

*LA ECONOMÍA DIGITAL EN COSTA RICA: CONDICIONES DE TRABAJO, EL VALOR DEL TRABAJO Y EL SUJETO TRABAJADOR/A EN LOS CALL CENTERS<sup>1</sup>*

*THE DIGITAL ECONOMY IN COSTA RICA: WORKING CONDITIONS, THE VALUE OF LABOR, AND THE WORKER SUBJECT IN CALL CENTERS*

Nancy Piedra Guillén\*

***Tipo de documento:*** artículo académico

**Fecha de ingreso:** 16/08/2023 • **Fecha de aceptación:** 29/02/2024

RESUMEN

Este artículo presenta los resultados de una investigación centrada en los cambios derivados del uso de plataformas digitales y el rápido crecimiento de los *call centers* en el contexto de la tercerización de la producción en el siglo XXI. Se examinaron las condiciones laborales a través de 17 cuestionarios y 12 entrevistas de historias de vida de personas trabajadoras, con el fin de explorar la construcción de la identidad colectiva y el valor del trabajo en estos centros de servicio. Se plantearon preguntas clave sobre la liberación versus el control en el trabajo en *call centers* y cómo se percibe la relación de los trabajadores con su labor. Al concluir, el estudio aborda la presencia de un sujeto trabajador, conectando este trabajo con formas fundamentales para el desarrollo del capitalismo global, aunque no esté directamente vinculado a los medios de producción materiales, en línea con las preocupaciones planteadas por Osnaide Izquierdo (2020, 2021).

**Palabras clave:** sociología, trabajo, sujeto, plataforma digital, condiciones de empleo

---

1 El artículo tiene como referencia el Proyecto de investigación inscrito en la Vicerrectoría de Investigación de la Universidad de Costa Rica como: Pry01-1128-2018. “De la maquila textil a la maquila de los servicios: análisis comparativo de las condiciones de empleo, trabajo y vida cotidiana de las y los trabajadores de la industria textil y los call centers”.

\* Posgrado en Sociología, Universidad de Costa Rica, Mercedes de Montes de Oca, San José, Costa Rica.  
<https://orcid.org/0000-0001-5243-3420>  
[npiedraguillen@yahoo.com](mailto:npiedraguillen@yahoo.com)

## ABSTRACT

This article presents the results of research focused on changes stemming from the use of digital platforms and the rapid growth of call centers in the context of 21st-century production outsourcing. Working conditions were examined through 17 questionnaires and 12 life story interviews of working people, in order to explore the construction of collective identity and the value of work in these service centers. Key questions were raised regarding liberation versus control in call center work and how workers perceive their relationship with their job. Upon conclusion, the study addresses the presence of a working subject, connecting this work with fundamental forms for the development of global capitalism, even when not directly linked to material means of production, aligning with concerns raised by Osnaide Izquierdo (2020, 2021).

**Keywords:** sociology, work, workers, digital platforms, working conditions

## INTRODUCCIÓN

En este trabajo, se busca profundizar en el estudio de los *call centers* o centros de llamadas, una actividad en la que se articulan cambios con el recientemente uso de las plataformas digitales y el vertiginoso crecimiento de las actividades de servicios, anclado al proceso de tercerización de la producción del siglo XXI. Se trata de tendencias que caracterizan las nuevas conformaciones del trabajo y forman parte de la reconfiguración de los contextos laborales.

El objetivo de este estudio es analizar cómo los *calls centers*, a pesar de usar las plataformas digitales como medio para llevar a cabo el trabajo, su asociación con formas tayloristas en la organización del trabajo y su implicación en la precarización laboral, a su vez constituyen espacios laborales donde cientos de personas son mejor remuneradas que en otras actividades de menor calificación. En estos centros se emplean a personas calificadas, sin necesariamente ser profesionales, en trabajos en los que aparentemente cuentan con condiciones laborales y de empleo que contrastan con otras opciones, siempre y cuando no se trate de subcontrataciones o múltiples actividades que hacen uso de las plataformas digitales.

Al ser esta una de las actividades laborales mejor remuneradas, y determinada por estándares que deben cumplir las empresas relacionadas con el trabajo formal, cuando se trata de una contratación directa y no una

subcontratación, surge la pregunta acerca de la construcción de la identidad colectiva y el valor que tiene el trabajo para quienes laboran en estos centros de servicio: ¿tiene el trabajo en los *call centers* un carácter liberador como tienden a señalar las mismas personas trabajadoras, o forman parte de nuevas formas de control? ¿Cómo son custodiados los cuerpos de las personas en este tipo de actividad? ¿Se sienten privilegiados/as e identificados/as con su trabajo? E incluso, retomando a Osnaide Izquierdo (2020, 2021), se podría preguntar si existen condiciones para hablar de la presencia de un “sujeto trabajador”, porque, aunque no esté relacionado con los medios de producción material, obedecen a nuevas formas de trabajo que son claves para el desarrollo del “capitalismo global”.

Con esta temática se estudia el caso de trabajadores y trabajadoras de los *call centers* en Costa Rica que, estando en mejores condiciones laborales de otros trabajadores/as que laboran en *plataformas digitales*, no se puede afirmar que sus cuerpos no se vean afectados por la labor que realizan, tanto durante como posterior a su jornada laboral. Esto se debe a que sus cuerpos son sometidos a estrictas reglas, a diversas formas de control que inciden en la vida cotidiana de las personas y en su subjetividad.

Los nuevos tipos de trabajo han traído formas de desregulación de las relaciones laborales, asimismo, la consecuente disminución de la protección del trabajo tiene la finalidad de aminorar los costos empresariales,

incrementar las ganancias para las empresas e incentivar la inversión y la captación de inversiones extranjeras, en donde convergen formas “tradicionales” con las más recientes y novedosas. La maquila textil y los *call centers* son dos claros ejemplos que responden a procesos de globalización, aunque la primera sea parte de las formas de trabajo del final del siglo XX, ancladas en la lógica de las cadenas de producción, y los segundos correspondan al proceso de tercerización de la producción del siglo XXI, asentados en la promoción de servicios por contratación.

Ambas se generan a partir del modelo económico neoliberal, dando lugar a un nuevo entorno sociolaboral en la región latinoamericana y a nivel mundial. Esto ha marcado una particular y creciente heterogeneidad en los mercados de trabajo y un notable deterioro de las condiciones de vida de las personas trabajadoras. Si bien, las condiciones de trabajo y empleo se han deteriorado, no cabe duda de que lo mismo ha ocurrido en la vida cotidiana de las personas. A menudo se pasa por alto la relación que existe entre ambos aspectos, pero la vida de las personas no se produce y reproduce solo desde el trabajo productivo, sino que también se agencia desde el mundo íntimo, familiar y social (Hochschild, 2007a, 2007b, 2008; Capogrossi, 2021; Rufz, 2020).

## METODOLOGÍA

El artículo utiliza el trabajo de campo de la investigación realizada que se citó en pie de página al inicio del presente texto. El trabajo adoptó un enfoque metodológico mixto, combinando fuentes primarias cuantitativas y cualitativas. Se diseñó un cuestionario para abordar aspectos claves relacionados con las condiciones de trabajo y empleo. Posteriormente, este enfoque se enriqueció y profundizó mediante entrevistas en profundidad. Un total de 17 personas respondieron al cuestionario, y se llevaron a cabo entrevistas de historia de vida con 12 personas de las que respondieron el sondeo para explorar en detalle sus historias familiares y personales.

Las personas que respondieron el cuestionario y también fueron entrevistadas eran

principalmente jóvenes de entre 21 y 38 años. No obstante, varias han trabajado en centros de llamadas por más de ocho años, un período significativamente más largo de lo previsto. Muchas empezaron en este sector a los 18 años, y al menos tres eran padres de familia en el momento de la entrevista. Además, se mencionó que hay compañeros y compañeras de trabajo de entre 45 y 50 años, y se han realizado fiestas de jubilación organizadas por la empresa, lo que muestra que la vida laboral en los *call centers* se ha prolongado.

