

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
UNIDAD IZTAPALAPA

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES



**“LOS JÓVENES FRENTE A LA TRANSFORMACIÓN LABORAL EN
ÉPOCA DE GLOBALIZACIÓN”**

T E S I N A

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA**

P R E S E N T A:

LORENA V. ESPARZA RUIZ

ASESOR: Mtro. Marco Antonio Leyva Piña

MÉXICO, D. F. 2003.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

UNIDAD IZTAPALAPA

L I C E N C I A T U R A E N S O C I O L O G Í A

**TESINA: “LOS JÓVENES FRENTE A LA TRANSFORMACIÓN
LABORAL EN ÉPOCA DE GLOBALIZACIÓN”**

PRESENTA: LORENA V. ESPARZA RUIZ

ASESOR: Mtro. Marco Antonio Leyva Piña

MÉXICO, D. F. 2003.

A la memoria de mi abuela, Concepción:

**Que en vida siempre me guió y ahora con sus recuerdos,
me alienta a seguir “firmes y adelante”.**

A mi madre, Ly:

**Que con su amor y su apoyo siempre incondicional,
me ha dado la posibilidad de continuar con mis metas y
mis sueños.**

A mi gran amigo y carnal, Marco:

**Que me ha permitido la oportunidad de conocerlo, de quererlo
y de decirle todo lo que le agradezco por darme todo su apoyo
en el transcurso de mi formación dentro y fuera de la Universidad.**

A mi esposo, Gary:

**Que con su amor y ternura me ha dado todo el
apoyo y la confianza para creer que el amor si existe.**

INDICE

	Página
Introducción	4
CAPITULO 1	9
Globalización y Juventud	
CAPITULO 2	30
La construcción social de la identidad juvenil contemporánea y los valores	
CAPITULO 3	47
Identidad laboral de los jóvenes	
CAPITULO 4	62
El empleo juvenil frente a las exigencias de un mercado laboral capitalista en transición	
CAPITULO 5	76
La inestabilidad y la inseguridad de los trabajadores frente a la flexibilidad laboral	
CAPITULO 6	88
Los efectos del telemarketing en México	
Conclusiones	102
Bibliografía	109

Introducción

Esta investigación pretende mostrar cómo el impacto del fenómeno de la globalización no sólo es un fenómeno que ha causado transformaciones en distintos ámbitos de la sociedad mundial. Y que en el caso económico, los efectos que ha generado en el área del mercado de trabajo, y sus modos de ejecución laboral, aunados al avance tecnológico, no sólo han afectado en cuestiones de desempleo, o empleos inestables y precarios; sino que también toda esta serie de efectos son la consecuencia de una juventud inestable, indefinida en sus metas y con poco control sobre la dirección de sus expectativas de vida a futuro. A través de este trabajo se expone, que los jóvenes mexicanos que actualmente viven en la urbe, y que acceden a empleos flexibles y con alto uso tecnológico en su producción, son trabajos que no proporcionan ninguna formación y experiencia laboral, y que por tanto, este tipo de condiciones laborales, son las que limitan la posibilidad de que estos jóvenes obtengan un mejor empleo y una mejor calidad de vida en el futuro.

La implantación de las políticas neoliberales en el país, ha venido estableciendo nuevas formas de trabajo, que se expanden cada vez más en las zonas más urbanizadas, a través de la entrada de empresas extranjeras, que tienen la posibilidad de mover su capital a cualquier parte del mundo y en cualquier momento que lo decidan; este tipo de empresas se caracterizan por ofrecer trabajos precarios, mal pagados y con contrataciones que no pasan de tres meses, pero

sobre todo, lo más característico, es que son únicamente jóvenes a los que se contrata. La pregunta en este caso es, ¿Qué razones hay para que sean los jóvenes los más indicados para ocupar este tipo de empleos? Una razón es que son sujetos que no tienen una cultura sindical y otra, que su experiencia laboral es casi nula.

Otra cuestión, es que los que ahora son jóvenes, han crecido en medio de grandes transformaciones políticas, económicas y sociales, y que independientemente de las ventajas o desventajas generadas en torno a dicha transformación, estos jóvenes han venido asimilando la cotidianidad del desempleo, los bajos salarios y la falta de oportunidades para estudiar una carrera profesional, ya sea por la falta de posibilidades económicas, que los ha obligado a desertar a la educación superior, o porque conocen la experiencia de otros jóvenes profesionistas que no han tenido mejores oportunidades de desarrollo económico que los que no cuentan con una profesión.

Los jóvenes que han vivido dentro de un ambiente de marginación y exclusión, son los más vulnerables a las ofertas de trabajo más inestables y con bajos salarios, pues la necesidad económica que enfrentan no les permite darse la oportunidad de rechazar un trabajo que no les resuelva, ni les satisfaga sus demandas laborales. Las posibilidades de obtener un empleo que les proporcione una mejor calidad de vida son muy escasas por que la mayoría de ellos carecen de una preparación profesional, experiencia laboral, amplios conocimientos en el uso de la tecnología, y el dominio de otra lengua, como el inglés. La insolvencia en la que este tipo de jóvenes ha vivido,

no les ha brindado la facilidad de dedicar parte de su tiempo al estudio únicamente, pues en el caso de quienes han decidido continuar estudiando han tenido, en algunos casos, que alternar sus estudios con el trabajo, muchas veces desde sus estudios de bachillerato o antes.

Ahora bien, las implicaciones derivadas por los procesos de transformación en la producción y organización laboral, han deteriorado los beneficios sociales y creado crisis en el ámbito de los derechos laborales, como la casi desaparición y descalificación de los sindicatos, logrando desarticular los movimientos obreros del pasado; han otorgado mayor control a grandes poderes financieros y empresas extranjeras que ahora vienen al país a imponer sus leyes y a incorporar de manera masiva el uso de la tecnología, la cual desarrolla la automatización dentro de los procesos productivos y aumenta la producción flexible, multiplicando las categorías laborales, segmentando el trabajo, y estableciendo horarios de medio tiempo o divididos en varios turnos al interior de la empresa.

En uno de los capítulos aquí presentados se trata con mayor profundidad el problema y las trascendencias del trabajo flexible, para de esta manera explicar que entre más sofisticada y avanzada sea la tecnología incorporada a los medios de producción, mayor es la descalificación y la alienación de los trabajadores; pues éstos cada vez son más desprendidos del uso de su intelecto; y en cuanto a su parte humana, ésta queda si no muerta, si dormida o pasiva. En este sentido, el problema aquí planteado tiene que ver con los efectos que

se ejercen en la vida emocional de los jóvenes que ejecutan este tipo de trabajo, y las consecuencias derivadas en sus condiciones de vida. En este trabajo, se realizan cinco entrevistas en profundidad a jóvenes que exponen sus experiencias laborales, y que dejan al descubierto una serie de inquietudes en su vida cotidiana tanto fuera como dentro del trabajo.

La metodología utilizada en esta investigación intenta traspasar los límites que contienen las encuestas o los cuestionarios, pues a través de la narrativa, se pretende un trabajo de indagación que permita analizar la conexión existente entre lo general y lo particular.

Las entrevistas realizadas, no sólo son a cinco trabajadores jóvenes que se enfrentan a la problemática del empleo en México, pues se da muestra de que también son cinco vidas que se desenvuelven en una sociedad urbana, y que por medio de sus sentidos, construyen a través de la narración de sus vidas su propia identidad. Estos jóvenes mientras narran, procuran organizar la secuencia de sus experiencias, a partir de la importancia que ellos le van dando a cada evento vivido y al cual le otorgan un especial significado. La entrevista pretende captar la interpretación y la veracidad de las experiencias particulares de cada individuo, es decir, la interpretación de sus propias vivencias.

Estos jóvenes fueron primeramente contratados por una de las empresas más fuertes en el país, dentro del sector de telemarketing (atención al cliente por teléfono) SITEL Corporation, para posteriormente ser contratados por la empresa de DIRECTV, en el

área de Activaciones en donde cumplen la función de activar o restablecer la señal de los suscriptores que contratan el servicio de televisión de paga, para tener acceso a más canales de televisión en su hogar. Estos jóvenes son más que empleados de Directv, son sujetos que viven en una constante inestabilidad e incertidumbre laboral, debido a los frecuentes despidos injustificados y reubicaciones al interior del trabajo; que se ven obligados a laborar en horarios recortados, y a rotar su día de descanso durante la semana, obligándose a asistir a veces los fines de semana y días de descanso obligatorio.

Finalmente, las declaraciones de estos jóvenes entrevistados, hacen posible conocer más sobre la calidad de vida que han tenido y la que tienen en este momento; cómo la perciben y cómo la describen, por otro lado, también se logra conocer un poco más acerca de sus intereses, sus demandas, sus preocupaciones y sus frustraciones, y por último, más que sus expectativas y metas, “sus sueños y deseos”.

Capítulo 1

Globalización y juventud

Mucho se ha escrito sobre la globalización, pese a ello estamos ante un proceso de rearticulación del capital que está lejos de concluir. Son muchos los debates que con pasión se han realizado respecto a los puntos positivos y negativos que este proceso ha traído consigo.

Para unos intelectuales la globalización es inevitable y todas las naciones con o sin su consentimiento se tienen que adherir a ella, ya que de evitarla se caería en un grave aislamiento de todo tipo que prácticamente conduciría a cualquier país que se atreviera a ello a su muerte súbita. Para otros, es un proceso completamente negativo que sólo ha traído desgracia, hambre y pobreza para la mayoría de la población mundial en contraste con el enriquecimiento de una minoría que goza de todas las prerrogativas que ofrece el poder. También ha aparecido una corriente intermedia que pugna por una redirección de la globalización que potencie sus puntos positivos, como el contacto directo y más rápido entre los habitantes de todo el mundo, así se habla de un viraje que nazca desde y para los de abajo (la sociedad civil).

En este apartado, conciente de la abundancia de literatura sobre este tema, me centraré en presentar las repercusiones de la globalización

con relación al sector juvenil, que ya desde hace tiempo es considerado como uno de los más vulnerables de la sociedad.

La globalización es un fenómeno que ha venido a trastocar la vida de toda la humanidad mundial. La sociedad de cada nación no fue consultada, y por tanto la posibilidad de decidir u opinar sobre la imposición de las nuevas reglas políticas y económicas fueron nulas, ahora los habitantes de cada país no les ha quedado otra alternativa más que adaptarse y sufrir las consecuencias de una pobreza y una marginación más aguda.

Mucho se ha escrito sobre la globalización, desde diferentes niveles como el social, económico, político y cultural. Desde todos ellos se han realizado severas críticas por su falta de humanidad, pero también otras veces se ha por haber impulsado uno de los desarrollos más grandes de nuestro tiempo; como lograr un mayor contacto directo y más rápido entre los habitantes de todo el mundo, a través de los medios de comunicación cada vez más tecnologizados. Sin embargo, en este capítulo más que resolver tal discusión, se trata de señalar algunas implicaciones y consecuencias que la globalización ejerce sobre un sector hoy tan numeroso y por tanto tan vulnerable como el sector juvenil.

¿Qué es la globalización?

La globalización ha sido caracterizada como un fenómeno que ejerce sus principales efectos en términos de expansión de capitales, es

decir, en el ámbito financiero, comercial e industrial, y que ha traído como consecuencia una desnacionalización del capital y de la producción, pero no aún de la fuerza de trabajo a excepción de la comunidad europea.

Por otro lado, también ha posibilitado que todos los países del mundo logren acortar distancias para poderse comunicar a través de las ilimitaciones que la alta tecnología proporciona, como es el caso del Internet. El problema en este caso, es que las desventajas señaladas de la globalización son para la gran mayoría mundial, mientras que las ventajas son para una minoría social. Cuántos mexicanos por ejemplo, son los que tienen acceso a todos los adelantos tecnológicos, poseen computadora propia y hacen uso del Internet para tener contacto con otros países.

