las que influyen en las creación de puestos de trabajo de baja rentabilidad la cual comprende la alta o baja demanda en el crecimiento económico; la segunda es la integración a la formación del trabajo de los jóvenes la cual es mediada por los servicios de mercado y la oportunidad de crecimiento y necesidad que dicho sector específico demande; y por último la CIT nos habla de las legislaciones y apropiaciones integradas desde los planes de gobierno, o planes que se tengan estatuidos para atacar esta problemática.(2005 Conferencia internacional).



Entendido de esta forma, las razones económicas tienen mucha validez y no solo en términos de cifras, sino dentro del análisis de las mismas formas de cómo estas se conciben, por ello es indispensable ver también cómo a pesar del transcurrir de los periodos de gobierno a nivel general y mundial no se ha avanzado mucho, especialmente a nivel continental y regional como por ejemplo en Latinoamérica y África que continúa sin planes concretos para atacar esta problemática y la precarización es el día a día en dichos territorios.

En Colombia no se tiene una claridad ni unos parámetros más allá del servicio nacional de aprendizaje fundado en 1957 el cual está dirigido a una formación media o técnica que se encarga de formalizar los puestos medios de trabajo. Las políticas gubernamentales no caracterizan ni ven necesario la capacitación de los jóvenes a la hora de laborar más allá lo convencional, por lo cual la trascendencia en cuanto a implementación en los planes de gobierno es poca. (Blanco, O, 2007)

El empleo tiene una visión general en tanto a la ocupación del tiempo para producir, pero no se detalla la posibilidad de crear o segmentar planes que realmente tengan un impacto para capacitar a la población joven, especialmente porque lo ven como una persona pasante o que no tiene estabilidad dentro de su quehacer o proyecto general de vida dentro de la empresa, lo que se ha convertido en una vertiente importante para generalizar y ver la transitoriedad en los puestos de trabajo. (Dies, D. 2007)

Con lo anterior surgen muchas preguntas y dudas frente al tema, y por ello la necesidad de querer aterrizar al contexto de los call center o tele mercadeo en Colombia, el cual según la revista dinero genera más de 250.000 empleos directos e indirectos en todo el país, siendo este el 2.8% del PIB anual y que como confirman en dicha publicación seguirá creciendo aún más con las llegadas de empresas como Amazon y otras relacionadas al sector (Dinero, 2018)

De aquí la importancia de determinar y caracterizar bajo qué lógicas de mercado se está captando a los jóvenes para este bazar laboral, especialmente en las grandes ciudades y que tienen las siguientes características definidas y claves para delimitar la precarización laboral.

Flexibilidad en el horario: desde la posibilidad de laborar por horas en horario ajustado encontramos como la flexibilidad es hacia la empresa y sus necesidades, y no con el empleado.



Garantías: Si bien está constituido un contrato laboral con seguridad social como lo demanda la ley, también es cierto que el cumplimiento de metas individuales y grupales está a la orden del día.

Las relaciones personales, las cuales son un gran determinante para la decisión de quien sea el jefe directo, en pocas palabras, si no eres un adepto a lo que imponga o te inviten a participar dentro de tu jornada o inclusive fuera de ella, tu trabajo está en serio riesgo, sin importar la condición o necesidad.

Sin dejar de lado que en estas relaciones personales hay una credibilidad muy liviana hacia quien desempeña una labor de formación educativa, en donde la inasistencia por más justificada que este no es bien vista ni aceptada en ningún parámetro por los encargados directos.

Se debe realizar una aclaración fundamental, y es la siguiente; todo lo descrito y aplicable dentro de la precarización laboral de este documento va encaminado y dirigido en la situación de agente o asesor, el cual presenta este tipo de dinámicas y perjuicios como trabajador.

Pregunta

¿Cómo se evidencia la precarización laboral en los jóvenes de los call center de Bogotá desde su formación académica en los años 2017 y 2018?

Objetivo general

Analizar las condiciones de trabajo y de formación académica de los jóvenes en los call center de Bogotá en los años 2017 y 2018.

Objetivos específicos:

- Describir las condiciones de empleo formal bajo las cuales laboran los jóvenes e los call center en los años 2017 y 2018.
- Identificar el rol de los jóvenes en los call center de Bogotá en los años 2017 y 2018.
- Determinar las condiciones educativas generales en las cuales los jóvenes ingresan a los call center en los años 2017 y 2018.