Desde el punto de vista epistemológico, este artículo se acerca al objeto de estudio desde una perspectiva interpretativista. El objetivo es estudiar los aspectos relacionados con el trabajo, las condiciones laborales y el valor asignado por las personas a su trabajo, captar su propia percepción. Esto permite contrastar y enriquecer los aspectos teóricos y analíticos relacionados con la temática abordada.

## EL TRABAJO EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES

Las plataformas digitales son un objeto de investigación desafiante debido a su falta de definición conceptual, además de su difusión en diferentes regiones e industrias y su naturaleza entrelazada con instituciones, actores y tecnologías digitales. Las plataformas digitales comparten tres características básicas: están mediadas tecnológicamente, permiten la interacción entre grupos de usuarios y permiten que esos grupos de usuarios realicen tareas definidas (Cusumano et al., 2019; de Reuver et al., 2018; Gawer, 2010).

Las plataformas difieren de otros tipos de artefactos digitales en términos de diseño y gobernanza. Por lo general, se clasifica a Internet como una infraestructura de información, diferenciando aplicaciones, plataformas e infraestructuras como “unidades de clases de diseño de TI” con niveles crecientes de complejidad arquitectónica y de gobernanza. Estas clases se distinguen por su apertura, compartición y grado de control descentralizado. Las aplicaciones representan un extremo del espectro, mientras que las infraestructuras ocupan el otro, con las plataformas situadas

en un punto intermedio, caracterizadas por ser relativamente abiertas y compartidas, pero con un control más centralizado. Aunque existe un solapamiento entre estas categorías, como señalan Constantinides et al. (2018), Helmond et al. (2019) y Plantin et al. (2018), las plataformas ofrecen características únicas con implicaciones particulares para el desarrollo.

Quienes trabajan en plataformas digitales generalmente realizan actividades cognitivas en línea utilizando dispositivos digitales. Las principales plataformas de microtarefas han sido creadas en los países desarrollados, especialmente en Estados Unidos (Amazon Mechanical Turk, Crowdfunder, Microworkers), Alemania (Clickwork), Inglaterra (Prolific) y Francia (Foule Factory) (Reygadas, 2020). Su crecimiento ya era significativo antes de la pandemia del Covid-19, pero tras el 2020, el mundo laboral se ha visto fuertemente impactado, especialmente en el sector de servicios —opción principal para el comercio—.

Las plataformas de microtarefas a veces hacen uso de *call centers*, los cuales son utilizados para diversas actividades de las empresas corporativas. Por su parte, este sector de servicios tercerizados ha ampliado la jornada laboral, no solo aumentando la cantidad de horas trabajadas durante el día, que pueden alcanzar entre nueve y trece horas, sino también privando a las personas trabajadoras de derechos laborales como los seguros sociales. Además, se han violado otros derechos como el cierre de contratos de forma unilateral.

Reygadas (2020, como se citó en Ruíz, 2020) se pregunta “¿Los trabajadores de plataformas gozan de mayor flexibilidad y libertad que los trabajadores de otros sectores o, por el contrario, se encuentran controlados por algoritmos y sistemas de vigilancia que registran cada uno de sus movimientos?” (p. 1960). En su opinión, no hay una única respuesta, ya que no hay nada específico en las plataformas que garantice la autonomía; es necesario estudiar cómo está diseñada cada plataforma y cuáles son los sistemas de organización del trabajo.

Las formas de control del trabajo a las que son sometidas las personas dependen de la actividad, los dispositivos y los protocolos que utiliza

cada empresa. El siguiente testimonio da cuenta de las contrariedades, las dificultades y los sentimientos de quienes trabajan en el nivel básico:

Era frustrante además que para mí era demasiado restrictivo, se siente uno como un autómeta, o sea vos tenés tu computadora, hacés tu trabajo pero no tenés nada a mano, no podés tener un teléfono, no podés meterle a ver ‘La Nación’ (periódico local), no podés hacer absolutamente nada, ni siquiera en break, entonces es nada más como siéntese y es llamada, tras llamada, tras llamada, tras llamada, tras llamada, era como una autómeta de verdad, te lo juro, a mí ese trabajo no me gustó, lo que yo hacía sí, de interpretar y todo, verdad, de inglés a español, español a inglés eso es un reto, es algo nuevo, pero en sí, todo lo demás, no (Melissa, 25 años, trabajadora, comunicación personal, 2019).

Las empresas de servicios extraen de sus trabajadores y trabajadoras aspectos de gran valor: juventud, energía, conocimientos y deseos de superación. Aunque las condiciones de empleo no sean siempre precarias, como se mencionó anteriormente, no significa que sean siempre justas; el estrés que enfrentan cotidianamente se manifiesta en sus cuerpos:

Dolor de cabeza. Eso es cuando hablan mucho, cuando ya han estado haciendo muchas horas extras en la semana, ya no pueden hablar, entonces se les va la voz. Y lo que uno hace en esos momentos para que ellos no pierdan el dinero de la incapacidad, uno los pone de apoyo, ellos andan ahí contestando preguntas... a los que son capaces de hacerlo, no todos pueden responder preguntas para todo (Danilo, 30 años, supervisor, comunicación personal, 2019).

Dirás que me costó mucho, yo soy epiléptico. Y en parte por eso dejé ese puesto gerencial alto porque estaba convulsionando demasiado, el estrés me

estaba afectando pero es por situaciones de empresa, me explico, es porque la presión del cliente es demasiada y si no se cierra el pago, son cientos de miles de dólares de penalización para la empresa, cientos de miles de dólares, entonces todo eso carga con su performance, con su rendimiento y al final del día es muchísima más presión lidiar con ese nivel de pérdidas que lidiar con un cliente que te esté gritando (Danilo, 30 años, supervisor, comunicación personal, 2019).

Bueno, me incapacitaron por 5 días, creo, y la otra por dos días. La primera vez era cuando era gerente de equipo; yo no le dije a nadie que era por eso, a todos les dije que era por asma... Técnicamente yo fui a la doctora porque pensé que tenía asma, me faltaba mucho el aire y estaba muy agitada y fui a pedir pastillas para dormir porque no estaba durmiendo y, cuando entré, como yo le tengo a ella mucha confianza, simplemente me puse a llorar, y yo lloraba y lloraba y le decía: es que no puedo, no puedo, no lo logro, no lo logro, no lo logro y ella me dijo: no, pues, váyase para su casa, usted está mal, no debería estar aquí, y me incapacitó por ansiedad porque yo no aguantaba (Gendry, 23 años, trabajador, comunicación personal, 2019).

En los testimonios destacan los síntomas del síndrome del estrés crónico que ha sido identificados en los distintos estudios realizados en Latinoamérica y otros países como España y Portugal (Cólica, 2009). La forma en que las personas experimentan y expresan el estrés en sus cuerpos es particular, pero sus distintas manifestaciones reflejan un alto grado de control sobre sus cuerpos, el cansancio y la tensión causado por atender las demandas de las y los clientes; o bien, cumplir con las exigencias de la empresa cuando realizan trabajos más calificados.

La naturaleza del trabajo y las formas de control difieren entre una trabajadora

doméstica y otras personas trabajadoras que utilizan las plataformas digitales como medio de comunicación para vender sus servicios y ser contratadas. Mientras que trabajos como el de la trabajadora doméstica no definen las pautas para el desarrollo de sus labores, las personas que realizan microtarefas, atienden llamadas telefónicas y otras labores similares experimentan altos niveles de control y supervisión de su autonomía. En el caso de empresas como Amazon Mechanical Turk, la configuración de la plataforma juega un papel crucial en determinar estos niveles de control:

Dependen de la asimetría en los recursos de poder de los agentes involucrados, del grado de dependencia económica del trabajador hacia el empleo en la plataforma y de su nivel de calificación. También incide si el trabajo se realiza en lo fundamental fuera de la plataforma y, por tanto, no puede ser supervisado mediante dispositivos tecnológicos o si es una actividad online sujeta a gestión mediante algoritmos. También es decisiva la manera en que está configurada la plataforma; puede diseñarse para ejercer mayor o menor supervisión (Reygadas, 2020 como se citó en Ruiz, 2020, p. 1967).