La globalización “desde el punto de vista económico, es un proceso de integración de los mercados a escala mundial. Para ello, ha sido indispensable la formación de bloques económicos orientados bajo la lógica de libre comercio, con el fin de reproducir el capital. Este proceso ha implicado la creciente interconexión de los mercados de todo el mundo (...) y ha tomado mayor fuerza a partir del fin de la guerra fría, hecho que permite que el poder y las relaciones económicas estén dominadas por los Estados Unidos, pero esta hegemonía se enfrenta hoy a bloques como la Unión Europea, y otros bloques en Asia, América Latina y África.”¹

¹ Daniel Viquez Bogantes d_viq_bog@hotmail.com.

Al acabar la guerra fría y ser derrotados los soviéticos, Estados Unidos se posesionó del trono del poder de la ideología mundial, imponiendo las nuevas reglas del juego. Sin respeto a las culturas y políticas nacionales de cada país, la globalización asigna las nuevas formas en que debe ser acatada la política neoliberal que sólo beneficia a los pocos dueños del capital mundial. Al verse afectada la soberanía de cada nación, sus posibilidades de desarrollo y competencia dependerán de su desarrollo y su posición económica frente al mundo, en especial con Estados Unidos.

En *The Lexus and the Oliver Tree. Understanding Globalization*, (Farrar, 1999), Thomas L. Friedman, un periodista de *The New York Times* afirma que para entender la dinámica del presente, hay que combinar en el análisis de cada tema específico las dimensiones propias de la política interna, la internacional, la economía, la cultura, la tecnología y la ecología. Para Friedman, los dos grandes teóricos del sistema global son, por un lado, el economista austrohúngaro Joseph A. Schumpeter (1883-1950), que caracterizó al capitalismo como un sistema basado en la “destrucción creativa” y el presidente de Intel, Andy Grove, que en el título de una publicación sintetizó la filosofía de aquellos que llevan a cabo el proceso de la “destrucción creativa”: *Sólo los paranoicos sobreviven*, pues en la competencia creciente, sin tregua, infernal, desatada y requerida por la globalización, las innovaciones más tardan en nacer que en toparse con alguien que ya está empeñado en sustituirlas con ventaja por otras más espectaculares. Un sólo hecho basta para ilustrar el punto: las computadoras más modernas –instrumento imprescindible de la

globalización- se vuelven obsoletas en apenas 18 meses. Si en la Guerra Fría avía enemigos ideológicos y militares, en la globalización sólo hay competidores económicos.”²

Los habitantes de cada nación, no sólo tienen que cargar con las condiciones culturales y de desarrollo que les ha heredado su patria, sino que también están condenados a luchar por ser cada día más competitivos entre sus mismos compatriotas para no ser devorados por las inclemencias de la globalización. El nuevo capitalismo incrementa la competencia y el individualismo, y fomenta valores que invitan a vivir en un constante *“sálvese quien pueda”*.

Ventajas de la globalización

Las ventajas que tiene la globalización son en términos del crecimiento económico y el desarrollo del capitalismo; que permiten el aumento de la producción, a menor tiempo y con la mínima utilización de capital humano. La transformación tecnológica y la evolución científica han sido primordiales en este proceso globalizador.

Daniel Viquez, señala como una de las ventajas de la globalización, (...) la posibilidad de reducir los costos mundiales en diferentes formas: aunando la producción u otras actividades para dos o más países, llevando la manufactura u otras actividades a países de bajos costos; en términos de flexibilidad, indica que se puede explotar

² Meyer Lorenzo, *El sistema global y nosotros*, agenda ciudadana, periódico Reforma, viernes 8 de octubre de 1990

pasando la producción de un sitio a otro en breve plazo, a fin de aprovechar el costo más bajo en un momento dado (...)"³

Las ventajas de la globalización no son para los que tienen que someterse a las políticas impuestas por los dueños de los capitales que rigen el mundo; y en el caso de los más pobres, éstos quedan totalmente subordinados, pues queda claro que la globalización beneficia a los poderosos capitales que logran favorecerse tanto de las importaciones más baratas de países subdesarrollados, como de los extensos mercados de exportación, en los cuales se expande cada vez más el uso necesario de la tecnología.

Desventajas de la globalización

Las desventajas de la globalización las sufren un mayor número de la población mundial, por que simplemente nos son los dueños del capital, sino que son los que la producen desde sus diferentes posiciones en el terreno capitalista.

Los países subdesarrollados, con un alto índice de población carente de hasta los servicios más básicos, se encuentran en total desventaja frente aquellos países que cuentan con altos niveles de desarrollo tecnológico y donde la mayor parte de su población tiene acceso a éste mismo.

³ Op. Cit. Viquez.

Aunque también habría que tomar en cuenta que aún países como Estados Unidos, que han impuesto su modelo económico como un patrón a seguir en todo el mundo, no toda su población resulta beneficiada, pues aún en estos países no son la mayoría de las personas que se sienten integradas dentro del nuevo orden económico mundial, pues la prueba está en los altos grados de desempleo y bajos salarios que se han venido generando en las últimas décadas en todo el mundo.

Por tanto, la competitividad que exige la globalización no sólo se puede encontrar en un país, esto es un asunto de dueños de capitales que no tienen patria o nación. Este tipo de eventos han generando divisiones entre diferentes sectores de cada país; pues así como hay sujetos que se han manifestado en contra de la globalización y sus efectos, también se respira un ambiente cada vez más individualista e indiferente, y menos sensible a cuestiones de humanidad y dignidad, tanto en países desarrollados como subdesarrollados. Dándose como resultado una identidad entre los más desprotegidos de dichas competencias y los más beneficiados o menos vulnerables del mundo.

“En el capitalismo de la globalización el mexicano promedio simplemente no tiene armas adecuadas para conquistar en el futuro inmediato –el único que cuenta, ya que en el largo plazo todos estaremos muertos- una posición adecuada, digna del proyecto nacional que alguna vez fue. A ese mexicano no se le preparó nunca para lo que ahora se le exige, porque el arreglo que estaba en pie hasta hace 17 años estaba hecho para otro sistema, de ahí el pobre

desempeño actual de la economía en su conjunto, el aumento de la desigualdad, de la pobreza y sobre todo, de la frustración colectiva.”⁴

La globalización ha mostrado hasta hoy que la relación que existe entre los países desarrollados y subdesarrollados, ha tenido consecuencias negativas para las naciones que dependen de la economía de otros países; pues al ejercerse una gran ventaja sobre ellos, éstos quedan en una posición de subordinación, desprotección y explotación.

Globalización y empleo en el sector juvenil

La globalización exige nuevas formas de producción, y por tanto en el campo laboral, las transformaciones se dejan ver inmediatamente cuando el perfil del trabajador actual es un sujeto con mayor educación escolar, con menos derechos laborales y con salarios que cada día alcanzan para menos. Por otro lado, uno de los sectores más afectados es el de los jóvenes, los cuales por su mayor densidad poblacional son los más demandantes de empleo. La expansión del capital financiero, el auge industrial y el incremento del uso de nuevas tecnologías han venido posicionando a países como México en una situación de interdependencia; implementándose a su vez las políticas neoliberales de desregulación, privatización y apertura. Por tanto, las consecuencias de exclusión y desempleo son elementos que irrumpen en el espacio de los jóvenes, son elementos que a su vez los lleva a vivir dentro de un mundo incierto y que les dificulta la posibilidad de

⁴ Op.cit. Meyer, Lorenzo.

planear un futuro que les garantice por lo menos vivir con acceso a los servicios básicos con los que debe contar una familia.

En este sentido, es importante tener claro el concepto de globalización y así entender también sus implicaciones económicas ideológicas y culturales, de tal forma, que sea mejor posible entender y explicar algunos de sus efectos en la humanidad, como el hecho de provocar que ésta no sólo sea dividida entre los que poseen todo, y los que no poseen nada, sino también crear una división entre los que se quedan dentro y los que se quedan fuera de participar en un mundo que exige un sujeto competitivo, capaz de producir y consumir en una sociedad capitalista y neoliberal.

“Algunos autores plantean la aparición de la economía global en Europa en el siglo XIV con la aparición de ciudades dedicadas al comercio, que se extendían hacia tierras lejanas (...) hoy en día las interacciones globales son generadas por capitales globales que no tienen en cuenta los intereses territoriales, esto ha sido posible gracias a la incorporación de nuevas tecnologías que hicieron que el volumen e intensidad del movimiento del capital haya aumentado en forma exponencial.”⁵

Este flujo de capitales que no tienen ningún tipo de freno y regulación, y que pasan por alto la soberanía de cada nación daña principalmente a países subdesarrollados y dependientes como México. El modelo neoliberal provoca mayores niveles de pobreza y exclusión en países

⁵ Op. Cit. Viquez.

que no tienen el mando de las decisiones económicas mundiales, dejando abolida la oportunidad de proporcionar a sus ciudadanos mejores condiciones de vida.

La globalización en México no ha sido motivo de oportunidades en materia de crecimiento para la mayor parte de su población; y sí en cambio, ha sido la causa de mayor desempleo, bajos salarios, desestabilización y degradación laboral.

Al respecto, la población juvenil ha sido uno de los sectores más afectados en las condiciones laborales; primeramente, porque se encuentran en un periodo histórico donde el desempleo es una de las primeras problemáticas sociales a nivel mundial; después, porque una vez que se deciden a buscar el empleo y lo encuentran, éste no les proporciona la satisfacción deseada para trabajar, pues en su mayoría, por razones obvias, carecen de experiencia y capacitación; y por último porque cuando logran ser contratados se topan con formas de contratación inestables, que no garantizan ninguna protección al trabajador, y que facilitan al empleador despedirlos en cualquier momento.

La globalización y su ideología

Ideológicamente, la globalización es manejada de manera más abstracta basándose en las ideas liberales del capitalismo, las cuales son precisamente las que sustentan y justifican la importancia del valor del mercado libre. Así pues, “genera la concentración de riquezas en

aquellos que son dueños del capital, los que ahora además no tienen patria, por lo tanto no beneficia a naciones sino a determinados grupos oligarcas con trascendencia planetaria. Ese enfoque afirma que si los individuos pueden libremente perseguir sus propios intereses, las consecuencias colectivas serán mucho más beneficiosas que la acción gubernamental. Esta proposición constituye, por lo demás, el fundamento del llamado individualismo metodológico, que es desde un punto de vista teórico el corazón mismo de la teoría liberal.”⁶

El neoliberalismo procura legitimizar también ideológicamente que la intervención gubernamental ya no funciona y que es tiempo de darle al mercado la oportunidad de lograr una sociedad más productiva y más “justa”. Sin embargo, lo cierto es que en la actualidad sólo hemos podido constatar que los beneficios del desarrollo no los alcanza toda la sociedad y que es una mayoría mundial la que vive en condiciones de miseria inaceptables, aún siendo trabajadora y productiva.

Es un hecho que la riqueza se genera a través del trabajo y la producción; pero esto no significa que quien trabaja y produce, participa de las ventajas y beneficios de la producción capitalista. Pues simplemente al no ser los trabajadores los dueños de los medios de producción, pierden todo derecho sobre lo que producen; pues lo único que les pertenece es la capacidad de ejecutar el trabajo o como señalaría Marx, su <<fuerza de trabajo>>, la cual es pagada por un número de horas acordadas entre el empleador y el trabajador.

⁶ Ibíd.

Efectos culturales de la globalización

Una de las causas del intercambio cultural es el intercambio comercial que surge desde los inicios del capitalismo, lo cual dio como resultado, no sólo la posibilidad de ganar más dinero a los antiguos mercaderes, sino que también logró un intercambio y enriquecimiento cultural entre diferentes naciones.

Al paso del tiempo, las formas de intercambio se fueron facilitando más, gracias al desarrollo de los medios de comunicación. Ahora la posibilidad de intercambio no sólo cuenta con la más alta tecnología en cuestiones de comunicación, sino que también cuenta con el respaldo de políticas ventajosas que legitiman las crudezas del neoliberalismo, impuestas y reguladas por los nuevos dueños del capital mundial. Esto ha generado que diferentes culturas consuman productos de países como Estados Unidos y adapten y/o adopten sus costumbres, tradiciones, moda, y formas de vivir.

Los medios de comunicación actualmente juegan un papel fundamental en la venta de los productos ofrecidos en el mercado, y por tanto estos son cada vez más impactantes, por su alto avance tecnológico y por su mayor acercamiento a toda la población, como por ejemplo ventas por Internet, más canales de televisión, telemarketing, etc.