Justificación

Los call center hacen parte del trabajo precario en la era de la globalización en donde Barattini nos indica que la tercerización ligada a la flexibilización de las relaciones constituyen y caracterizan un modelo de transitoriedad y de alta rotación en donde la labor del trabajador es completamente individual lo que nos lleva por supuesto a pensar especialmente en esa alta capacidad y posibilidad que tienen las empresas para observar y conservar a quien más le convenga en cuanto a rendimiento (Barattini, 2009)

Uno de los argumentos y conceptos claves es la flexibilización que se tiene al momento de la oferta laboral, la cual va dirigida a aquellas personas que tienen otras responsabilidades u ocupaciones pero que especialmente está ligada al sector juvenil.

Por ello caracterizar las condiciones laborales a las cuales están sometidos estos jóvenes y bajo el precepto de flexibilización, el observar las condiciones educativas en las cuales se presentan distintas dinámicas será esencial para entender este fenómeno de precarización laboral.

Las condiciones educativas y formación para el trabajo es algo que el país se ha planteado desde los años 50 en donde la creación del sena en 1957 fue fundamental, sin embargo y a pesar de su expansión esta no ha llegado a cubrir las necesidades históricas ni coyunturales del empleo en Colombia (Blanco, 2008; Pedraza, 2009)

Es importante recalcar la pertinencia de este estudio dentro de la sociología teniendo en cuenta las variables que se manejan desde la comprensión de una sociología del trabajo a nivel industrial por la cantidad de personas que intervienen en una misma labor y con un salario similar, además de las zonas y labores específicas que se realizan en este sector.

Con lo anterior se tendrá en cuenta un espacio de tiempo y análisis entre los años 2017 y 2018, años en los cuales esta industria del tele mercadeo ha tenido un crecimiento exacerbado principalmente en la tercerización y delegación de prestación de servicios por parte de los grandes consorcios nacionales y multinacionales, de aquí la pertinencia sociológica una vez más en observar y comprender dichas dinámicas que enrolan y expanden el ejército Industrial de reserva y que por supuesto nos llevan a pensar en las consecuencias que tienen a futuro este tipo de contratación y limitación para personas tan jóvenes en el mercado laboral colombiano.



Antecedentes Investigativos

En el presente ejercicio se tomaron las siguientes aproximaciones las cuales se consideran adecuadas para este ejercicio de investigación.

A continuación observaremos un breve esbozo de características generales en la industria del mercado laboral juvenil traducida de los call center que se vive en Bogotá, está entendida desde contextos más amplios hasta entenderlo sobre el contexto principal que es el mercado industrial juvenil, el cual observaremos también tiene matices dentro de la falta de formación de los jóvenes, lo que a determinados plazos genera brechas salariales con la mano de obra calificada, y así mismo desigualdades notorias en las condiciones materiales de la existencia, todo esto desde la precarización del empleo que desde temprana edad laboral van creando dichas diferencias, sin dejar de lado que esta población cumple con una caracterización y una apropiación determinada para poder convertirse en el ejército industrial de reserva.

El presente ejercicio de investigación tiene como objetivo central caracterizar las condiciones de trabajo de los jóvenes de los call center en la ciudad de Bogotá, por lo cual el contextualizar la situación a nivel mundial de la precarización del trabajo juvenil es fundamental, entendiendo esto desde los parámetros de la OMT, del surgimiento de los call center, así mismo entendiéndolo y comparándolo con procesos similares a nivel latinoamericano, esto teniendo en cuenta la importancia de las lógicas industriales que socialmente conllevan a una limitación en distintos aspectos, como por ejemplo el salario remunerado mensual, la caracterización del empleado en cuanto al requerimiento industrial, y así mismo el examen de la oferta laboral la cual nos indica las condiciones del trabajador no solo al momento de entablar el vínculo laboral formal como tal, sino las limitaciones desde sus prácticas

Cotidianas según la necesidad de la empresa para la cual laboran y las oportunidades que se ofrecen desde en diferentes lapsos de tiempo por las empresas.

Dentro de la comprensión amplia del tema podemos tomar como referencia un informe de las naciones unidas del 2005 en donde nos explica "...abandonar la escuela, o finalizar su educación secundaria o superior, y opta más bien por trabajar a tiempo parcial, de forma eventual, en empleos poco calificados y mal remunerados, o como trabajadores independientes. Denominados FreeLancer, estos jóvenes viven normalmente con sus padres hasta bien pasados los 20 años o ya entrados los 30" (Conferencia ONU, 2005, P.24).