Srnicek (2018) define la economía digital como aquella en la que las actividades de los negocios dependen cada vez más de la tecnología de la información, los datos e Internet para su desarrollo. Esta área abarca sectores tradicionales como servicios, transporte, minería y telecomunicaciones. La economía digital parece ser el sector más dinámico de la economía contemporánea, impulsando la innovación y dirigiendo el crecimiento económico: “La economía digital parece ser el faro que guía en un contexto económico de otro modo bastante estancado” (Srnicek, 2018, p.12). Por lo tanto, se enfrenta a “nuevas formas organizacionales, nuevos modos de explotación, nuevos tipos de trabajo y nuevos mercados emergentes, para crear una nueva manera de acumular capital” (Srnicek, 2018, p. 39).

Los centros de llamadas son un sector de servicios que plantea nuevos dilemas, al

utilizar plataformas y tecnologías de información. Estos centros gestionan servicios de venta y atención al cliente para empresas, empleando una variedad de herramientas tecnológicas e informáticas (Lisdero, 2012). A veces, se trabaja en un espacio físico común, con centros de llamadas enormes que permiten controlar la actividad de las personas empleadas. Sin embargo, en algunas empresas también se fomenta el trabajo remoto, lo que permite realizar las tareas desde cualquier lugar, siempre y cuando se cumplan las condiciones adecuadas para su desarrollo. Sin duda, la pandemia del Covid-19 ha impulsado la expansión del teletrabajo y promovido la deslocalización.

A partir de estas características, los centros de llamadas ofrecen un escenario propicio para observar y analizar las contradicciones y ambivalencias del trabajo en la contemporaneidad.

Es evidente cómo las opciones de empleo se han ido ampliando y reestructurando con el tiempo. Algunas empresas extranjeras contratan personas directamente desde su país de base, por ejemplo, Estados Unidos; otras, teniendo sus oficinas en el país, permiten a su personal la flexibilidad de decidir dónde van a trabajar. Así, una o dos veces al mes realizan reuniones para el desarrollo de estrategias, revisión o capacitaciones.

Las personas entrevistadas también relatan cómo su trabajo afecta su vida familiar y social. Bericat (2004) señala que existen trabajos que pertenecen a la posmodernidad, ya que exponen a las personas a nuevas tensiones y, sobre todo, al sacrificio de no tener fines de semana libres o días festivos. Estos días laborales son la norma para la mayoría de las personas que trabajan en el sector de servicios. Los centros de llamadas no son una excepción, ya que siguen la dinámica de estar al servicio del mercado y satisfacer el disfrute de otros en sus días de descanso, los fines de semana y días festivos. Esto impide que las personas puedan compartir esos días con sus familias, amigos o parejas; su tiempo libre es diferente.

Por esta razón, la actividad laboral en los centros de llamadas está compuesta, principalmente, por jóvenes, hombres y mujeres que,

por lo general, no tienen hijos/as y consideran que están en ese trabajo de forma temporal. ¿Será esta siempre la norma? El tiempo de permanencia en la empresa se ha extendido en algunos casos, y varias personas señalaron que los incentivos para quedarse y progresar en la empresa han desempeñado un papel importante.

## EL TRABAJO SE TRANSFORMA

Srniczek (2018) sostiene que nos encontramos en una época de profunda transformación, un proceso que está siendo dominado por el impacto del uso de los datos, los cuales se han vuelto cada vez más cruciales para las empresas, y su relación con sus trabajadores y sus clientes. La economía digital se está volviendo un modelo hegemónico en el cual es vital el control de los datos y las plataformas digitales que los producen, procesan y almacenan. En el ámbito del trabajo, las plataformas impactan la actividad económica de las personas, por lo que la tendencia es a generar trabajos cada vez más precarios; no es casual que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) esté interesada en el estudio de las plataformas digitales y en la promoción del trabajo decente en el mundo digital (OIT, 2019).

Las plataformas digitales de trabajo son los servicios digitales (sitios web o aplicaciones informáticas) que facilitan la externalización de tareas. Existen varios tipos y se caracterizan por ser una de las actividades que generan mayor precariedad laboral, inestabilidad e incertidumbre en las personas. A diferencia de otros momentos en el desarrollo del capitalismo, las personas involucradas cuentan con altos niveles de escolaridad, formación y capacitación.

Por esta razón, es pertinente relacionar el actual fenómeno de las transformaciones en el mercado laboral con conceptos como las formas típicas y las no típicas de trabajo, lo estructurado y lo no estructurado, lo seguro y lo inseguro, lo formal y lo informal, el trabajo material y el inmaterial, el informatizado, el simbólico, así como los traslapes entre el tiempo, el espacio y lo local. Se trata de temáticas sugerentes que amplían el espectro

y la complejidad a considerar con respecto al estudio del trabajo (Reygadas, 2011). Con ello, también se destacan temas de interés señalados anteriormente, como la subjetividad, el valor del trabajo y la importancia del espacio y la territorialidad en actividades económicas transnacionales y deslocalizadas. Esto rompe con algunos parámetros del tiempo y geo localidad del país donde estas se llevan a cabo.

Los estudios sobre el trabajo en Latinoamérica, hasta hace al menos un par de décadas, estuvieron dominados por análisis macrosociales, centrados principalmente en datos cuantitativos y enfocados en las condiciones de trabajo, entre otros temas. Predominaban los datos estadísticos y, por lo tanto, los estudios cuantitativos. Sin embargo, poco a poco han ido emergiendo otro tipo de enfoques. El texto “Tratado latinoamericano de antropología del trabajo” (Ruíz et al., 2020) representa un claro ejemplo. Los autores reúnen estudios con enfoques distintos, interdisciplinarios, para tratar de captar la diversidad de las experiencias del trabajo en este contexto tan complejo de transformación.

Interesante reflexión realiza Reygadas (2011) al introducir el concepto de trabajo “atípico”, utilizado para referirse a diversas formas de trabajo que se diferencian de lo que se consideró “típico”, en referencia al trabajo asalariado, principalmente, en la industria, en empresas grandes, trabajo formalizado, sindicalizado, con contrato colectivo, con prestaciones y acceso a la seguridad social. Incorporar el concepto de trabajo atípico permite a su vez diferenciar lo atípico de lo precario, dificultad que se presenta por la marcada heterogeneidad de actividades laborales que existe en la actualidad; es decir, no todo trabajo atípico es precario, no todo trabajo típico es formal, estable y sólido.

Para analizar la “atipicidad”, Reygadas propone estudiar siete aspectos claves que permiten comprender la heterogeneidad del trabajo contemporáneo. Uno de ellos, de particular interés para la presente propuesta, es analizar el paso del predominio del trabajo fabril “típico” al predominio del trabajo de los servicios “atípico”. Por ejemplo, los *call centers* pueden ser definidos como trabajo “atípico”, aunque,

en comparación con el trabajo en plataformas digitales, las condiciones de trabajo suelen ser mejores.

Por su parte, el tema de la precariedad laboral continúa siendo objeto de estudio con el fin de captar mejor el fenómeno, delimitar las variables que lo explican y diferenciar el trabajo precario de otras actividades, haciendo énfasis en el análisis de los procesos. Por ejemplo, para estudiar el caso de Costa Rica, Mora Salas (2011) creó un índice de precarización laboral en el cual consideró cinco indicadores para distinguir los grados de precariedad: ingreso por hora por debajo del mínimo fijado por la legislación laboral, trabajo parcial involuntario, jornada laboral excesiva, inestabilidad del empleo y desprotección social.

Este índice se empleó para contrastar datos en el contexto de los centros de llamadas en Costa Rica. Con base en los resultados del cuestionario aplicado a 17 personas y las entrevistas realizadas a 12 de ellas, se concluyó que estas personas experimentan buenas condiciones de trabajo, lo que contribuye a su percepción de un trabajo satisfactorio, como se muestra en la Tabla 1. Sin embargo, a pesar de estas condiciones favorables, las y los participantes también reportaron enfrentar altos niveles de estrés y un control riguroso por parte de la empresa, tanto en modalidades de trabajo presencial como virtual. Estos factores impactan negativamente en su salud en la vida cotidiana.