En el caso de México, la influencia cultural de los Estados Unidos es más alta que la de cualquier otro país; tanto por su posición geográfica

que los convierte en países vecinos, como por los vínculos económicos, políticos y sociales que ha habido entre ambos países a lo largo de la historia. La relación subordinada que ha mantenido México frente a este país a lo largo de los años debido a su dependencia económica, no sólo ha afectado hasta hoy en la imposición de sus modelos económicos y políticos, y sus leyes de libre mercado, también ha impuesto su cultura.

“La globalización ha significado una tendencia a la homogeneidad cultural, cuyos patrones de conducta predominantes son aquellos asociados a la cultura norteamericana, reproduciendo sus símbolos tales como las marcas en tiendas de ropa, refrescos, tecnología, comida, etc. y por supuesto el idioma inglés”⁷

Lo malo es que dichas imposiciones no conllevan a la mayor parte de los ciudadanos mexicanos y latinoamericanos que también se ven afectados por la misma situación, a obtener ningún tipo de desarrollo social, ni crecimiento en su nivel de vida.

Los jóvenes han sido siempre uno de los sectores más vulnerables a la influencia norteamericana desde a mediados del siglo pasado. Sin embargo, la posición padecida por la influencia de los Estados Unidos ha sido únicamente consumista; y el hecho de que la población mexicana o latina hable inglés, vista con ropa y moda norteamericana, escuche su música, consuma su comida, y en general adopte patrones de vida, a través de sus costumbres y tradiciones, no los convierte en

⁷ Ibid.

miembros del “primer mundo”; por el contrario, los niveles de exclusión y de marginación se elevan aún más entre la población, pues no toda la sociedad ha podido adaptar a su vida, la cultura norteamericana, debido a que sus condiciones de subdesarrollo en las que ha vivido siempre, han sido las más relegadas. Además de que hay que tomar en cuenta que en México y Latinoamérica, la mayor parte de su población es indígena y que éstos siempre han sido olvidados por sus gobiernos desde hace más de 500 años. Es por eso que sólo es una porción mínima de la población, y sobre todo la más urbanizada, la que tiene un poco de más posibilidades de no ser eliminado de los supuestos beneficios que genera el fenómeno de la globalización.

Otro de los fenómenos que se han manifestado a lo largo de esta culturización, es que aquellos individuos que han sido excluidos por no contar con las posibilidades de acceder a este mundo globalizado por sus condiciones económicas, culturales, raciales y hasta físicas son discriminados por sus mismos paisanos que se asumen diferentes al considerar estar inmersos dentro de un mundo moderno y desarrollado, por el simple hecho de consumir o adquirir los productos tecnologizados y de moda que ofrece el mercado.

Cabe aclarar, que este fenómeno de discriminación se presenta entre sujetos que pertenecen a un mismo nivel cultural, un nivel educativo muy similar, coinciden en gustos musicales, formas de hablar y expresarse, opciones de diversión, etc. Sin embargo, al tener un diferente poder adquisitivo, la división es marcada por los productos que consumen unos y otros. Todo esto sólo puede fomentar un

ambiente de competencia, egoísmo, individualismo intolerancia y discriminación; no sólo entre las mismas naciones o razas, sino que también en grupos sociales más cercanos como la familia, el vecindario, la escuela y el trabajo.

La transnacionalización y sus efectos en el área laboral

Ahora bien, por otro lado la globalización también causa la transnacionalización de la economía, generando que empresas a nivel mundial controlen la producción de la economía, y por tanto, éstas tengan todo el poder de decisión.

En este sentido, habría que pensar en esas empresas extranjeras que se establecen en México y que emplean a millones de trabajadores bajo condiciones que se ajusten al pensamiento del “más fuerte”.

“El capital transnacional ha sido capaz de generar acuerdos multilaterales en el marco de la OMC (Organización Mundial de Comercio), uno de ellos es el AMI (Acuerdo multilateral de inversiones) que consiste en permitir a las transnacionales no sólo entrar y salir de los países con sus capitales, sino que crea un Tribunal Internacional con facultades para sancionar a los gobiernos que según las transnacionales no cumplan con el tratado”.⁸

En este país, los trabajadores se enfrentan por un lado a los abusos casi sin control de estas empresas, debido a que los estados no son

⁸ *Ibíd.*

capaces de regular o controlar las condiciones laborales, y por otro a la inestabilidad de los capitales que hace más inestables las inversiones.

“La transnacionalización de los capitales implica la posibilidad de creación de cadenas de subcontratación aprovechando “las ventajas comparativas del mercado laboral” existente en determinados países, es decir, la cadena de producción no se realiza en un lugar determinado sino que se va desarrollando en distintos territorios, de modo tal, que permita minimizar los costos de producción (...) aumentando la ganancia dada por la explotación a los trabajadores.”⁹

En este caso los beneficios de la inversión son para los empresarios, dueños de los capitales, y no precisamente para los países en donde éstos han alcanzado altos niveles de desarrollo. La globalización económica sólo favorece a quienes tienen en sus manos el control de la economía a nivel mundial, porque al resto de la población, sólo le toca participar ejecutando las tareas que le corresponden.

En el ámbito laboral, este proceso de globalización consolida aun más la entrada del capital extranjero en el país y el problema es, como ya se ha mencionado, que el desarrollo y los beneficios no son para la población mexicana, y por tanto, menos para sus trabajadores; los resultados hasta hoy sólo ha comprobado que la calidad de vida de los trabajadores no ha mejorado durante todos estos años, y que la

⁹ *Ibíd.*

entrada de empresas extranjeras, sólo han ampliado la degradación laboral y por ende, la vida de los trabajadores.

Los empleos creados por las empresas extranjeras que entran al país comúnmente emplean gente joven y sin experiencia laboral. Entre más jóvenes sean y menos experiencia tengan los trabajadores, mayor posibilidad hay de que éstos no hayan tenido jamás prestaciones sociales y menos haber estado sindicalizados.

Efectos de la mundialización en un mundo laboral flexible

Los procesos laborales se han venido transformando en varios sentidos; como por ejemplo; el incremento de los niveles tecnológicos en la organización del trabajo, que a su vez han cambiado las formas de producción, y la supervisión y control sobre el mismo proceso laboral. Esto ha tenido un grave impacto sobre los trabajadores, al momento de que este tipo de organización laboral requiere también otro tipo de sujeto, un trabajador rotativo, polivalente, inestable y sin experiencia sindical; pero sobre todo joven. Los trabajadores, caracterizados por ser trabajadores permanentes, con un oficio que los distinga, con derechos y obligaciones pactados con contratos, cada vez se están extinguiendo más, por formas flexibles de trabajo que impulsa la mundialización.

“La mundialización del capital, sus desdoblamientos esenciales (plusvalía, ganancia, renta, ingreso, impuestos, salarios, etcétera), lejos de plantear una reforma integral de los derechos de los trabajadores para reafirmarlos y extenderlos en legislaciones

modernas y de rigurosa observancia, por el contrario, ha profundizado su precarización y, en una gran cantidad de casos, su absoluta abolición. Es así como surge (...) un mundo del trabajo flexibilizado y precarizado, inmanente a la actual fase de reproducción del capital, correspondiente a los efectos de la aplicación de la tecnología y de la ciencia, a los procesos de trabajo productivos y, en general al conjunto de la vida económica y social”.¹⁰

La mundialización y los efectos de reestructuración en el ámbito laboral no ofrecen ningún tipo de beneficio en cuanto al bienestar de los derechos de los trabajadores, por el contrario, éstos están siendo arrebatados y desplazados por la precarización y la exclusión en un sector muy amplio de la población mundial, sobre todo los que se hallan en países subdesarrollados, y que en estos momentos viven altos grados de pobreza. Los trabajadores ahora padecen la falta de apoyo para acceder a los servicios básicos que en algún momento el estado de bienestar les proporcionó.

La privatización es otro de los efectos de la globalización, y eso ha venido delimitando las funciones de un gobierno protector y proveedor de servicios que en algún momento aportó bienestar social a sus ciudadanos; y por eso mismo, es ahora el sector privado la alternativa para poder seguir accediendo a servicios y bienes, muchas veces de

¹⁰ Serna Leslie. Participación Juvenil. “*Globalización y participación juvenil*”. En búsqueda de elementos para la reflexión. Revista Jóvenes, Año 1, No. 5, México, dic. 1997. pp. 42

necesidad básica. Esto por supuesto afecta a los sectores más pobres del país que ya han venido siendo golpeados de alguna otra manera por los efectos de la globalización, como por ejemplo, el desempleo.

Tanto la globalización como las políticas neoliberales han venido afectado a “(...) las medidas de adelgazamiento estatal y recorte al gasto público, y con ello el fin del Estado benefactor y de las políticas subsidiarias que excluyen a todos aquellos que se consideren no competitivos incrementando el desempleo y la falta de acceso a los servicios estatales de vivienda, educación y salud.”¹¹

Efectos en las emociones de los sujetos

Este escenario tan desventajoso, influye y determina los trayectos de vida de los individuos, evidentemente también la de los jóvenes. En este sentido, (...) el acceso a un empleo no tiene relevancia únicamente desde el punto de vista económico. En la sociedad moderna el trabajo es una posibilidad de realización de los derechos ciudadanos, así como de acceso a la formación, información y vínculos sociales.”¹²

Los jóvenes que deciden trabajar, no sólo lo hacen por cubrir los gastos de necesidad básica, como el alimento o la vivienda; pues al recibir un salario no sólo tienen la posibilidad de contribuir con los

¹¹ *Ibíd.*

¹² Alfie Miriam. “Movimientos sociales y globalización”, en *Sociológica*, año 10, No. 27. Universidad Autónoma Metropolitana, unidad Azcapotzalco. México, D, F., enero-abril 1995. pp. 43-61.

gastos familiares y obtener bienes materiales; también logran, si no tener una mejor relación, con los miembros de su hogar, con los que comparten gastos, si logran conseguir una cierta autonomía frente a ellos. Es muy probable que los jóvenes que trabajan se sientan más independientes, y seguros de sí mismos. Por tanto, las relaciones que establecen los jóvenes dentro de cada uno de los diferentes ámbitos que giran en su entorno, se verán afectadas por el estado de seguridad y satisfacción que haya por parte de estos mismos.

No cabe ni la menor duda de que la globalización ha sido un fenómeno que en términos económicos y laborales no sólo ha sabido crear inestabilidad en el ámbito laboral, e incertidumbre en la población que necesita de un empleo, sino que también ha acrecentado la vulnerabilidad de los sujetos, arrastrándolos muchas veces a un estado, de frustración y problemas de adaptación social, manifestándose en ocasiones en problemas de adicción, depresión, estrés, neurosis, etc.

Resultados de la globalización

Los efectos de la globalización se ha señalado que sólo beneficia a muy pocos individuos, y estos son, los que poseen el poder del capital y, por tanto, las decisiones de los movimientos de la economía mundial. Los “otros”, la mayoría restante, son afectados en diferentes grados, y aunque mucho depende también de factores característicos de cada uno, ya sea individuales o generales como: la raza, la nación, la educación y la cultura a la que pertenezcan; para determinar el

grado de su afección, de cualquier modo siempre se verán perjudicados en su economía y en su estabilidad. De hecho, “(...) en el momento en el que se empieza a hablar de globalización, un tema que siempre aparece con fuerza en las agencias internacionales, en las organizaciones no gubernamentales y en las ciencias sociales es, la pobreza.”¹³

¹³ Sotelo Valencia, Adrián, Dossier: Mercado de Trabajo y Globalización, Mundos en cambio. El ámbito del trabajo en la universalización del capital. Revista de ciencias sociales Trayectorias, de la Universidad Autónoma de Nuevo León, año 4. No. 9 mayo-agosto, 2002. pp. 6-8.

Capítulo 2

La construcción social de la identidad juvenil contemporánea y los valores

Los jóvenes construyen su propia identidad a partir de lo que ellos consideran ser y lo que los demás les dicen que son. Actualmente este sector padece y enfrenta las contradicciones que su entorno le ofrece, entre lo que es el “deber ser” y lo que ellos realmente sienten, piensan o desean.