Dicho lo anterior, es entendible como factores educativos van a ser primordiales al momento de la caracterización de la población que hacen parte de las lógicas de los call center y el tele mercadeo en general siendo está ampliamente poco calificada factor común a nivel mundial entre las personas jóvenes.

Caso latinoamericano que aquí se reafirma” Analizar los efectos de la correspondencia entre educación y empleo en los jóvenes mexicanos implica partir de la heterogeneidad del mercado de trabajo, ante el cual es difícil establecer una conexión directa entre la educación formal y la ocupación. Por tanto, en el presente documento se reconoce la existencia de una diferencia entre los que están en la ocupación para la que fueron formados y quienes no lo están” (López, 2009, P, 52).

En tercer lugar, debemos tener en cuenta que la investigación tanta en el panorama general de los jóvenes y su relación con el trabajo, tanta a nivel mundial, como latinoamericano y colombiano ha sido bastante estudiado, sin embargo, en la industria de la tele mercadeo ha sido relativamente nuevo el campo de estudio.

Partiendo en primer momento como los call center llegaron al mundo de los servicios y las ventas desde mediados de los años 1970, en donde la industria vio la necesidad en el trasegar fuera del lugar de la venta y la atención presencial para poder entablar y tener una cercanía con su productos y sus clientes al tener alguna duda o algún inconveniente, así como también al querer la complementariedad de dichos negocios ya pactados, En donde posteriormente con la llegada de las TIC se fortaleció mucho más.

Con las llegada de las TIC los comercios globales repercuten de una forma impactante sobre el comercio medio o local, lo que generó no solo ganancias abismales y hegemónicas totales de consumo, sino también la necesidad imperiosa de atender al cliente de forma masiva en donde la fuerza de trabajo de la misma forma tendrá que ser no solo de gran envergadura, sino también especializada en el tema o el sector en el cual se esté desempeñando, de aquí la importancia de una sustanciosa formación previa (Michely,.2007)

De estos importantes puntos anteriormente nombrados en el impacto económico. La parte laboral también va a jugar un papel primordial en donde se reconoce de forma abierta como el traslado netamente telefónico apoyado de las TIC ha captado en masa a los jóvenes especialmente en Latinoamérica en donde Montarcé (2011) nos dice cómo la simplificación de la transformación de la información en el sentido del alcance



que este tiene sin necesidad de encontrarse físicamente en un lugar, además del plus que el joven le da al manejar estas nuevas tecnologías además de la información del producto.

Por lo cual para el estudio del caso colombiano en primera medida se abordará desde la caracterización de la precarización y falta de oportunidad laboral en los jóvenes y las jóvenes del país” ... En contraste con la valoración positiva del signo de lo juvenil, la población joven usualmente es subvalorada, especialmente en el terreno laboral. Hay que aclarar que al hablar de esta población me refiero a las personas que tienen entre 14 a 26 años, rango definido por la Ley 375 de 1997” (Díez,2007, P,60).

Lo cual más adelante complementa con” ... Esta tendencia se materializa en el caso colombiano, si consideramos que en las últimas dos décadas la cuestión juvenil ha dado lugar a investigaciones y políticas públicas orientadas a reconocer las expresiones culturales juveniles y promover el ideal hegemónico de la “moratoria social” mediante programas de formación para el trabajo” (Díez,2007, P,62).

Podemos observar como la categoría joven en el país tiene una delimitación legislativa que coacciona varios elementos en cuanto a políticas de estado se refiere, pero que a su vez limita cierta población (joven) en su desarrollo laboral (Díez,2007)

De esta forma nos vamos creando una idea bastante localizada de como el tele mercadeo es una gran fuente del ejército industrial de reserva y más en la ciudad de Bogotá, en donde este tiene un auge bastante importante con miles de personas jóvenes participantes en servicios tales como las ventas y toda la parte comercial que está conecta, confabulada con el servicio al cliente telefónico, está mayormente tercerizada por los grandes consorcios.

Aproximación teórica y conceptual

Para dar continuidad y una aproximación al presente ejercicio de investigación se tomaron los siguientes referentes conceptuales, los cuales creemos pertinentes para dar respuesta a la caracterización de la precarización del empleo en los call center de Bogotá.