Tabla 1. Condiciones de empleo reportadas por las personas trabajadoras en los call centers, Costa Rica, 2017-2019

Variables	Sí	No
Cuenta con contrato	17	
Vacaciones pagadas	17	
Pensión de jubilación	17	
Coger la incapacidad médica sin problemas cuando lo necesita	16	1
Permiso para ausentarse del trabajo para ir al médico cuando lo necesita	17	
Pedir un día de permiso por motivos familiares o personales sin problemas cuando lo necesita	16	1
Permiso de maternidad/paternidad	17	
Permiso de lactancia materna	17	
Cuenta con Seguro Social	16	1
El contrato es indefinido	17	

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta “Condiciones de trabajo y empleo en la maquila textil y los call centers” (Piedra, 2019).

Por otra parte, Antunes (2013) se da a la tarea de deconstruir, usando el método dialéctico, los conceptos de precarización y precariedad laboral. Señala que son decenas de trabajos en América Latina que hacen referencia a dicho proceso. Toma las propuestas teóricas de distintos autores y somete a cuestionamiento sus conceptos con el fin de recuperar sus aportes, y a la vez, refutar algunos de sus aspectos con el propósito de concretar la propuesta propia del autor en donde construye teóricamente su idea de precarización y precariedad laboral.

Este autor parte de que la modernización se constituyó como una forma de gobernantabilidad en los países capitalistas e intentó exportarse a los países periféricos. Esto implicó una reestructuración de la producción, sumada a las dinámicas migratorias experimentadas en la mayoría de los países durante las décadas de 1960 y 1970, así como a la deslocalización de la producción, lo cual dio como resultado una serie de procesos de descolectivización y reindividualización de las relaciones sociales que fueron caldo de cultivo para la precarización laboral.

La modernidad fracasa como proyecto emancipatorio en tanto hay un dominio de élites en busca de “desarrollo”, con intentos fallidos de exportar el proyecto a los países periféricos. Se plantea la necesidad de modernización productiva en América Latina, en donde la explotación y la precariedad laboral fueron parte inherente de los procesos de acumulación.

La crisis del fordismo, con la “desproletarización” del trabajo industrial y la deslocalización de la producción, trajo consigo la acumulación centralizada y concentrada del capital, por lo que era necesario hacerlo a partir de condiciones laborales precarias que explican una de las muchas expresiones de la desigualdad social. La precarización se traduce en la transformación de las relaciones sociales y de las subjetividades e identidades de clase (Antunes, 2013, 2020).

Esto implica entender la precariedad como temporalidad, pues esta se deriva del proyecto de modernidad y el capitalismo; ambos avanzan a distintas velocidades, en

diferentes direcciones y en formas no lineales (Antunes et al., 2005).

También debe distinguirse entre precariedad y precarización: “la primera nace en un escenario donde se construye una América Latina neoliberal y se vincula a insatisfacción, escasez, fragilidad; la segunda hace referencia a un proceso temporal de degradación, pérdida, extensión y prolongación de la falta ordinaria” (Antunes, 2013, p. 158).

Únicamente, se puede entender la precarización laboral en su temporalidad, siendo —al menos en América Latina— un fenómeno distinto en su génesis que en su actual desarrollo, siempre relacionado a la expansión del neoliberalismo y sus principios. La precariedad es uno de los aspectos “que consolida los procesos de dominación del capital a nivel internacional, en la organización y disposición tecnológica del trabajador” (Antunes, 2013, p. 161).

No es posible generar verdaderos aportes a la discusión de este tema si se realizan análisis des-historizados, especialmente, cuando se trata del contexto latinoamericano; sin embargo, hay un límite metodológico que debería atenderse con investigaciones que integren el espacio y el tiempo en el que se comprenden las subjetividades-objetividades de las y los trabajadores propios de esta región.

#### LOS SERVICIOS Y LA TERCERIZACIÓN DE LA ECONOMÍA: LA EXPANSIÓN DE LOS CALL CENTERS

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019), la inserción de América Latina y el Caribe (ALC) en las cadenas mundiales de suministros (CMS) ha llegado con rezago, con una participación más baja que otras:

... el bajo valor añadido nacional (16%), en comparación con el promedio de 28% de los países en desarrollo, sugiere que la participación general de las empresas y las/los trabajadores de América Latina y el Caribe tiende a concentrarse en las etapas con poco valor (p. 20).

Los países de la región participan con diversos niveles de desempeño en cadenas con gran capacidad de generar empleo e ingresos, y de contribuir al producto interno bruto. Entre ellas se destacan la agricultura de alto valor, prendas de vestir, manufactura avanzada, industrias extractivas y servicios deslocalizados. El desempeño depende de factores como la dotación de recursos, la distancia desde los mercados de destino, las barreras geográficas internas, el tamaño de los mercados, así como el desarrollo y la orientación de las políticas públicas que promueven la inserción en estas cadenas productivas. En lo relativo a las cadenas de interés para este estudio, Costa Rica tiene un desempeño notable en los servicios deslocalizados (*outsourcing*), pero no en la manufactura de poca tecnología, como la maquila textil.

Lo ideal es que la inserción de los países en el mercado internacional implique la mejora económica y social. La OIT como organismo internacional señala que las cadenas mundiales de suministros deben promover el trabajo decente en la economía mundial, aspecto que se mantiene en el debate. La mejora económica es esencial para la creación de más y mejores puestos de trabajo, mientras que la mejora social se relaciona con las normas y derechos laborales, así como con el acceso a la protección social (OIT, 2016).

En particular, en esta investigación interesa precisar qué está ocurriendo en Costa Rica en el ámbito de la mejora social (*social upgrading*), para relacionarlo con la cotidianidad de la experiencia laboral de trabajadores y trabajadoras de los *call centers*.

El concepto de mejora social en las cadenas mundiales de suministros, según la OIT (2016), tiene tres elementos fundamentales:

- (1) la generación de empleo, es decir la cantidad y la calidad de los empleos y sus implicaciones para la protección social;
- (2) la promoción, aplicación y mejora de la salud y la seguridad en el trabajo, los ingresos, la libertad de asociación, la negociación colectiva y demás derechos laborales; y
- (3) el desarrollo de habilidades, que permite que los trabajadores se adapten a los requisitos cambiantes en

las CMS de nuevas capacidades, habilidades y conocimientos, y también facilita la movilidad de los trabajadores a etapas más difíciles y mejor remuneradas de la cadena (p. 29).

Los *call centers* forman parte del sector terciario de la economía que desputa con fuerza dos décadas atrás; de esta forma, los centros de llamadas toman un lugar central como generadores de empleo a nivel mundial. Este crecimiento queda especialmente reflejado en los trabajos que hacen uso del conocimiento tecnológico propio de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) para la ampliación y la mejora de los servicios.

En un primer momento se iniciaba la actividad ofreciendo comunicación bidireccional, aunque solo de voz. En la actualidad, los avances en hardware, software y redes de comunicación se han convertido en el motor de la evolución del centro de llamadas a los centros de servicios compartidos que ofrecen mayores posibilidades en el campo de transmisión y procesamiento de datos o la estandarización de procesos. En este contexto se desarrollarían los denominados *web-enabled call centers*, que aparecen integrando la tecnología tradicional de los centros de llamadas con el empleo de Internet para complementar el servicio prestado.

El centro de atención telefónica constituye un centro de producción de telemensajes; la estructura organizacional se puede observar con las dimensiones típicas de un ensamble sociotécnico: proceso, organización y coordinación del trabajo. El proceso de trabajo consiste en una telenegociación entre una persona usuaria telefónica y el teleoperador o teleoperadora que puede ser iniciada por el primero (llamadas *inbound*) o por el segundo (llamadas *outbound*). Esta telenegociación puede tener la simplicidad de una cadena de opciones rutinarias (una compra de una pizza, de un boleto, la solicitud de una información, etcétera), o bien, la complejidad de una atención a un cliente que requiere asistencia técnica, plantear una queja, la compraventa de pedidos de enseres para una empresa, asistencia técnica personal o para

empresa, enlaces de comunicación para resolución de problemas técnicos, etcétera.