El joven del siglo XXI vive en medio de una sociedad cada vez menos congruente y con una doble moral, lo cual lo conduce a sentirse cada vez más confundido, incrédulo, apático y defraudado.

Los jóvenes ciudadanos son más vulnerables a dejar de sentirse identificados y representados por instituciones sociales como la iglesia o el Estado, y es por eso que, por ejemplo, imágenes como la del profesor, el médico, el cura, el presidente y la familia, que han sido símbolos con un alto grado de representación en la educación de la humanidad, actualmente son precisamente estos mismos los que se han visto debilitados en cuanto a la posibilidad de seguir generando sentimientos de confianza, respeto, admiración o representación. La lucha entre los “principios morales” enseñados, y los sentimientos y demandas de estos jóvenes, los convierten ante los ojos de estas mismas instituciones, en “rebeldes”.

Muchos jóvenes además de creer que son rebeldes se sienten incomprendidos y buscan entonces construir sus propios espacios para lograr encontrar un grupo con el que se sienta realmente identificados.

En este capítulo, antes de abordar el tema relacionado con la identidad juvenil actual y la importancia de sus efectos, se atenderá primeramente lo que es la identidad, y después la juventud.

La identidad

Los estudiosos de la identidad han dado a conocer varias teorías al respecto, y a su vez han mostrado, lo complicado que es describir a un sujeto que cuente ya con una personalidad que lo identifique ante sí mismo y con los demás, sin caer en el peligro de etiquetarlo con una serie de símbolos y características construidas por nuestras propias percepciones. El cómo nos miramos y miramos a los demás, el cómo nos miran y cómo creemos ser mirados, son percepciones muy complejas y difícil de entender, pues “la realidad” puede ser muy diferente a como nos la dicta nuestro sentido común.

Los individuos estamos inmersos de símbolos que han sido construidos con el paso del tiempo, y los cuales son el resultado de representaciones y creencias históricamente establecidas.

“La identidad es la autopercepción de un «nosotros» relativamente homogénea en contraposición a «los otros», con base en atributos, marcas o rasgos distintivos subjetivamente seleccionados y valorizados, que a la vez funcionan como símbolos que delimitan el

espacio de la «mismidad» identitaria. (...) Poseer una determinada identidad implica conocerse y hacerse reconocer como tal, mediante estrategias de manifestación en la confrontación con otras identidades subjetivas en el interjuego de las relaciones sociales.”¹⁴

Por otro lado José Manuel Valenzuela expresa que “las identidades tienen un carácter relacional destacable, que carecen de una connotación esencialista y se definen a partir de las interacciones de un grupo con otros grupos sociales que no comparten los elementos simbólicos definitorios de su identidad; pues también, son recursos para la articulación de proyectos o adscripciones culturales imaginarias que, a modo de fantasmas colectivos, cobran forma y vida en la conciencia social como arquetipos que dibujan la unicidad individual; y, además, son históricamente construidas y cambiantes.”¹⁵

El imaginario social construido, con el paso del tiempo y a partir de la interrelación cotidiana de unos con otros, no es un asunto únicamente de lograr observar la identidad de un sujeto o grupo social a través de la imagen que se logra materializar a través de los atuendos, las costumbres o tradiciones que las puedan representar, es decir, también habría que tomar en cuenta elementos de diferenciación que hay entre sujetos que consideran estar identificados con algún sector determinado.

¹⁴ Gilberto Giménez, (IIS UNAM). Apuntes para una teoría de la identidad nacional, México, 1993.

¹⁵ José Manuel Valenzuela, “Culturas Juveniles. Identidades transitorias”, en Revista JOVENes, Nueva Época, no. 3, México, D.F. enero-marzo, 1997. P.12

La representación social

Una categoría que también es importante de entender cuando se está hablando de la identidad es la representación social. Uno de los autores que se han interesado en la investigación de dicho tema es Moscovici. Él propone las «representaciones», como «campos conceptuales o sistemas de nociones y de imágenes que sirven para construir la realidad, a la vez que determinan el comportamiento de los sujetos. Señala que se trata de representaciones operativas, ya que operan en la vida social – en el plano intelectual o práctico – como realidades preformadas, como marcos de interpretación de lo real y de orientación para la acción. Así entendidas, las representaciones sociales pueden alcanzar en los individuos diversos grados de elaboración, que pueden ir, de una simple imagen mental, a todo un sistema de relaciones figurativas y/o conceptuales, pasando por un grado intermedio, que sería el de la representación referencial (en el sentido que abarca las diversas facetas de un referente, remitiendo a otras imágenes connotativas)». Y que por tanto, estas representaciones pueden alcanzar grados muy complejos de elaboración.¹⁶

El caso de los jóvenes entrevistados en esta investigación por ejemplo, efectivamente hay muchos elementos que a simple vista pareciera que los identifican, para empezar, no hay grandes rangos de

¹⁶ Moscovici, Serge, coloquio de representaciones sociales. Trad. Laboratorio de Psicología Social. revisión: Angélica Bautista. Mision des sciences de l home. , Paris Francia.1979.

diferenciación en la edad entre ellos, trabajan para la misma empresa, reciben el mismo salario, aparentan pertenecer a un medio social muy similar. Sin embargo, cuando fueron entrevistados, ellos mismos marcaban sus diferencias al describirse así mismos. Por ejemplo un par de chicos entrevistados a pesar de que ambos ganaban lo mismo, eran solteros, de edad similar y vivían en ambientes populares muy similares; la manera de expresarse era muy distinta entre uno y otro, la chica decía que no le caían muy bien algunos chicos de su trabajo, pues se creían mucho porque vestían “muy bien”; cuando le pregunté que a qué le llamaba ella vestir bien, ella aclaró que era portar ropa de moda y de marca. Al chico también le pregunté que como se sentía con sus compañeros de trabajo y él respondió que muy bien con algunos, pues a otros no les hablaba más que para saludarlos, indagué más y le pregunté que qué diferencia había entre sus compañeros de trabajo a los que si les hablaba y a los que sólo saludaba, y él contestó que con sus cuates del trabajo se reunía en otros lugares para “cotorrear” y les gustaba la misma música e ir a con “chavas”, y que a diferencia con los chicos a los que sólo saludaba él veía que no eran de su “onda”, le pregunté que cómo lo sabía, y él sólo respondió, “se les nota luego, luego” y no quiso decir más.

Eventos muy similares compartieron los otros chicos entrevistados. Los juicios de diferencia o no identidad que hicieron de los demás jóvenes que pertenecían a un grupo muy similar al de ellos mismos, partía de la apariencia física y su indumentaria, pues sin hablarse más que para saludarse, unos y otros se formaban una imagen de identidad, consigo mismos y frente a los otros, marcando y

reafirmando a su vez el cómo se miraban, cómo creían que eran mirados y cómo miraban a los demás

Acerca de la conceptualización de la juventud

La juventud, como una de las etapas de vida del ser humano, ha sido muchas veces sometida a diferentes definiciones y caracterizaciones. Sin embargo, estas características han venido variando dependiendo del tiempo y el espacio donde se desarrolle dicha juventud, es decir, dependiendo del contexto histórico, del país o cultura, de la que se este hablando, los jóvenes van a ser descritos de manera distinta. Lo cual nos hace pensar que más allá de un rango de edad es una cuestión de actitudes sociales las que los definen como “jóvenes”.

“<<La juventud>> es un sector que se resiste a su conceptualización, y por otro lado, la existencia de múltiples estereotipos que nos remiten a generaciones extremas en el plano del sentido común, constituye uno de los principales obstáculos para su precisión teórica. (...) La noción de juventud en el sentido común tiene una infinidad de significados que predominan en la vida cotidiana como: “idealismo”, “inmadurez”, “rebeldía”, “entusiasmo”, “confusión”, “romanticismo”, “rechazo”, “radicalismo”, y más.”¹⁷

El ser humano ha relacionado hasta hoy una infinidad de actitudes con la etapa de la juventud, pero si bien es cierto, ninguna de estas

¹⁷ Alfredo Gutiérrez, Deslimitación. El otro conocimiento y la sociología informal, Plaza y Valdez -UIA, México, 1996, p. 308

actitudes se ha demostrado que sólo sean características de un periodo determinado de tiempo en el individuo, pues ser idealista, inmaduro, rebelde y todas esas características citadas en el párrafo anterior, se pueden tener en cualquier etapa de la vida y en cualquier momento del día. La edad del sujeto no determina este tipo de características con las que se trata de definir a la juventud, son más bien, cuestiones como la educación, la cultura y muchas otras características sociales y psicológicas las que van influir sobre su personalidad.

Los sujetos que ahora se encuentran considerados dentro de la etapa de la juventud pueden ser conservadores, meticulosos, prevenidos, anticuados, apáticos y aburridos; mientras que los que se consideran ya adultos pueden ser liberales, modernos, arriesgados, entusiastas, impulsivos y alegres.

No es sólo una cuestión de la edad la que determinará tener ciertas actitudes frente a la vida, pues cualquier sujeto en cualquier etapa de su vida es capaz de ser tan maduro un día, y conducirse con la mayor inconciencia y confusión al otro día.

Uno de los jóvenes entrevistados, cuando se le preguntó que qué diferencia veía entre ser joven y ser adulto señaló, “que la gran diferencia entre ser joven y adulto es que cuando eres “chavo” y la “riegas”, no hay problema, porque tus errores son tomados como propios de la edad, mientras que cuando eres adulto, la gente te toma como irresponsable, y entonces te califican como fracasado, sobre

todo después de los treinta, que es cuando dejas de ser joven y te señalan así.”

En esta declaración el sujeto no sólo muestra tener una percepción, que le ha sido enseñada en su medio cultural, entre las diferencias que hay de un joven y un adulto, sino que también él percibe, que después de los treinta años deja de ser joven. Independientemente de las razones biológicas; las instituciones gubernamentales que dan apoyos a este sector, por medio de sus programas de atención a la juventud, han teniendo que delimitar el número de personas atendidas, y por tanto, se ha impuesto un límite de tiempo, entendida entre los 12 y los 29 años de edad para representar a este sector.

Posiblemente a este joven no le preocupe ahora tanto “regarla”, como después de los 29 años. Pero ¿Qué pasará una vez que después de los treinta años, desde su perspectiva considere “regarla”?, posiblemente se sienta presionado por un sentimiento de fracaso. Pero el problema es que este tipo de percepciones de identidad afectan a nivel general en la vida del individuo, más aún cuando no se tiene control sobre las cosas que lo afectan, por ejemplo, si este joven no logra obtener todo lo que él percibe que la sociedad le exige para considerarlo exitoso, aún no “regandola”, él se sentirá un fracasado; independientemente de que muchos de los factores que influyen en su conducta sean derivados por cuestiones ajenas a su responsabilidad, y tenga que ver también con cuestiones sociales, como su cultura, raza, religión, nación, estrato social, educación, etc.

Los referentes institucionales que describen a la juventud

Los jóvenes se describen a sí mismos comúnmente repitiendo las descripciones que las instituciones sociales y los adultos tienen sobre de ellos, tanto los elogios como las descalificaciones. Sin embargo, muchas de estas ideas no coinciden con lo que ellos realmente sienten o les inquieta e interesa.

Los cinco jóvenes coincidieron, al señalarse como personas responsables, por el hecho de trabajar. En particular, una de las jóvenes declaró: “yo se lo que quiero hacer, pero no puedo. Quisiera seguir estudiando y prepararme más, pero es muy difícil para mí porque yo ayudo mucho a mis papás con los gastos de la casa”.

Otro de los jóvenes, sin embargo, que también decía “saber lo que quería” no le interesaba estudiar porque él veía que los profesionistas estaban desempleados y sin dinero; él decía que prefería hacer cualquier otra cosa para ganar dinero, aunque no sabía exactamente qué; decía que posiblemente buscaría otro trabajo que le pagara más. Aunque se notaba confundido e incierto, en cuanto con lo que debía hacer para ganar más dinero, al menos se mostró seguro, en su decisión determinante de no estudiar la universidad porque revelaba tener claro que los profesionistas no tenían asegurado el empleo.