La precarización está contemplada por la OIT desde el año 1974 en donde específicamente se refería a la inestabilidad laboral, ya fuese por que no existía un contrato, o por qué este era a un tiempo determinado, lo llevó a ser una tendencia con el paso de los años dado el cambio estructural que sufren las industrias y el comercio en general, la



era de la flexibilización y la falta de garantías especialmente para los jóvenes cada vez era una realidad más amplia (Aguiar, 2008)

Posteriormente en los años de la década de 1990 trajo consigo un cambio importante y trascendental en la precarización del trabajo para los jóvenes, y fue la llegada al mercado laboral de las empresas tercerizadoras de los servicios en donde la subcontratación con el fin de reducir costos y gastos fue clave para la precarización del trabajo de las personas más jóvenes (Giosa Zuazua, 2008).

Sumado a lo anterior el trabajo abstracto también fue importante para entender la clase de trabajo que se desarrollan por medio de la implementación de la tercerización laboral, caso que en los call center es algo completamente común, dado que el trabajo abstracto se refiere en medida especial a toda actividad humana la cual es de producción masiva y que no deja una ganancia significativa. (Marx, 1999)

Ahora, si bien estamos hablando de producción masiva, esta es simbólica e inmaterial en los call center, por lo cual el cliente va jugar un papel importante para poder comprender los procesos de ganancia y aceptación de los productos., y así mismo la comprensión por parte de los actores no involucrados en dicho proceso en tanto la constitución del trabajo no clásico (De la Garza, 2009)

Desde la interdisciplinariedad que se maneja en este ejercicio de investigación se ha tomado la decisión de realizar y contar con una metodología mixta y desde el paradigma histórico hermenéutico compuesta esencialmente por datos empíricos que ayuden a la fácil comprensión de los diferentes contextos a socializar y relacionar con el ejercicio de investigación en proceso, por ejemplo "...Según el censo del 2005, la juventud representa aproximadamente un 23.73% De la población colombiana, con una minoría de adolescentes (33.49%) dentro del Grupo, frente a los adultos y adultas menores (66.51%). Un 51.27% de los adolescentes y las adolescentes son de género masculino y un 71.46% vive en las cabeceras municipales (Pedraza, 2009 p, 7).

El anterior análisis esta efectuado bajo la lógica de todos los datos analizados y posteriormente cualificados, lo que nos responde ampliamente como antecedentes académicos y de campo para poder abordar mejor el tema de investigación de los jóvenes y las jóvenes en Colombia además de tener presente la importancia de contar con un lapso de tiempo determinado siendo este un análisis real y completo manteniendo e inter relacionando ambas metodologías de investigación.



Ahora bien, es importante tener en cuenta el marco normativo en término no únicamente de la interdisciplinariedad, sino también de la moratoria social que regula el país

“... Teniendo en mente los resultados del mercado laboral juvenil colombiano para los años 2001-2005, vale la pena analizar la normatividad relacionada que estuvo vigente en dicho periodo y la que ha sido expedida en estos últimos años. Como ya se dijo” (Pedraza, 2009, 12.)

Entendido esto es necesario relacionar estas metodologías junto con las diferentes disciplinas, esencialmente en términos del derecho como ciencia, y como recién observamos, así mismo con la estadística de los datos, así como un desarrollo histórico de las políticas públicas en torno a la precarización del trabajo en la ciudad de Bogotá, esto siendo anclado con la base principal que es propiamente la sociología.

Seguido de lo anterior desde la OIT, pasando por las Naciones Unidas y la burocratización en Colombia es relativamente sencillo dialogar o traer una discusión elocuente y congruente frente a la situación que viven los jóvenes y las jóvenes en el país, esto anclado al diálogo interdisciplinar que no ofrece tanto la oferta comercial en término de análisis y propuestas ya consolidadas en el mercado laboral, como la situación académica que nos aproxima si se quiere un entendimiento más real...

Ahora bien los clásicos como Weber y Marx no aproximaron sociológicamente siendo muy críticos desde la lectura que estamos generando a los textos ya referenciados, por ejemplo Weber nos habla de rendimiento y ocupación por edades en su magnífico texto de sociología del trabajo industrial el cual ejemplifica esas grandes cantidades de personas jóvenes realizando la misma labor por el mismo salario y con horario similar, discusión que por ejemplo podemos entablar con el texto de Diez en dichos términos y observando cómo es cíclico independiente del que hacer de las industria para con los jóvenes.