Un aspecto central de la era digital es cómo las grandes corporaciones aprovechan el conocimiento y las nuevas herramientas tecnológicas para optimizar sus procesos, incrementar la eficiencia y minimizar los tiempos de circulación. Aunque muchas de estas empresas no producen bienes físicos específicos, desempeñan un rol crucial en la reducción del tiempo de circulación. Esta reducción, junto con la disminución del tiempo de producción, es fundamental para acortar la duración total del ciclo global, es propio y característico de lo que hoy se llama, capitalismo de plataforma:

De este modo, el tiempo de circulación, aunque necesario, se convierte en un limitador del tiempo de producción. Urge, entonces, reducirlo al mínimo, con vistas a acortar el tiempo de rotación total del capital, que es dado por el tiempo de producción más el de circulación. Así, cuanto más se aproxima a cero el tiempo de circulación del capital, mayor es su productividad (Antunes, 2019, p. 12).

Por tanto, el aporte de las herramientas digitales ha sido estratégico para que el plusvalor que se obtiene sea mayor. Señala Antunes (2019) que:

La hipótesis marxiana puede ser resumida así: las industrias de transportes, de almacenamiento y de comunicaciones, entre otras, son expresión de producción inmaterial, toda vez que no producen materialmente ninguna mercancía y que se insertan centralmente en la esfera de la circulación. Pero aun así son imprescindibles para la concreción de la producción material y de la efectivización del plusvalor (Antunes, 2019, p. 12).

Considerando el caso de Costa Rica, los *call centers* han experimentado una transformación desde ser exclusivamente servicios al cliente con personal bilingüe hasta convertirse en complejos centros de servicio compartido o

tercerizado. Según lo explicado por Roy Mena, director de asuntos corporativos de Sykes, los centros de servicios especializados siguen siendo *call centers* debido al uso de esa tecnología (llamadas telefónicas) en la atención, aunque actualmente ya se utiliza el correo electrónico, el chat o el sistema de tiquetes (Chacón, 2006, 2010; Rodríguez, 2008).

En los años noventa del siglo pasado fueron los *sportsbooks* los que se instalaron. En el 2008 se llegó a reportar la presencia de 100 en el país; estos incluían desde empresas pequeñas que contratan alrededor de veinte personas, hasta empresas grandes con alrededor de 500 personas empleadas (Chacón, 2006; Rodríguez, 2008).

Sin embargo, la evolución se dio de forma acelerada y se diversificaron; en la actualidad, los centros de llamadas prestan labores a sus propias empresas en el mundo o para terceros que los solicitan globalmente, en áreas de tecnologías, en ciencias contables, en recursos humanos, de compras, de ingeniería, de diseño, *software*, los videojuegos, la arquitectura y la animación digital, para lo cual cuentan con personal multilingüe (Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo y Cámara de Servicios Corporativos de Alta Tecnología, 2017).

#### CUERPO, TRABAJO Y SUJETO TRABAJADOR/A

Como cierre del trabajo, se introduce este tema por su importancia, ya que se busca abordar la perspectiva centrada en la experiencia corporal de la persona trabajadora. Desde el siglo XIX, Karl Marx planteó la relevancia de los sentidos corporales más allá de la percepción individual, señalando que los objetos percibidos son productos históricos. Asimismo, señaló que los sentidos y las emociones son constructos históricos, a los cuales las personas les otorgan contenido y los construyen.

En el modo de producción capitalista, el trabajo, que anteriormente estaba en función de las necesidades básicas, se convierte en mercancía y en valor de cambio, producción de plusvalía (Marx, 2001). Por lo tanto, la fuerza de trabajo, que es el cuerpo, representa una forma de subsistencia para algunos y una posibilidad de acumulación para otros. Lo anterior

hace que el trabajador se convierta en un sujeto explotado, es una persona no libre, está sujeta a las condiciones de trabajo y opresión, y desde esta condición vive de forma particular su experiencia sensorial.

Marx señala que el obrero se vuelve más pobre a medida que produce más riqueza y más mercancías. La persona trabajadora se convierte en una mercancía cada vez más barata a medida que produce más mercancías.

El obrero es más pobre cuanto más riqueza produce, cuanto más crece su producción en potencia y en volumen. El trabajador se convierte en una mercancía tanto más barata cuantas más mercancías produce. La desvalorización del mundo humano crece en razón directa de la valorización del mundo de las cosas. El trabajo no sólo produce mercancías; se produce también a sí mismo y al obrero como mercancía, y justamente en la proporción en que produce mercancías en general (Marx, 1976, p. 112).

En la perspectiva de Marx, el proceso que se genera con el capitalismo y su posterior desarrollo configuran un sujeto que queda atrapado y alienado, puesto que ignora su propia esencia y lo convierte en un fetiche. Pero la condición humana da otras posibilidades, la del goce, aunque “la actividad social y el goce social no existen, ni mucho menos, en la forma única de una actividad inmediatamente comunitaria” (Marx, 1976, p. 11). Asimismo, señala aspectos claves que impactan el pensamiento sociológico: el individuo es un ser social, forma parte de la totalidad, “la totalidad ideal, la existencia pensada y sentida para sí” (Marx, 1976, p. 12).

En el marco del capitalismo, el individuo tiende a ser individualizado, pero siempre dentro de un contexto estructural que se ha adaptado al proceso de cambio. ¿Somos más libres? ¿Tenemos mejores condiciones de vida en una sociedad compleja que avanza tecnológicamente y se basa en la construcción del conocimiento? Probablemente no. Es una sociedad que tiende a enfatizar el

hedonismo, el individualismo y a dejar atrás lo que no sirve.

Todas las personas entrevistadas señalaron la contradicción de trabajar para vivir, aunque persiste la idea de que el trabajo también debería ser una forma de realización personal. Este es un aspecto que refleja un debate conceptual importante y se puede observar claramente en las narraciones de las personas participantes. El siguiente relato ilustra la temática que se desea destacar (Miriam, 35 años, comunicación personal, 2020), a partir de la experiencia de una persona que ha trabajado durante 16 años en varios centros de llamadas:

M: Bueno, para mí, trabajo es prestar un servicio a una persona o a una empresa, una compañía y a cambio recibir un salario...Ahora hay diferentes tipos de trabajos; están los que a la gente les gusta y los que no. Están los trabajos en que vos trabajás en algo que estudiaste y hay otros que trabajás porque necesitás vivir o porque mientras estás estudiando necesitás hacerlo, para poder generar un poco de dinero.

N: Ok. ¿Para vos qué rol juega el trabajo en la vida de las personas?

M: Muy importante, porque sin trabajo no comés, no pagás tus gastos, la casa, la comida, la comida es como lo más importante, entonces es bastante importante, incluso para la gente que todavía no ha sacado la profesión o lo que sea, necesita tener un trabajo para poder terminar o sacar su profesión y es bastante importante, o sea, y aunque estés estudiando y no necesités estudiar, alguien de tu familia necesita trabajar para poder mantenerte, darte de comer, es bastante importante.

En pocas ocasiones, las personas eligen trabajar voluntariamente sabiendo que no recibirán dinero a cambio, y si ese fuera el caso, tendrían que tener otro trabajo que les genere

ingresos para poder hacer el trabajo voluntario que tanto les gusta.

Desde esta perspectiva, el trabajo se instrumentaliza; es un medio, pero no es un fin en sí mismo. Los relatos señalan que el trabajo que desarrollan no forma parte de su autorrealización, pero es el medio que tienen para alcanzar otros objetivos personales, laborales y familiares. Este es un nudo teórico de la sociología que ha enfrentado a autores clásicos y contemporáneos, marxistas y liberales: ¿puede el trabajo ser una actividad generadora de sentido? Para responder a esta pregunta se debe considerar que existen dos perspectivas del trabajo que influyen: la perspectiva amplia y la perspectiva restringida del trabajo.

Una perspectiva amplia del trabajo parte de que el trabajo contiene potenciales de autonomía y autorrealización. Marx definió el trabajo desde este enfoque amplio, a pesar de que su análisis ha sido interpretado reduciendo y limitando su alcance. Se suele hacer énfasis en el valor de uso de los bienes producidos y el proceso de enajenación que implica la relación trabajo-consumo. Noguera (2002) al respecto señala que Marx no asumía una postura productivista, como sí lo hacía el pensamiento liberal y burgués de su época. Aunque existen diferencias entre el contexto social de Marx y el actual, Marx nunca planteó la producción económica como un fin en sí misma.