Ambos casos se ven afectados en sus decisiones, por los problemas que se han aumentado en los últimos años. La pobreza en la mayor parte de las familias mexicanas que no ha permitido otorgarles a sus hijos la posibilidad de darles educación hasta la universidad, sin que

éstos se molesten o preocupen por el gasto familiar. Por otro lado, también la falta de empleo, que afecta tanto a profesionistas y no profesionistas. Actualmente es común saber que un profesionista tiene que buscar trabajar de cualquier otra cosa que no tenga que ver con su especialidad.

La juventud es víctima de la incongruencia social; donde nada tiene que ver todo lo que se les exige que deban dar, y lo que se les brinda para que logren ser o hacer; donde nada de lo que se espera de ellos, tiene que ver con sus metas personales. Esto provoca en ellos un estado de confusión, lo cual los hace parecer ante los adultos como sujetos “inmaduros” y “que no saben lo que quieren” por su mismo estado de juventud.

“Las instituciones que han sido responsables de transmitir la historia y distribuir los recursos de una determinada sociedad, tienen una gran importancia en la formación de la identidad del individuo, al decirle de dónde viene, mostrarle sus raíces, sus iguales y sus desiguales, darle pautas de referencia, darle material para constituir sus grupos de referencia y pertenencia, y un largo etcétera.”¹⁸

La responsabilidad que cumplen actualmente instituciones sociales como: la política, la familia, la religión, la escuela y los medios de

¹⁸ Este importante concepto de Manuel Martín Serrano y todo lo que implica para el análisis de las relaciones del actor social con las instituciones puede ser consultado en su obra *La mediación social* (1978). Madrid, Akal.

comunicación sobre la juventud, es muy importante para la construcción que ahora se tiene de lo que es la juventud actual.

La familia por ejemplo, es una de las primeras instituciones donde es educado un sujeto, y es donde forma sus primeras impresiones sobre de él mismo y sobre los demás; poco a poco conforme se va integrando socialmente y va teniendo contacto con las otras instituciones, es entonces cuando se irá formando su personalidad.

Los jóvenes una vez que han adquirido su personalidad, muchas veces no coinciden sus ideas, sus gustos o sus demandas e intereses con las normas de alguna de las instituciones con las que han crecido; y esto los hace parecer rebeldes. Sin embargo, mucho tiene que ver esa doble información o incongruencia en la que viven constantemente; pues entre el “deber ser” y la realidad con la que se enfrentan muchas veces no hay coincidencia.

Frecuentemente estos jóvenes por ejemplo; “(...) no sienten a sus padres adaptados (cognitivamente adaptados), pero tampoco llegan a rechazar todo lo que venga de sus padres. De hecho, se percibe una mayor convergencia afectiva con los padres que con los prescriptores de normas (los profesores). Aquí es posible observar un cierto pragmatismo de los jóvenes, ya que, parecen decir, <<estamos a la espera de que venga algo mejor y que la espera como esperanza no parece vislumbrar un horizonte socio-vital más propicio, es mejor permanecer unidos, confiar en la familia y conservar lo que ahora mismo tenemos>> No debemos olvidar que el 63% de los jóvenes que

trabajan viven todavía en casa con sus padres, debido a la precariedad del empleo y a los costes de la vivienda.”¹⁹

Los cinco jóvenes entrevistados resultaron no vivir de manera independiente, ni solventar solos todos sus gastos. En todos los casos aún vivían en casa de los papás, y en dos casos de jóvenes casados, vivían con los suegros.

Cada vez son más los “jóvenes” que no pueden solventar solos los gastos de una vivienda, y los gastos derivados de la misma, como: luz, gas, predio, mantenimiento, comida, pasajes, teléfono (que ya no resulta de lujo); esto en el sentido estricto de gastos básicos, y si aumentamos, artículos de consumo como: entretenimiento, belleza, moda, vacaciones, etc., las posibilidades de lograr su independencia se reduce más.

La dependencia de los hijos hacia los padres cada vez aumenta más debido a las necesidades económicas que se han generado por el desempleo y los bajos salarios que no alcanzan a cubrir las necesidades de los trabajadores.

Identidades juveniles fragmentadas

La identidad de esta nueva generación de jóvenes está sujeta a las transformaciones que han sufrido todas las instituciones sociales. En este mundo capitalizado e inmerso dentro de una política cultural

¹⁹ Zárraga de Luis (director), Informe Juventud en España, (La inserción de los jóvenes en la sociedad), Ministerio de Cultura, Instituto de la Juventud, Madrid, 1985, p.25.

neoliberal, las formas de convivencia suelen ser más individualistas, pragmáticas e inmediatistas. (...) Este nuevo individuo (el/la joven) también tiene necesidad profunda de pertenencia pero no en las viejas instituciones - partidos políticos, sindicatos, iglesia...- sino en pequeños grupos "cálidos", de amigos cercanos que compartan las mismas estéticas, gustos, estilos de vida y valores orientados hacia lo urbano".²⁰

Sin olvidar la heterogeneidad de los jóvenes y sin desconocer su participación actual de manera activa con algunos partidos políticos, grupos religiosos, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales; también hay jóvenes que actualmente no les interesa reunirse más que en lugares donde sólo puedan pasar el rato, y encuentren diversiones efímeras que en el momento los haga sentirse acompañados y hasta queridos; pues a estos jóvenes no les interesa participar, ni se sienten identificados, con ningún tipo de institución social.

En este sentido, al menos los jóvenes que fueron entrevistados señalaron que cuando estaban fuera del trabajo, ocupaban su tiempo en ir a la escuela, pasear con la pareja, juntarse con los amigos, ver la televisión, y estar con la familia.

²⁰ Aguinaga, J. y Comas, D. Cambios de hábito en el uso del tiempo. Trayectorias temporales de los jóvenes españoles. Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto de la Juventud, 1997 pp.225

“La vida en la ciudad como espacio simbólico de consumo de relaciones sociales les permite compaginar estudio (cada vez más prolongado) y empleos ocasionales y nada permanentes. (...) La ciudad es el espacio físico/simbólico más apropiado al joven porque le deja "vivir" distintos papeles que le permiten aguantar la transitoriedad endémica de su situación como grupo social que, lanzado al mundo social, se ve obligado a combinar el deseo de aspiración a metas finales y acabadas frente a la cuarentena forzada de multiplicidad de pequeñas y aisladas "estaciones de micro-deseos", pequeños deseos previos, que le dejan un margen de maniobra y movilidad en espacios heterogéneos como el de la cultura, el ocio y el tiempo libre, los estudios, los empleos, el consumo, los cursillos de formación complementaria (informática, idiomas, especializaciones universitarias de postgrado, etc.), las actividades esporádicas que exigen poca cualificación (por ejemplo, el trabajo parcial)”²¹

Los jóvenes que hoy viven en zonas más urbanizadas, han crecido dentro de una sociedad cada vez más computarizada y pragmática. Estos jóvenes tienen mayor oportunidad a tener acceso a aparatos tecnologizados; ya sea por su abaratamiento en el mercado, gracias a su constante avance, o porque existen establecimientos que rentan este tipo de aparatos, que cada día se consideran más necesarios, como por ejemplo, las computadoras y el Internet.

²¹ Ibid. Aguinaga, 225

Cuatro de los jóvenes entrevistados, tienen celular, y en su casa tres de ellos tienen computadora. A pesar de el sueldo que perciben y las necesidades que ellos declaran padecer, no se han limitado a comprar este tipo de tecnología. Algo muy interesante de señalar es que uno de los jóvenes que tenía computadora y celular, decía que tenía problemas en su casa porque el baño estaba en el patio, a veces no había agua y tenía que compartirlo con otros familiares; cuando le pregunte que porqué no tenía baño propio, me contestó que porque no había tenido dinero para construir. Le fue más fácil obtener la tecnología que ahora el mercado le oferta con “grandes facilidades”, que la construcción de su baño.

“Los agentes sociales, que hoy son múltiples y heterogéneos, formales e informales, en la encrucijada de todos ellos, el nuevo individuo vive su identidad fragmentada. Especial relevancia habría que darles a los medios de comunicación social y al grupo de amigos, que es donde se vive con una cierta calidez la necesidad de pertenencia. El colectivo juvenil está encauzado por el modelo cultural de este "nuevo individuo" fragmentario que pide ser seducido. Éste mismo se esfuerza en construir su imagen con los trozos rotos que le ofrece la sociedad competitiva.”²²

En muchos de los intereses que los jóvenes dicen tener, se encuentran una gran cantidad de deseos y discursos transmitidos por los adultos con los que han crecido, tales como: “ser alguien en la vida”, “como te ven te tratan”, “cuánto tienes, cuánto vales”, y otros similares, que influyen mucho en sus metas y aspiraciones. El

²² Ibid. Aguinaga, 225

inconveniente es que este tipo de educación formativa que reciben los jóvenes muchas veces no coincide con su medio social. Como por ejemplo, el caso del chico que tenía un baño compartido, fuera del lugar donde habitaba y con problemas de agua. Este chico posiblemente soportaba estas incomodidades, al reponerlas con otras comodidades como su computadora o su celular. Además no hay que olvidar que el mercado no sólo vende cosas que nos sirven, sino que nos hace pertenecer a un grupo social que nos identifica de manera individual y frente a los demás.

“El problema es, además, especialmente grave para los jóvenes, que no sólo viven en el mundo dominado por la fantasía de la movilidad social que les han presentado los adultos sino que además han sido socializados en un principio que parece ignorar la realidad de la estratificación social: uno circula por uno u otro autobús, no por su patrimonio o su nivel de ingresos, o por el de la familia, o por las expectativas de futuro, sino por su capacidad aparente de gasto... es más, uno puede montarse provisional o circunstancialmente en el autobús de las elites y bajarse en la próxima parada, siempre que pueda, o quiera, pagarse el billete. El único límite que se sugiere a los jóvenes es que traten de evitar subirse en el autobús de los marginales, a los que se suele describir tanto en términos de inútiles, como en términos de aquellos que se subieron en un autobús equivocado”.²³

La conciencia de clases cada vez es más ilegible en nuestros días, y ahora las diferencias son de apariencia, están representadas por

²³ Ibid. Aguinaga, 226

símbolos que se identifican con las marcas que el mercado ofrece, tiendas a donde uno compre, espacios de diversión frecuentados; actitudes, como lenguajes corporales, palabras y tonos en el hablar.

La realidad que viven los jóvenes está llena de espejismos y fantasías como señala Aguinaga, pues éstas han sido creadas sobre todo por los medios de comunicación y la invitación seductora de consumo constante; tal parece, que lo que ahora importa es alcanzar la identidad imaginada a como de lugar.

Capítulo 3

La identidad laboral de los jóvenes

El trabajo es un espacio de identidad muy importante para la construcción de la personalidad de los sujetos; y en el caso de los jóvenes, el área laboral es el lugar en donde se enfrentan a la consecución de las metas a las que aspiran o aspiraban.

Entre las presiones de producción y consumo a las que son sometidos todos los días, y la construcción social del concepto que se tiene de juventud por sus diferentes representaciones, conformadas y matizadas por cuestiones ideológicas, culturales, científicas y sociales, los jóvenes van creando su yo imaginario.

Antes que nada cabe destacar que el trabajo se ha considerado como un factor determinante de la vida humana. Desde el momento en que el ser humano mira el trabajo no sólo como un medio para obtener los recursos necesarios para sobrevivir, como en el principio de la humanidad, sino como una forma de saberse quién es; jugar no sólo un rol de vida sino representarse dentro de un estatus social. Lo que lo representará ante la sociedad, de acuerdo a su oficio.

La importancia de la identidad en el sujeto y su influencia en la forma en la que perciben la realidad, de acuerdo a su historia social y personal, el medio cultural en el que viven, el lugar que ocupan en el

seno de la estructura social y por las experiencias con las que se enfrentan en su vida cotidiana, se debe tomar en cuenta que la visión de la realidad no es la misma para todas las personas. Por tanto, en cuanto a la necesidad del trabajo y su importancia, se han generado diferentes nociones en torno a él.