Conclusiones

En el marco de la situación ya descrita y con los componentes académicos ya suscritos y revisados a dicha situación, podemos concluir que los efectos a corto plazo son una inestabilidad completa para el joven trabajador, el cual no tiene unas garantías plenas de ocupación y por tanto tampoco una plenitud para poder pensar a mediano o largo plazo su futuro o bien estar dentro de una vida académica o proyecto de vida si se quiere



Lo anterior denotado en una acostumbrada y mimada explosión del desempleo la cual nos permite inferir que efectivamente no hay unas garantías y muchos menos una flexibilización del empleo para poder tener una estabilidad laboral competente y congruente con su búsqueda de metas, además de tener en cuenta que la cifra promedio en este caso de estudio es de una durabilidad promedio de 3 meses completos y unos días más.

Los efectos a mediano plazo van a defender la cifra del desempleo en los jóvenes y baja ocupación además de la tasa general de trabajo en entidades de educación superior la cual efectivamente año a año va disminuyendo en personas que acceden a dicha educación. Esto además apoyado en una falta de garantías gubernamentales las cuales no tienen ningún soporte ni solución pronta, sin dejar de lado que la formación para el trabajo es empírica y sin ningún tipo de certificación que los avales o los proyecte a una mejor aspiración laboral y por ende falta de verticalidad social. En cuanto a los efectos a largo plazo tenemos que entrar a considerar como no hay ascenso laboral al no tener una formación dadas las limitaciones ya presentadas dentro de este campo laboral, además de no haber una verticalidad en cuanto a escala social. Las desigualdades en cuanto a oportunidades serán cada vez más abismales al tener en cuenta que no hay una formación legítima y aprobada para poder pensarse en un ascenso social y laboral por lo cual los limitantes estarán a la orden del día y así mismo su relación directa con la masividad de producción que será clave para entender el porqué la precarización es un factor condicionante y limitante además de multiplicador de la pobreza a grandes niveles en territorios urbanos, y dejando clara una clase dominante la cual únicamente funciona desde la burocratización

Bibliografía

- Aguilar, S. (2008), "Inquisiciones sobre la economía del tiempo. La Confrontación de la figura del trabajo precario" en Cuadernos N°4 Estudios del trabajo, Santiago de Chile.
- Barattini, Mariana, (2009) El trabajo precario en la era de la globalización, Capitalismo tardío y sujetos transformadores
- Call centers y bpo en Colombia en 2018 (2018) Revista dinero, edición digital 12-Dic-2018
- Díez, D. (2007). Juventud, género y trabajo. Una mirada a formas de empleo juvenil en Colombia. *REVISTA CONTROVERSIA*, (188), 58-85.
- De la garza, Eduardo (2009). "El Trabajo no clásico y la ampliación de los conceptos de producción, control, relación laboral y mercado de trabajo". *Sociología del Trabajo*, Editorial Siglo XXI. Universidad Complutense: Madrid-España.



- Empleo de los jóvenes, el. Vías para acceder a un trabajo decente. Promoción del empleo de los jóvenes: Abordar el desafío. Conferencia internacional del trabajo, 93.a reunión 2005, informe vi. (2004). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Flores, Cristian (2014) Condiciones de trabajo en la industria de call center en Chile. Universidad Academia de humanismo, escuela de Sociología.
- Michely, J. (2007). "Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI", en Revista Confines [en línea]. No. 005, enero-mayo, pp. 49-58. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM): Monterrey-México. Obtenido desde: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/633/63300505.pdf>
- Michely, J.(2012). "El sector de call centers: Estructura y tendencias. Apuntes sobre la situación de México", Frontera Norte, Vol. 24, N° 47, enero-junio. El Colegio de la Frontera Norte: México.
- Montarcé, I. (2011). "Del otro lado del teléfono: identidad y acción colectiva en Call Centers de la ciudad de México", en: De la Garza, E. [coordinador]. Trabajo no clásico, organización y acción colectiva. Plaza y Valdés Editores: México.
- López María Del Rosario, Efectos de la correspondencia entre educación y empleo de los jóvenes en el mercado de trabajo mexicano (2009), Tesis doctoral Economía aplicada, Universidad Autónoma De Barcelona. Available <https://bit.ly/36VQDeK>
- Marx, K. (1999): *El Capital*, México, Siglo XXI.
- Pedraza, A. A. C. (2009). El mercado laboral de los jóvenes y las jóvenes de Colombia: Realidades y respuestas políticas actuales. Retrieved From: <https://bit.ly/3diUhk2>