Quienes trabajan en los *call centers* son un reflejo de aspectos relacionados a la idea de liviandad ante la vida, como lo describe Bauman (2010): “la vida líquida es una vida precaria y vivida en condiciones de incertidumbre constante ... la perturbación principal es la que surge del temor ‘a que nos tomen desprevenidos, a que no podamos seguir el ritmo de los acontecimientos, a que nos quedemos rezagados ...’” (p. 10).

En el contexto en el que nos movemos, nos preguntamos sobre el “sujeto trabajador” del que habla Osnaide Izquierdo (2021), al señalar la importancia de considerar no solo los cambios en la producción, sino también en el “sujeto trabajador”. Se ha transitado de un modelo fordista a un proceso de flexibilización del trabajo. En este modelo, “las personas

trabajadoras han sido desposeídas de los medios de producción y en la reproducción y apropiación de su proceso de trabajo, entonces también va a estar desposeído de la posibilidad de construir alternativas a ese modelo” (Izquierdo, 2021). La potencial diversidad no se ve, lo que se observa es la reproducción del modo de relaciones laborales desreguladas. Así, lo que resulta es la construcción de un sujeto precario, una precarización simbólica, al interior de las relaciones de producción, pero también en su capacidad de accionar. La sociedad actual, mercantilista, es individualizada y el modelo que generaliza la precarización, produce ese sujeto trabajador.

El contexto de la “vida líquida” descrito por Bauman y la precarización laboral señalada por Izquierdo, son aspectos relevantes para comprender la experiencia de las personas trabajadoras en los *call centers* y en otros sectores.

El enfoque de Izquierdo (2021) sobre el sujeto trabajador es esclarecedor al destacar cómo la desposesión de los medios de producción y la falta de control sobre el proceso de trabajo lleva a la construcción de un sujeto precario. Esta precariedad se manifiesta no solo en el ámbito laboral sino también en la capacidad de acción y reacción de las personas trabajadoras frente a las condiciones impuestas por el modelo de relaciones laborales desreguladas.

Izquierdo explica en parte las dinámicas que se promueven y nos involucra en las consecuencias de lo que implica la precarización laboral: un sujeto trabajador precario, sin capacidad de actuar, reaccionar y menos aún, cambiar.

Sin embargo, es importante considerar las contrariedades que generan a la vez reacciones, molestias y respuestas; de ahí el interés en indagar sobre aspectos señalados como el valor del trabajo, la identidad colectiva y las respuestas no solo hedonistas, sino críticas de cientos de trabajadores y trabajadoras (en este caso, de los *call centers*, aunque se podría extender la reflexión a otras actividades).

## EL SURGIMIENTO DE UNA IDENTIDAD TRANSFORMADORA: CONSTATAACIONES Y CUESTIONES ABIERTAS

En medio de tanta individualidad y precariedad, es relevante destacar que las personas trabajadoras entrevistadas encuentran un sentido de comunidad y un “nosotros” en su experiencia laboral compartida. Se diferencian de otros empleados/as de “cuello blanco” en cuanto a vestimenta o comportamiento y encuentran una identidad colectiva en las vivencias comunes, el estrés laboral, los turnos y otros aspectos compartidos.

Esta identidad colectiva puede ser una forma de resistencia y solidaridad en un contexto que promueve la individualización y la precariedad laboral. Es un espacio donde las personas trabajadoras encuentran apoyo mutuo y comprensión en medio de un sistema que los precariza y desvaloriza.

Es importante seguir indagando y analizando estas dinámicas sociales para comprender mejor las consecuencias de la precarización laboral en la vida de las personas y cómo pueden surgir respuestas colectivas y críticas para abordar estos desafíos. La construcción de una identidad colectiva puede ser un primer paso hacia la articulación de un cambio en las condiciones laborales y en la sociedad en general, como se está manifestando en otros países como Argentina, Colombia, Portugal e, incluso, Estados Unidos. Países en donde las personas trabajadoras han generado movimientos de protesta que han derivado en la creación de experiencias sindicales (Sinditecc, 2022; Lisdero, 2012; Moral-Martín, 2022; La izquierda Diario de Costa Rica, 2022; Amazon Labor Union, 2022; Corkery y Weise, 2021).

En este caso, las personas entrevistadas aluden a que comparten una subcultura: “somos diferentes”, “somos más libres”, “no hay formas correctas de ser”, “no me juzgan por la forma en que visto”, “las personas me aceptan tal y como soy”, “no tengo que ocultar mi opción de género o sexual”, “no hay chismes porque soy lesbiana”. Dos personas también hablaron de la estigmatización de la que, a su vez, son objeto, sin ser

necesariamente correcta: “nos estigmatizan”, “mucha fiesta, muchas drogas, pero no todo es así”. Entonces, surge la pregunta: ¿es real o es un “mito urbano”, existe una subcultura relacionada con el tipo de trabajo que realizan? Tal y como lo expresa Denis (30 años, supervisor de ventas y servicio al cliente, comunicación personal, 2019):

D: Sí, por lo general somos muy agringados, muy transculturados, diría yo la mayoría. Muy en su cultura pop.

N: ¿Y con respecto al trabajo, ¿cuál es su actitud?

D: Al trabajo, hay menos compromiso. Pero sí hay una subcultura de *call center*, claro.

N: ¿Y en qué consiste?

D: El idioma marca mucho, se sienten muy cómodos o muy cool hablando en inglés todo el día. Es algo que, si no lo has hecho, no tenés la perspectiva de qué es el día a día, estar lidiando con estos gringos en el teléfono todo el día, entonces los que sí lo han visto se siente acuerpados entre sí y por ahí va la subcultura. Pero como que tengan características específicas, no. Aparte de gastes y que les gusta lo bonito, no veo un patrón que sigan todos.

N: ¿Y vos que sos supervisor, ¿qué pasa con el tema del uso de las drogas? ¿Lo ves en la gente? ¿Cómo se controla?

D: Sí. En la empresa hacen *antidopping*, por ejemplo. Hacen *dopping* en la entrada, pero no más. Lo que yo veo que más consumen es alcohol, tabaco y marihuana en los *call centers*, y no necesariamente durante horas laborales

todas, pero sí hay gente que ha llegado bajo las influencias de sustancias al trabajo. Hay gente que va así casi que, a diario, uno los ve siempre con los ojillos despistados, pero no es un tema, diría yo, principal o fundamental en la industria... No creo que le afecte muchísimo en su rendimiento, lo digo porque los he visto, no hago nada al respecto, pero yo no lo recomendaría tampoco.

...es una forma de enfrentar el estrés, la ansiedad. Si la persona puede controlar la sustancia bien me imagino que sí le ayuda, porque si no viene como un neurótico y o un psicótico, no sé, le puede afectar más bien.

Es notable cómo este aspecto se relaciona con lo señalado por Scheff (2014). Los diferentes vínculos se configuran a partir de la combinación de dos categorías esenciales: el distanciamiento y el acercamiento. Cuando un individuo logra mantener un equilibrio entre estas categorías en su relación con otros individuos o grupos, se forma lo que Scheff denomina un “vínculo social seguro”. Gendry expresa esta idea cuando se le pregunta qué es lo que la identifica más con sus compañeros y compañeras:

Que cada uno tiene como su historia difícil... Entonces, tener esa conexión personal a nivel grupal y entre personas genera un vínculo muy diferente que lo que se genera en otros lugares, y eso es parte del ambiente que está ahí, el estar vacilando, el cómo uno se abre con las personas ahí es muy diferente... o sea el ambiente, las risas, cómo a veces es un ambiente muy pesado cuando hay visitas o cosas así, uno lo siente muy pesado porque uno sabe la tensión que implica, que venga gente de otro lugar, otro país a verlo, pero cuando no, es divertido estar vacilando (Gendry, 23 años, agente de servicio del cliente, comunicación personal, 2019).