La necesidad de pertenencia dentro del espacio laboral por parte del trabajador es posible que lo busque desde la estructura del mismo inmueble, los muebles e instrumentos que lo conforman, sus jefes y sobre todo con los compañeros de trabajo. El hecho de pertenecer a la misma empresa, trabajar dentro de un grupo que hace más o menos las mismas actividades y que reciben un sueldo similar, facilita la convivencia entre un grupo de trabajadores que además cuentan casi con la misma edad, comparten algunos gustos, intereses y valores similares; como es el caso de los jóvenes entrevistados, que coinciden con esta descripción, más allá de los espacios escogidos por ellos para compartir con gente con la que se identifican, no sólo coinciden en los espacios laborales sino también en los de recreación y algunas veces escolares.

Las empresas en donde sólo se contrata a un solo sector determinado, como en este caso de jóvenes; el impacto que se genera es de suma importancia en cuestiones de identidad laboral, pues se cuenta con la ventaja de que sus trabajadores se sientan identificados en su mayoría y no sólo comparten la rutina diaria de la jornada laboral, sino que también comparten gustos y estilos de vida que los hacen tener un mayor acercamiento aún fuera del área de trabajo.

Cada uno de los jóvenes entrevistados coincidieron en que preferían estar en un trabajo donde el supervisor fuera joven, porque así “a la mejor los entendía más” y no se sentían tan presionados; y donde todos sus compañeros también eran casi de la misma edad, y así “hacían amigos y después se iban a cotorrear”. Decía una de las jóvenes entrevistadas: “estuve una vez trabajando en el gobierno, era horrible porque puro ruco y me aburría”.

Estos jóvenes sin dudarlo, les gustaría tener un empleo donde se les dieran todas las prestaciones de ley y quizás conseguir una plaza y estar representados por un sindicato que velara por sus derechos de trabajo; pero la realidad laboral que la mayoría de los jóvenes ha vivido sólo les ha ofrecido trabajos inestables y con salarios bajos. Las demandas de los jóvenes se han visto transformadas por la misma situación a la que se enfrentan. Además los jóvenes simplemente reconocen no creer en los sindicatos, como en muchas instituciones sociales ya mencionadas en este mismo trabajo, y por supuesto desconocen todo lo que se refiera a un gremio, pues cada vez estos se extinguen más en las ofertas de trabajo.

“El trabajo tenía un valor central en el orden social durante la primera fase del capitalismo industrial, bajo el paradigma del pleno empleo. A partir del trabajo, el sujeto cumplía una función socialmente reconocida y, en esa medida, recibía, además de su salario, amparo legal y beneficios sociales. La legislación laboral protegía los derechos del trabajador (obra social, seguro médico, jubilación, etc.) y las

asociaciones de trabajadores (gremios, sindicatos) eran las encargadas de custodiar estos derechos, y de generar una mayor capacidad de negociación sobre las condiciones de empleo.”²⁴

La percepción del trabajo

Las experiencias laborales de los jóvenes son construidas a partir de sus experiencias laborales y lo que les representa el trabajo, se basan en diversos ámbitos de socialización como su actitud frente al trabajo y la que perciben de la gente que trabaja o de sus mismos compañeros de trabajo.

Las percepciones que tienen los jóvenes del trabajo dan cuenta de sus propias concepciones, pues no todos los jóvenes perciben de la misma forma su trabajo; independientemente de que lo estén realizando sea en el mismo espacio y con tareas laborales similares, pues más bien se verán influenciados por cuestiones internas como sus propios valores y experiencias culturales y familiares; o cuestiones externas como el contexto histórico, político, nacionalidad, genero, etc. Ahora bien, en el sentido utilitario, los jóvenes coinciden en que el trabajo tiene un valor material y que a veces no importa que no les guste de todo, pues finalmente lo tienen que hacer por que lo “necesitan”, y no únicamente para ganar dinero.

²⁴ Cristina Cogliati, Alicia Kossoy y Silvia Kremen Shutzky, El Trabajo de los Jóvenes “La construcción de la identidad social”, Revista JOVENes, Nueva Época, año 4, no.12, México, D. F. julio-diciembre, 2000. P.46

Una joven señaló: “mis padres me apoyan a que trabaje porque además de que los ayudo yo me puedo comprar lo que quiero y la verdad a como están los sueldos yo creo que estoy bien. Me compro ropa y hasta guardo un poquito de dinero”

Los jóvenes simplemente toman el trabajo que se les ofrece en el mercado y no buscan lo que nunca han tenido y además desconocen, los derechos laborales. No es una preocupación actualmente para los jóvenes encontrar un trabajo que les proporcione prestaciones sociales, que les de la posibilidad de una vivienda, asistencia médica, o una jubilación, etc. La visión de futuro en los jóvenes entrevistados parecía muy clara cuando declaraban lo que deseaban, pero parecían deseos precisamente, no metas. La diferencia que hago entre un deseo y una meta, es que el primero se queda en nuestros pensamientos y la segunda pasa a la acción con fechas y medios bien definidos para lograr el objetivo.

Cuando pregunté a estos chicos, que cómo se miraban en un futuro, todos coincidían en tener una “estabilidad económica”, estar casados, con hijos, su casa, un coche, vacaciones, etc., todo lo que los medios de comunicación y la sociedad nos vende para ser “exitosos en la vida”. Pero en contraste al trabajo que en el presente tienen estos muchachos; les pregunté que cómo percibían su trabajo, y todos con palabras similares coincidieron en que sabían que era un trabajo pasajero y que no estaba mal para ser uno de sus primeros empleos.

La precarización de las condiciones de empleo, la baja calidad, la poca calificación, la inestabilidad y la falta de derechos laborales, no es algo que preocupe a muchos jóvenes que perciben el empleo como un medio que les proporciona dinero en el momento que lo necesitan para poder comprar cosas que sus padres no les pueden dar, o inclusive para apoyar en los gastos del hogar.

Uno de los jóvenes entrevistados comentó que con su sueldo se compraba cosas para él y que en este momento estaba ayudando a pagar una cocina integral para su mamá, pues ella siempre había querido una cocina y que hasta ahora que su papá, un hermano y él trabajan, pudieron hacer ese gasto.

Estos jóvenes no sólo comparten el espacio de trabajo, que les da la posibilidad de obtener un ingreso y en algunos casos ayudar a sus familias, también se consigue tener una identidad, sea cual sea el trabajo, el sujeto tendrá una imagen de sí mismo y esta será proyectada hacia los que lo miran también desde su propia perspectiva.

“El trabajo, aún ocasional, mal pagado o precario brinda las posibilidades materiales para acceder espacios y bienes simbólicos y, por tanto, para gozar de “existencia social”. Frecuentar determinados sitios de diversión, o comprar cierta clase de ropa, son maneras de participar en círculos de intercambio y reconocimiento de sus amigos. En los sectores más humildes, el valor de cambio otorgado al trabajo permite solventar gastos de la economía familiar. Se asocia al trabajo

con (...) (casa y alimento). En este caso, el trabajo no sólo está asociado al consumo que, a su vez, se relaciona con la sociabilidad juvenil, sino a la expectativa de participación en los gastos familiares. Que un joven aporte a la economía de la familia, plantea un conflicto generacional sobre las responsabilidades y, necesidades individuales y familiares. La vinculación trabajo-consumo está inscrita en una tensión trabajo individual-consumo colectivo familiar, donde las necesidades del joven, relacionadas con sus amigos se vuelven contradictorias con las necesidades familiares básicas que no son suministradas por otros adultos.”²⁵

La realización personal de muchos jóvenes tiene un carácter individualista y está vinculada a lo que su entorno social le ha enseñado. Sus intereses son inmediatistas y sus valores están muy encaminados a poseer cosas materiales que les proporcionen la identidad anhelada, esa identidad que han venido formando a lo largo de sus vidas, y por la cual suponen obtendrán la aceptación y tal vez hasta admiración del grupo social al que pertenecen ya o que intentan pertenecer.

Los trabajos se perciben ahora como medios para lograr poseer cosas materiales y entonces “ser alguien en la vida”. Sin embargo, independientemente de que el capitalismo ha sumido a los sujetos en un mundo de consumo para poder “ser”; los trabajadores jóvenes no cuentan con mejores alternativas de trabajo.

²⁵ Cogliati, Ibid. P. 49

En una de las entrevistas una joven decía que para ella un buen trabajo no era precisamente el que contaba con sindicato o te daban seguro social, pues ella decía que los sindicatos, todos eran corruptos y que ya no había en quién creer, y que en el caso del Seguro Social, ella había tenido muy mala experiencia de su atención, y que casi nunca lo utiliza. En el caso de los otros jóvenes entrevistados, todos respondieron con rechazo a la posibilidad de estar sindicalizados, en su mayoría coincidió en que no servían de nada, que eran corruptos, que daban problemas y cosas similares.

Estos jóvenes padecen una crisis de pertenencia en cuanto a lo que las estructuras institucionales se refiere, es por eso que una forma de recuperar un poco de ellos es “*comprando*” una personalidad que les proporcione la identidad perdida.

Al trabajo se le relaciona como la posibilidad a acceder a una “realización personal”, la cual se encuentra basada en valores de consumo. Esta representación del trabajo se asocia sólo a la satisfacción inmediata y pasajera. La importancia del consumo ha contribuido a la precarización del empleo, ya que el individuo ahora se define en mayor medida por lo que posee que por lo que sabe o desempeña para ganarse el dinero.

La identidad laboral se ha venido transformando junto con los cambios dentro del ámbito laboral. Los modos y los medios de producción se han transformado en las empresas y las industrias, excepto la relación que siempre ha existido entre el productor y el producto de trabajo.

El trabajo asalariado antes y ahora ha reducido al trabajador a ser una de las partes que sólo sirven para operar una máquina o realizar el “simple intercambio del uso de una fuerza de trabajo por un salario” como señalaría Marx .

“Las antiguas identidades profesionales estallan al enfrentarse con las nuevas realidades sistemáticas, surgidas de la crisis”. Con el aumento de la desocupación, las reestructuraciones industriales, la modernización tecnológica, las dificultades de inserción de los jóvenes, la creciente precarización del empleo y las nuevas formas de gestión de empresas, multiplican las brechas, las desilusiones y las decepciones por la distancia entre las promesas y la realidad de las instituciones. Ya no se valora la estabilidad en el empleo, sino la flexibilidad”.²⁶

Los jóvenes entrevistados, consideraban que su trabajo no era el mejor, pero tampoco el peor; una de las jóvenes inclusive consideraba que los peores trabajos eran los que desempeñaban los obreros, que desde su perspectiva, eran trabajos donde la gente estaba con batas para no ensuciarse y que estaban muy presionados por un patrón que todo el día estaba sobre ellos, además de que el trabajo era más pesado y a veces hasta ruidoso. Ella por tanto no se consideraba obrera y al parecer se sentía afortunada de no pertenecer a un trabajo con esas características. Su trabajo lo consideraba muy descansado, aunque un poco tedioso, pero le gustaba trabajar frente a una computadora y un supervisor que no los presionaba, sólo les ayudaba

²⁶ Dubar, Ibid. P. 10

a veces en cosas que no entendían o les daba las instrucciones de los jefes muy de vez en cuando.

Al cambiar en los últimos años los espacios de trabajo para los obreros, los jóvenes no sólo perciben que trabajan en un lugar muy distinto a los de los obreros con bata para no ensuciarse y lugares ruidosos como describe la joven entrevistada, sino que también consideran tener otro rango muy diferente al de un obrero. La identidad que se han formado estos nuevos trabajadores fuera y dentro del trabajo no es la de un obrero.

Uno de los jóvenes entrevistados decía que cuando buscaba trabajo y requería “buena presentación”, consideraba que era un buen empleo y a esos era a los que acudía, pues señalaba que aunque no le gustaba mucho andar muy formal y que ni trajes tenía, él hacía el esfuerzo por mejorar en el empleo.

Los trabajadores de empresas como DTV, exigen a sus trabajadores ir bien presentables el día de entrevista, y aunque cuando ya están contratados no les exigen ir de traje, ni de corbata, no les permiten ir de mezclilla o “fachosos”, pues les dicen que es por la imagen de la empresa. Estos jóvenes se sienten diferentes a lo que ellos han construido en su imaginario como obrero, esto los hace sentirse en un rango muy diferente al de un obrero y como en el caso de la joven entrevistada en un mejor trabajo.