El vínculo social seguro es la fuerza que mantiene unida a la sociedad o a un grupo,

formando un sentido de “nosotros” (Scheff, 1990). Sin embargo, este equilibrio puede verse afectado si hay demasiada proximidad o distancia entre los individuos. Este equilibrio no se basa en la igualdad de opiniones y posturas vitales, sino que también se puede lograr a través de la comprensión y la conciencia de los desacuerdos y puntos de vista comunes:

En su modelo teórico, por tanto, el orgullo y la vergüenza, en la medida en que manifiestan la dimensión emocional de las categorías esenciales de distanciamiento y acercamiento, constituyen emociones fundamentales para determinar la naturaleza de los vínculos sociales. No es que estas sean las únicas emociones, sino que, según Scheff, están en la base de todo vínculo propiamente social (D'Oliveira, 2018, p. 60).

De esta manera, cuando una persona se siente orgullosa de un vínculo, significa que se valora a sí misma y se percibe de manera positiva a través de la mirada de los demás. Estas valoraciones más positivas que negativas del trabajo en los *call centers* son apreciadas por las personas entrevistadas. Esta identificación que generan los trabajadores y las trabajadoras de los *call centers* podría potenciarlos para convertirse en sujetos trabajadores. Sin embargo, como señalaba Izquierdo (2021), no son trabajadores precarizados atrapados en la cadena de producción y explotación absoluta. Aunque la mayoría muestra algún grado de enajenación o aculturización en su entorno social, esto no les impide convertirse en sujetos trabajadores capaces de transformar las condiciones de trabajo. A pesar de la “explotación” o “control” que experimentan a diario, consideran que las condiciones son aceptables. La pregunta sobre qué deben transformar y cómo pueden exigir cambios o demandar mejoras plantea un desafío crucial para los trabajadores en *call centers*.

## CIERRE REFLEXIVO

Las experiencias de las personas trabajadoras entrevistadas han brindado una visión clara de las realidades laborales en los *call centers*. Es evidente que estos empleados y empleadas perciben salarios justos, pero también reconocen la dureza y la regulación extensa de su trabajo. A menudo se enfrentan a difíciles condiciones laborales que pueden tener consecuencias físicas y emocionales que se manifiestan en sus cuerpos. El miedo, la ansiedad y el estrés se han convertido en compañeros constantes en sus vidas. Estas experiencias reflejan las transformaciones en las relaciones laborales dentro del capitalismo avanzado, donde se produce un proceso de “desposesión” y “expropiación” de la energía corporal, que implica el intercambio de los sistemas fisiológicos y procesos biológicos asociados a la durabilidad del cuerpo individual (Scribano, 2012). Lisdero (2012) destaca cómo este proceso se vincula estrechamente con la constante reinención de los modos y los recursos a través de los cuales la energía corporal se transforma en capital.

Asimismo, este estudio revela que las personas entrevistadas que trabajan en *call centers* se identifican con su trabajo y reconocen la importancia de su labor en el contexto de la tercerización de la producción y el crecimiento de las actividades de servicios. Es interesante observar cómo se está gestando una conciencia colectiva entre ellos, ya que han logrado identificarse y formar un “nosotros”, lo que indica un potencial para la organización y la defensa de sus derechos laborales. Estos aspectos se conversan informalmente durante las actividades sociales que comparten.

Aunque en Costa Rica, el surgimiento de un sujeto trabajador está en proceso, existen experiencias alentadoras y esperanzadoras que reflejan la emergencia de este sujeto trabajador, producto de las nuevas relaciones de trabajo. Se observan manifestaciones en Estados Unidos, Portugal, Argentina y Colombia, donde algunos sectores de trabajadores de *call centers* se han organizado y han creado sindicatos para defender sus derechos. En Estados Unidos, por ejemplo, las trabajadoras y los

trabajadores de un centro de Amazon lograron formar un sindicato, demostrando cómo la organización puede empoderar a sus empleados y desafiar el poder, a pesar de los despidos de los promotores sindicales (La izquierda Diario de Costa Rica, 2022). En Colombia, los trabajadores y las trabajadoras de *call centers* decidieron organizarse en respuesta a la amenaza del coronavirus y la arremetida de las empresas, lo que demuestra la necesidad de contar con la fuerza colectiva de un sindicato en un contexto laboral desafiante (Galindo, 2022). En Portugal, las personas trabajadoras de *call centers* han creado su propio sindicato para defender sus demandas laborales, como el derecho de paternidad, tiempos de trabajo, remuneraciones atrasadas y el reconocimiento de su profesión como una actividad sometida a un alto desgaste, entre otros aspectos. La creación de este sindicato ha generado disputas con las centrales sindicales establecidas, ya que decidieron diferenciarse y formar parte de nuevas expresiones sindicales minoritarias (Moral-Martín, 2022). En Argentina, entre 2008 y 2010, los trabajadores y las trabajadoras del sector de los *call centers* protagonizaron tres manifestaciones conocidas como “las marchas de las máscaras”, donde utilizaban máscaras para evitar ser identificados y sancionados por las empresas. El miedo al despido fue un factor central que enfrentaron, así como las amenazas y las sensaciones que surgieron fueron elementos significativos para comprender la (in)acción de los sujetos (Lisdero, 2012).

Sin duda, el sector de los *call centers* está adquiriendo cada vez más importancia económica en el país y se ha convertido en un factor determinante para el desarrollo empresarial. Ha demostrado su capacidad de adaptarse a las demandas del mercado laboral, tanto a nivel nacional como internacional. Existe una heterogeneidad de empresas que prestan servicios de centro de atención telefónica, algunas más complejas que otras. Muchas operan formalmente, mientras que otras lo hacen de manera informal, generando empleos precarios. Las empresas de renombre internacional tienen sus propios centros de trabajo y también subcontratan a empresas más

pequeñas, lo que contribuye a la precarización laboral en el sector. Es evidente que cuanto menos favorables sean las condiciones laborales para los trabajadores y las trabajadoras, mayor será la posibilidad de generar malestar y mayor será su capacidad para llevar a cabo acciones colectivas, como se ha observado en otros países. En Costa Rica, no se han registrado este tipo de acciones colectivas, pero, posiblemente entre menos favorables sean las condiciones de trabajo en algunos sectores, puede que se gesten estas manifestaciones organizativas.

En resumen, el estudio de los *call centers* ha revelado una realidad compleja en la que los trabajadores y las trabajadoras se enfrentan a desafíos laborales y emocionales significativos. A pesar de ello, también se evidencia un potencial para la organización y la defensa de sus derechos laborales. Las experiencias de otros países brindan inspiración y muestran que la organización colectiva puede darse, ojalá, para generar cambios positivos, en contra de la precarización del trabajo. Es fundamental seguir explorando y analizando estas dinámicas para promover condiciones laborales justas y equitativas en el sector de los *call centers* y en actividades similares propias de la era digital.

## REFERENCIAS

- Amazon Labor Unión (2022). *Precarización. Protesta mundial de trabajadores de Amazon en este Black Friday*. <https://www.laizquierdadiario.cr/Protesta-mundial-de-trabajadores-de-Amazon-en-este-Black-Friday>
- Antunes, R. (2013) *Los sentidos del trabajo: Ensayo sobre la afirmación y negación del trabajo*. Herramienta Ediciones. <https://traficantes.net/libros/%C2%BFadi%C3%B3s-al-trabajo>
- Antunes, R. (2019). *El nuevo proletariado de servicios, valor e intermitencia: La vigencia (y la venganza) de Marx*. [https://www.herramienta.com.ar/el-nuevo-proletariado-de-servicios-valor-e-intermitencia-la-vigencia-y-la-venganza-de-marx#\\_ftnref4](https://www.herramienta.com.ar/el-nuevo-proletariado-de-servicios-valor-e-intermitencia-la-vigencia-y-la-venganza-de-marx#_ftnref4)
- Antunes, R., Bialakowsky, A., Partida, R. y Costa, M. I. (2005), *Trabajo y capitalismo*

- entre siglos en Latinoamérica. *El trabajo entre la perennidad y la superfluidad*. Universidad de Guadalajara.
- Bauman, Z. (2010). *La sociedad líquida*. Paidós Ibérica.
- Bericat Alastuey, E. (2004). El trabajador de fin de semana en la sociedad del ocio: Tiempo de trabajo y calidad de vida en el sector servicios. *Revista Internacional de Sociología*, (38), 61-99. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1096684>
- Chacón, M. (2006). *Apostando al siglo XXI: El desarrollo de los "Sportbooks" y las representaciones de trabajo, proyecto de vida y consumo de las y los jóvenes trabajadores*. Red de Bibliotecas Virtuales de Ciencias Sociales de América Latina y el Caribe. <https://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/becas/2005/2005/trabjov/chacon.pdf>
- Chacón, M. (2010). *Apostando al siglo XXI: El desarrollo de los "Sportbooks" y las representaciones de trabajo, proyecto de vida y consumo de las y los jóvenes trabajadores* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional]. Universidad Nacional.
- Capogrossi, M. L. (2021). *Módulo 1: La etnografía como método para abordar el trabajo*. Documento de trabajo, transcripción.
- Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (Cinde) y Cámara de Servicios Corporativos de Alta Tecnología CamSCAT. (2017). *Costa Rica hospeda alrededor de 150 centro de llamadas de empresas*. <https://buentrabajocr.com/2017/07/06/costa-rica-hospeda-alrededor-150-centros-llamadas-empresas/>
- Cólica, P. (2009). *El síndrome de estrés en los Call Centers*. Brujas Editorial.
- Corkery, M. y Weise, K. (25 de enero de 2021). Amazon Union Drive Takes Hold in Unlikely Place. [Tweet]. Twitter. <https://www.nytimes.com/2021/01/25/business/amazon-union-alabama.html>
- Cusumano, M. A., Gawer, A. y Yoffie, D. B. (2019). *The Business of Platforms: Strategy in the Age of Digital Competition, Innovation, and Power*. Harper Business.
- D'Oliveira, M. (2018). *Un camino hacia el corazón de la sociología*. Centro de Investigaciones Sociológicas.
- De Reuver, M., Sørensen, C. y Basole, R. C. (2017). The digital platform: A research agenda. *Journal of Information Technology*, 52 (2), 135-141. <https://doi.org/10.1057/s41265-016-003>
- Galindo, M. F. (2022). *Sindicalismo, trabajo precarizado call center y pandemia por COVID 19 en Colombia durante el periodo 2017-2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Santo Tomás]. Repositorio Institucional-Universidad Santo Tomás.
- Gawer, A. (Ed.). (2010). *Platforms, Markets and Innovation*. University of Surrey, Edward Elgar Publishing.
- Hochschild, A. R. (2007a). *The Commercialization of Intimate Life: Notes from Home and Work*. University of California Press.
- Hochschild, A. R. (2007b). Through the Crack of the Time Bind: From Market Management to Family Management. *Anthropology of Work Review*, XXVIII, 1-8.
- Hochschild, A. R. (2008). Feeling Around the World. *Contexts*. <http://contexts.org/articles/spring-2008/feeling-around-the-world>
- Izquierdo, I. (2020) La formalización de la informalidad laboral. Los procesos de precarización de las relaciones laborales en Cuba a partir de las estrategias de subsistencia de los trabajadores. En H. M. Palermo y M. L. Capogrossi (Directores), *Tratado latinoamericano de antropología del trabajo* (pp. 1573-1602). CLACSO, CEIL, CONICET, Centro de Investigaciones sobre Sociedad y Cultura-CIECS.
- Izquierdo, O. (2021). *La construcción del sujeto trabajador en las sociedades contemporáneas*. [Archivo de Vídeo]. Youtube. [https://www.youtube.com/watch?v=AtttEVtRv7w&list=PLWukKJOG7o3O19pRAPLpbBTx1FLJVdBZ1&index=4&ab\\_channel=CLACSOTV](https://www.youtube.com/watch?v=AtttEVtRv7w&list=PLWukKJOG7o3O19pRAPLpbBTx1FLJVdBZ1&index=4&ab_channel=CLACSOTV)
- La Izquierda Diario Costa Rica. (1 de mayo de 2022). *Desde el call center de Amazon en Costa Rica: ¿todo el apoyo*

- al sindicato ALU!* <https://www.laizquierdadiario.cr/Desde-el-call-center-de-Amazon-en-Costa-Rica-todo-el-apoyo-al-sindicato-ALU>
- Lisdero, P. (2012). La guerra silenciosa en el mundo de los *Call Centers*. *Papeles del CEIC* (80), pp. 1-30. <http://www.identidadcolectiva.es/pdf/80.pdf>
- Marx, K. (1976). *Manuscritos económicos y filosóficos de 1844*. Cultura Popular. <https://www.marxists.org/espanol/m-e/1840s/manuscritos/index.htm>
- Marx, K. (2001). *El capital*. Libro I, capítulo XXIV. Siglo XXI. (Obra original publicada en 1871).
- Noguera, A. (2002). *Pensamiento crítico y materialismo histórico*. Cejis. [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.4476/ev.4476.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.4476/ev.4476.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016). *La promoción del trabajo decente en las cadenas mundiales de suministro en América Latina y el Caribe. Principales problemas, buenas prácticas, lecciones aprendidas y visión política*. Oficina Regional para América Latina y el Caribe.
- Organización Internacional del Trabajo (2019). *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo: Cómo fomentar el trabajo decente en el mundo digital*. Oficina Internacional del Trabajo (OIT).
- Mora Salas, M. (2011). El empleo precario asalariado y globalización: enseñanzas desde Costa Rica. En Pacheco, de la Garza y Reygadas (coords.), *Trabajos atípicos y precarización del empleo* (pp. 161-181). El Colegio de México, Centro de Estudios Demográficos, Urbanos y Ambientales.
- Moral-Martín, D. (2022). Call centers y sindicalismo en Portugal. Un estudio de caso a través de la prensa. *Revista Española de Sociología (RES)*, (31), pp. 1-19. doi: 10.22325/fes/res.2022.134.
- Reygadas, L. (2020). Zolvers, rappidenderos y microtaskers: Trabajadores(as) de plataformas en América Latina. En H. M. Palermo y M. L. Capogrossi (directores), *Tratado latinoamericano de antropología del trabajo* (pp. 21-48). CLACSO, CEIL, CONICET, Centro de Investigaciones sobre Sociedad y Cultura-CIECS.
- Reygadas, L. (2011). Introducción: trabajos atípicos, trabajos precarios: ¿dos caras de la misma moneda? En R. Pacheco, A. de la Garza y L. Reygadas (Coords.), *Trabajos atípicos y precarización del empleo* (pp. 21-48). El Colegio de México, Centro de Estudios Demográficos, Urbanos y Ambientales.
- Rodríguez, L. (2008). Juventud y cambio social en Costa Rica: Trabajadores de call centers y Sportbooks. Ejercicio empírico desde una perspectiva etnográfica. *Revista Estudios*, 21, 271-289. <https://doi.org/10.15517/re.v21i0.12504>
- Ruíz, A. (2020). Hununi y Colquiri: nacionalizaciones contemporáneas en minas bolivianas. Una mirada etnográfica. En H. M. Palermo y M. L. Capogrossi (directores), *Tratado latinoamericano de antropología del trabajo* (pp. 1673-1727). CLACSO, CEIL, CONICET, Centro de Investigaciones sobre Sociedad y Cultura-CIECS.
- Scribano, A. (2012). Sociología de los cuerpos/emociones. *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad*, 93-11. [https://www.academia.edu/63182232/Sociolog%C3%ADa\\_de\\_los\\_cuerpos\\_emociones](https://www.academia.edu/63182232/Sociolog%C3%ADa_de_los_cuerpos_emociones)
- Scheff, T. J. (1990). *Microsociology: Discourse, Emotion and Social Structure*. The University of Chicago Press.
- Scheff, T. J. (2014). Toward a concept of stigma. *International Journal of Social Psychiatry*, 60(7), 724-725. <https://doi.org/10.1177/0020764014547>
- Sinditecc (2022). *Movimientos sindicales en países latinoamericanos*. <https://www.sinditecc.org>
- Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de Plataforma*. Caja Negra Editora.