Sin minimizar la preocupación de estos jóvenes en cuanto el sueldo y las formas de contratación que se les ofrece, también es cierto que una de sus principales preocupaciones son encontrar un espacio de trabajo que requiera realizar tareas fáciles de ejecutar, que sea descansado y sin presión, como por ejemplo, trabajar frente a computadoras en oficinas o en ambientes limpios y no ruidosos; es por eso que cuestiones de contratación laboral y derechos laborales cuando no son las más óptimas, no son cuestionadas por estos nuevos trabajadores.

Dubar afirma que se observa una tendencia a abandonar ciertas denominaciones (como la de “obrero”) a reemplazarlas por otras (operador, agente técnico, colaborador); a multiplicar los procedimientos de *individualización* (...) y a poner en duda las categorías (...) que, sin embargo, fueron históricamente emblemáticas de una fuerte identidad social, forjada luego de acciones colectivas que eran la manifestación de “un trabajo simbólico del grupo sobre sí mismo”²⁷

La identidad juvenil frente a un mundo caracterizado por la incertidumbre.

La incertidumbre es uno de los fenómenos que en este momento preocupa del mundo, por su alto impacto en las nuevas formas de conducirse y percibir la vida por parte de esta nueva generación social.

²⁷ Dubar, Ibid. P. 11

El mundo está pasando por una transición en donde las principales características de los sujetos son de inestabilidad y apatía a comprometerse en cuestiones que exijan esfuerzos que recompensen a largos tiempos. Se construye una generación más acelerada, que vive más el hoy y para el mañana inmediato. Después quien sabe.

Cesar Cisneros afirma que el ritmo acelerado e incierto que envuelve a la sociedad contemporánea afecta a todos los sujetos, “se recrea la variada fauna que hace a la riquísima presencia del diálogo público. La velocidad con la que cualquier persona cambia de filiación no es más que la muestra de la reestructuración social de las pasajeras identidades. Hoy más que nunca lo efímero y evanescente es el imperio cotidiano de las identidades personales y sociales”²⁸

Los jóvenes son víctimas de las contradicciones del nuevo capitalismo, y por tanto, son una generación que sufre la inestabilidad y la incertidumbre que produce el desempleo y la falta de seguridad laboral; es por eso que al llegar estos jóvenes a una edad que socialmente se conoce como productiva, éstos empiezan a ser o sentirse presionados para desempeñarse dentro del área laboral.

El hecho de que éstos jóvenes obtengan trabajo, no sólo significa que cumplan con uno de sus tantos roles de vida o logren su objetivo de sólo ganar dinero para vivir; más allá de esto, logran también construir

²⁸ Cisneros, Cesar, Participación Juvenil. “*Posidentidad juvenil en el mundo contemporáneo*”, Revista JOVENes, Cuarta Época, año 2, no.5, México, D. F. julio-diciembre, 1997, pp. 32.

una imagen de sí mismos que les posibilitará representarse ante los demás. El trabajo, independientemente de que sea el deseado o no, proporciona la posibilidad de pertenecer a otros grupos sociales donde se obtiene una nueva identidad; y logra que los sujetos no sólo se integren en nuevos espacios, sino que también lleguen a conducirse de manera diferente en los espacios ya conocidos.

Por otro lado, el espacio de trabajo es muy importante para la construcción de la personalidad de los sujetos, porque en el descubren lo que realmente desean o no desean hacer. A través de este espacio el joven experimenta la posibilidad de sentirse realizado o frustrado; pues es el trabajo uno de los medios que lo conducirá a obtener otras formas de relacionarse con “los otros”, en otros ámbitos sociales, en otros espacios, y desempeñándose en otros roles.

Los jóvenes que fueron entrevistados por ejemplo, señalaban que el trabajo era el medio que les ayudaba a obtener recursos económicos propios, que les permitía ayudar a su familia, y aunque este tipo de trabajo no era lo que ellos más deseaban, se sentían bien consigo mismos porque se sentían satisfechos de ganar su propio dinero.

En tres de las entrevistas, los jóvenes destacaban que la relación con sus padres era mejor y uno de ellos señalaba sentirse más libre, porque sus papás ya no le decían tanto que tenía que hacer. Una de las chicas declaraba, que desde que ayudaba a su casa ya la dejaban más ir a fiestas y que ahora también ya tenía dinero para comprarse ropa para ir a las fiestas. Por último, en otra de las entrevistas uno de

los chicos entrevistados, comentó que ahora ya podía más durar con una novia, porque siempre “lo tronaban por *jodido*”. Todos estos jóvenes relataban cambios que no sólo correspondía a la de ganar más dinero y poder comprarse cosas materiales; sino que la relación con otros sujetos se manifestaba de manera diferente con los demás, como por ejemplo, con sus padres, su pareja, sus amigos, etc.

Estos jóvenes mostraban tener una definición propia sobre su persona al expresar la satisfacción que sentían de obtener su propio dinero, pero a su vez, también revelaban la frustración de no ser éste el trabajo que más deseaban, esta contradicción los colocaba en una crisis que los llevaba a preguntarse qué era lo que debían hacer.

El capitalismo considera a los sujetos sólo como posibles productores y consumidores, por tanto la presión ejercida sobre los individuos en una sociedad a trabajar y consumir es enorme y es por eso que el individuo, en el marco de la ideología que legitima el sistema, considera el acceso al consumo como un premio a su capacidad de trabajo.

El individuo se siente bien de trabajar, pero más aun de consumir. El capitalismo finalmente cumple bien su misión, más allá de ofrecer empleos bien remunerados y seguros, desarrolla una fuerza en el consumidor.

Los jóvenes entrevistados decían que no sólo trabajaban para pagar gastos básicos también el trabajo les daba la posibilidad de ir a

divertirse, comprarse ropa de moda, comprarse discos, o cualquier gusto que se quisieran dar. Una de las chicas entrevistadas decía: “me gusta comprarme ropa y cosas para mi casa, por eso sigo trabajando, aunque..., quién sabe si siga trabajando en este lugar (Directv) porque la verdad nos pagan muy poquito, y luego en cualquier momento recortan gente”. Esta chica mostraba estar satisfecha con lo que tenía ahora, y si había algo que le preocupaba era ser despedida en cualquier momento. Vivía el hoy, pero con la incertidumbre del mañana.

“El tópico de la identidad compuesta adquiere más peso cuando se distingue esa identidad de nuestra propia imagen per se; la identidad es el proceso de superar nuestra propia imagen en el mundo, por muy interna que sea. (...)”²⁹

²⁹ Anthony Giddens y Will Hutton, eds., trad. María Luisa Rodríguez Tapia, , En el límite, “La vida en el capitalismo global”, Ed. Kriterion tus Quets, España, marzo, 2001. pp. 247-267

Capítulo 4

El empleo juvenil frente a las exigencias de un mercado laboral capitalista en transición.

Las exigencias dentro del mercado laboral se han venido transformando tanto en términos de organización y administración, como tecnológicos y por ende, la formación de los futuros trabajadores jóvenes es un elemento trascendental en cuanto a la innovación y la conversión del nuevo trabajador flexible que demanda el capitalismo.

Una vez que los jóvenes se ven en la necesidad de trabajar, el primer problema con el que se topan es cuando descubre que la educación escolar que han recibido no es suficiente para lograr alcanzar el empleo deseado. En el caso de los jóvenes que recibieron una educación escolar escasa o deficiente, se enfrentan a bajos salarios y trabajos pesados de ejecutar; y en el caso de los que cuentan con profesiones técnicas o universitarias, el salario es mayor que los que no tienen una profesión, pero sigue siendo bajo para lo que ellos aspiraron al esforzarse estudiando un poco más.

Esta realidad lleva a los jóvenes a vivir la experiencia frustrante de ser rechazados del lugar que ellos eligieron para desempeñar sus conocimientos, y donde encima no sólo se les argumentan que el puesto de trabajo está ocupado, sino que también les falta experiencia o más estudios para obtener el empleo.

Unas de las consecuencias de dicho evento es el aumento del autoempleo y la resignación a aceptar trabajos que no tienen nada que ver con la profesión que estos jóvenes estudiaron y con sus expectativas; pues de manera contraria, también se hallarán con la alternativa de ser empleados por empresas que ofrecen trabajos donde no es necesario contar con una carrera técnica o universitaria y experiencia, donde tan sólo hay que estar un poco familiarizado con el uso de la computadora y dispuesto a una capacitación de no más de una semana; aceptando a su vez las condiciones de la empresa, que ofrece contrataciones por no más de tres meses, con posibilidades de su renovación dependiendo del desempeño del trabajador, salarios apegados a comisiones, premios de excelencia y eficiencia, horarios flexibles, con posibilidades de cambio de turno en el momento que se requiera, etc.

Las transformaciones económicas y sociales proponen desafíos que cuestionan profundamente el desempeño de los nuevos trabajadores, dentro del área laboral, tanto en su modo de producción como en su adaptación dentro de las nuevas formas de trabajo como: la organización y las relaciones laborales flexibles, polivalentes y competitivas. Pues al parecer una formación útil en las ocupaciones de los jóvenes en la actualidad debe ser la de un obrero calificado, que se desempeñan en distintos sectores y que se les ha bautizado con nuevos nombres que se les conoce como: ejecutivos, supervisores, promotores o gerentes de ventas, asesor comercial, supervisor o coordinador de piso, Team leader, operador telefónico, ejecutivo de atención al cliente, etc.

Los jóvenes se van insertando poco a poco a las exigencias de un mercado laboral cada vez más flexible, bajo los fundamentos y valores neoliberales que actualmente dominan en la sociedad, y con mayor explotación, subordinación y precarización.

“La intensidad económica de los años noventa fue producto de diferentes tipos de políticas encaminadas a consolidar un nuevo modelo de acumulación de capital. Este proceso de transformación estructural o de reestructuración económica de corte neoliberal ha sido el resultado de un conjunto de medidas aplicadas con diferentes ritmos desde mediados del decenio de 1980. Las reformas económicas incluyeron: control de déficit fiscal, adelgazamiento y modernización del Estado, un extenso programa de privatizaciones, eliminación de controles de precios y subsidios, liberalización del mercado de capitales, apertura comercial y fomento a las exportaciones, incentivos a la inversión extranjera, reformas a la seguridad social y flexibilización de los mercados de trabajo.”²⁴

La crisis económica surgida después de los años 70, produjo una nueva realidad social, que abría sus puertas a la desestructuralización, a nuevas políticas llamadas neoliberales y a una crisis socioeconómica que sumergía al país en el desempleo, la pobreza, la exclusión y la marginación social; que al mismo tiempo afectaban los sistemas de protección social y el Estado de Bienestar.

²⁴ Brígida García y Orlandina de Oliveira, Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo, *Empleo y formación en la década del noventa*, “El mundo del trabajo. Heterogeneidad laboral y calidad de los empleos en las principales áreas urbanas de México”, Año 7, No. 14, 2001. P. 148

A partir de esta crisis surge una clase obrera y un mercado de trabajo segmentados, en donde las condiciones del empleo se ven trastocadas por la inestabilidad laboral, y se transforma el papel del trabajo provocando otra conciencia sobre la identidad laboral. Las nuevas generaciones jóvenes tienen otra vinculación y mentalidad con relación al trabajo. Al mismo tiempo se produce un menor dinamismo social, en particular del movimiento sindical y de la izquierda.

En este sentido, Maria Antonieta Gallart señala que los jóvenes, como entrantes en el mercado de trabajo, no prolongan situaciones laborales provenientes de un pasado reciente o antiguo, sino que son testimonios de las dificultades y demandas contemporáneas.²⁵

Por otro lado, el impacto causado por el avance tecnológico, también ha transformado el papel que el trabajo representa en la vida de los nuevos trabajadores jóvenes. Pero a pesar de que el avance de la tecnología ha disminuido la necesidad de contratar más mano de obra, ésta no ha podido eliminarla por completo; pues finalmente es el hombre el que además de construir y reparar las máquinas es quien las hace trabajar aunque sea sólo oprimiendo un botón, por lo cual, esto será suficiente como para que siempre exista el trabajo humano.

Sin embargo, este tipo de cambios tecnológicos, son los que precisamente exigen a los trabajadores a que su trabajo sea rápido,

²⁵ María Antonia Gallart, Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo, *Empleo y formación en la década del noventa*, “La formación para el trabajo y los jóvenes en América Latina”, Año 7, No. 14, 2001. p. 57

exacto, competitivo y excelente; obligándolos a asumir las nuevas formas que el trabajo flexible exige, y que los somete a tiempos indefinidos y contratos temporales.

La formación educativa para el trabajo actual.

Una de las incongruencias con la que se enfrentan también actualmente los jóvenes para insertarse en el mercado de trabajo, es su preparación educativa que muchas veces es innecesaria para poder realizar las tareas laborales que les son exigidas en el trabajo.

A pesar de que actualmente los jóvenes tienen mayores oportunidades de acceso a la escuela que las generaciones pasadas, que han alcanzado mayores niveles de escolaridad en comparación de sus padres, y que están mejor y más informados, no les ha dado mayor oportunidad de desarrollo laboral y personal, pues el desempleo y los bajos salarios los orilla a tener que trabajar en algo que no necesita una preparación profesional.

“La formación inicial para la entrada en el mundo del trabajo era tradicionalmente conceptualizada como una combinación de educación general y específica, que permitiera insertarse en algún nicho ocupacional existente y, de ahí en adelante, actualizar las calificaciones mediante el aprendizaje en el trabajo. A partir de esta visión, se generaron las formas institucionales de formación para el trabajo (...). Estas se constituyeron como: educación técnica en la escuela secundaria formal, destinada a aquellos que se suponía

entrarían en el mercado laboral al terminar la adolescencia; formación profesional extraescolar para los trabajadores manuales que habían dejado la enseñanza al terminar la primaria o en los primeros años de secundaria, dirigida a la enseñanza de habilidades específicas para un oficio u ocupación particular; y obviamente, formación profesional universitaria para aquellos que llegaban a alcanzar dicho nivel de instrucción. (...).”²⁶

Al pasar de los años, la enseñanza impartida para los futuros trabajadores se ha venido modificando, pues ahora sólo basta que se les enseñe a hacer un buen uso de la tecnología y se sepan adaptar a las nuevas formas de organización laboral, para que consigan un empleo. Pues al parecer la enseñanza de especialidades técnicas cada vez se distancian más de la realidad del mundo del trabajo.

En el caso de la universidad, ésta también ha sufrido cambios en el nacimiento de nuevas carreras y la transformación y alteración de los programas educativos de muchas de sus carreras, para poderse adaptar a las nuevas demandas de formación flexible.

Es así como se llega a la situación actual, en la que tanto la educación técnica como la formación profesional, están sujetas a constantes cambios para evitar que lleguen a ser obsoletas, pues sin excepción alguna, todas llegan a ser trastocadas por el desarrollo tecnológico y

²⁶ Anne Carolina Póstuma, Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo, *Empleo y formación en la década del noventa*, “Tendencia en la reconversión de los mercados de trabajo: comparando la OCDE con América Latina”, Año 7, No. 14, 2001. p. 6

las nuevas formas de producción en el mercado laboral, el cual está cada vez más comprometido con las nuevas políticas neoliberales.

“Se promueven sistemas más flexibles de capacitación sometidos a las demandas de las empresas y, en la cumbre del sistema educativo, se cuestiona la relevancia de la educación universitaria y su masividad, razón por lo cual surgen opciones por carreras cortas y nuevas institucionalidades que permitan una mayor adaptación al mundo del trabajo”.²⁷

Flexibilidad laboral

La flexibilidad laboral otorga al empresario la libertad de contratar y disponer de la fuerza de trabajo a su antojo. Logra eliminar o modificar la regulación de carácter laboral, ganada con muchos trabajos a través de la historia por el trabajador, y otorga la oportunidad a que el libre funcionamiento del mercado y de la organización del trabajo sea en beneficio de los empresarios.

El sector empresarial sólo piensa en el crecimiento económico y no en el bienestar de sus trabajadores, y es por eso que actualmente las empresas más flexibles tienen la libertad de contratar a sus empleados por tiempos que ellos consideren convenientes para la empresa, salarios condicionados a una producción que dependa de las habilidades de cada trabajador, y con la posibilidad de realizar despidos injustificados, sin que les genere esto costo alguno.

²⁷ Póstuma, Anne, Ibid. P. 61

“la flexibilidad en su sentido más general debe de entenderse como la capacidad gerencial de ajustar la planta laboral a las necesidades cotidianas de la producción, de usar a los trabajadores en el proceso de trabajo de acuerdo a las necesidades en cada punto del proceso y de incentivar la productividad y la calidad a partir del salario en función del desempeño.

La flexibilidad es sólo una forma que pueden adquirir las relaciones laborales por tanto adquiere sentido en relación con otros aspectos de dichas relaciones laborales. Pueden haber flexibilidades neoclásicas que vean a la fuerza de trabajo como un costo que hay que reducir empleándola más cabalmente; en esta medida flexibilidad se vuelve un sinónimo de precarización del trabajo arbitrariedad e intensidad.”²⁸

La flexibilidad se implanta al mercado de trabajo y a la reestructuración del proceso de trabajo, a través de la nueva tecnología en la producción, la cual a su vez logra intensificar las formas de explotación laboral cambiando el concepto de producción.

La flexibilidad laboral también propondrá regular las relaciones laborales, modificando así, los derechos y protecciones que ya existen de los trabajadores, y lograr una nueva educación que se adapte a las necesidades de la empresa, consiguiendo de esta manera, la debilidad de los derechos del trabajador.

²⁸ De la Garza Toledo, Enrique (coordinador), Estrategias de modernización empresarial en México, flexibilidad y control sobre el proceso de trabajo, Ed. Fundación Friedrich Ebert, México D.F. 1998. P. 36

Flexibilidad en el contrato y el salario

La estabilidad y la seguridad laboral se ven afectadas por la flexibilidad en el mercado de trabajo, reduciendo los derechos de los trabajadores. Por ejemplo, hay empresas con contratación de Telemarketing, como DIRECTV, donde la empresa tiene la posibilidad de contratar por un tiempo determinado, condicionando a sus trabajadores a firmar contratos que consisten en periodos de prueba que van de un mes a siete meses. De esta forma la facilidad de despedir a un trabajador en un periodo menor a un año, sin que esto afecte por completo a la empresa es mayor.

Por otro lado, también el salario se ve afectado en este tipo de empresas, ya que el salario aumenta o disminuye dependiendo de la producción y la jornada laboral del trabajador, y además éste puede ser calculado con base a lo que produce cada trabajador, es decir, el salario mínimo se elimina, y el pago de cada trabajador es de acuerdo a su producción.

Un ejemplo de flexibilidad salarial se encuentra en esta misma empresa donde los trabajadores, que están contratados a prueba, están limitados a recibir un salario de 12.50 pesos por hora, y ganarse incentivos en donde la mayoría de las veces introducen un control adicional a la productividad, ritmo y puntualidad de los trabajadores. Por ejemplo, uno de los jóvenes entrevistados señalaba que él se había ganado doscientos pesos más en una quincena por no haber faltado y no haber llegado tarde en toda la semana, pero que a pesar de haber tenido el mismo comportamiento a la siguiente quincena, no

recibió tal incentivo porque le dijeron que su productividad había bajado, porque se había equivocado en poner unos datos en la computadora. Él dijo que no estaba de acuerdo con esta justificación y que se daba cuenta que era puro cuento lo del incentivo, porque ya se había dado cuenta que sólo buscaban pretextos para no darle ese dinero a todos los que trataban de llegar temprano y nunca faltar. Sin embargo con resignación, agregó que no le quedaba de otra, porque si faltaba mucho o llegaba tarde seguido, corría el peligro de que lo despidieran.

Flexibilidad en las nuevas formas de ejecución y producción

La producción de los telemarketing se mide en el número de llamadas atendidas o realizadas por los operadores. En el caso de DIRECTV es de manera similar, pero el caso es que este tipo de producción es posible gracias al avance de la tecnología, teléfonos de diadema conectados a un “Call master” que cuenta con varios botones con distintas funciones cada uno y una computadora para capturar o buscar datos del suscriptor, los cuales forman parte del registro general de clientes de la empresa. Para lograr realizar el trabajo es necesario contar con trabajadores especializados que cuenten con la capacitación necesaria para operar y producir en la empresa donde fueron contratados.

Los jóvenes entrevistados que trabajaban para DIRECTV, sentían que su trabajo no era tan mal pagado, para la cantidad del trabajo que hacían, pues lo único que tenían que hacer era atender llamadas. El

número de llamadas atendidas por operador, según señalaba uno de ellos, era aproximadamente de entre 100 y 130 llamadas a lo largo de 7 horas. Pero decían que estaba tranquilo el trabajo y que el salario que les pagaban, no era mucho, pero que estaba bien para lo que hacían.

Esta es prueba de que este tipo de trabajos flexibles, borran de la conciencia del trabajador, la realidad de la producción y explotación. Estos jóvenes relacionan el salario con el esfuerzo de su trabajo. La tecnología ha logrado no sólo que el trabajo este más controlado y mejor hecho, también ha logrado mayor rapidez y facilidad en la producción, de tal forma, que el trabajador al enfrentarse a un trabajo más fácil de realizar, creen no hacer nada y estar pagados de acuerdo a su esfuerzo.

El proceso productivo en estas empresas es más sofisticado y flexible cuando su producción depende de sistemas de computo, además es muy difícil medir a simple vista la producción y por tanto las formas de explotación también son más invisibles.

Los trabajadores en este tipo de oficios son capaces de aprender distintos programas, que tan sólo pueden ser aprendidos en una capacitación de no más de tres días, y que con la práctica la aprenden bien, en no más de una semana, hasta que en no menos de un mes, su trabajo puede llegar a convertirse en rutina, pero para entonces, seguramente la intensidad de su producción se estará elevando día a día.

Flexibilidad en los puestos de trabajo

Otra de las características de la flexibilidad en las empresas de telemarketing es la posibilidad de disponer de sus trabajadores para cambiarlos de lugar, de horario o hasta de actividad sin la más mínima limitación, lo cual permite reubicar a los trabajadores a diferentes puestos y departamentos, adaptando la jornada laboral de éstos a las exigencias de producción.

Todos los jóvenes de telemarketing, señalaban cada uno de los jóvenes entrevistados, han sido reubicados en alguna ocasión; ya sea que la empresa SITEL, que fue quien los contrató, los reubique cada vez que se termina la “campaña o el “proyecto” de alguna de las empresas que solicitaron sus servicios, o que la misma empresa, como por ejemplo, DIRECTV, los cambie de área o de actividad de un día para otro.

Uno de ellos señalaba: “yo antes era supervisor del turno de la noche en otra campaña y ganaba un poquito más. Pero como se acabó todo (la campaña que lo había contratado), me reubicaron y me mandaron a la mañana como operador otra vez. A mí no me gustó, pero me dijeron que no se podía hacer nada. Yo no quise perder la “chamba” y me tuve que aguantar.”

Otra joven decía: “a mí me acaban de cambiar a mails, yo me encargo de contestar todos los correos que llegan a DIRECTV, con otros dos compañeros, pero no le se muy bien todavía, porque antes solamente estaba atendiendo llamadas. Me enseñaron dos días y ya..., yo creo

que me las voy a tener que arreglar yo sola, pero está fácil, en una semana ya se como se mueve todo”.

Sin excepción de alguno de los jóvenes entrevistados, todos tuvieron experiencias similares, y decían que ya sabían que eso pasaba en todos los trabajos de telemarketing, que por eso cuando los llamaban para comunicarles de algún cambio en sus tareas laborales, ya no les sorprendía.

Flexibilidad en la negociación colectiva

Los sindicatos en estas empresas no tienen lugar y las formas de negociación son reuniones que se llevan a cabo con el supervisor que es el porta voz de la empresa, sólo pueden reunirse para que se les de indicaciones sobre el trabajo del día, o alguna información extra que tenga que ver con el mejoramiento de la producción.

“El supervisor y la supervisora de la tarde son buena onda, nos tratan bien y a veces hacemos reuniones para arreglar cosas del trabajo, nos ayudan a aclarar dudas y cuando algo no nos parece del trabajo, se los decimos y si nos pueden ayudar lo hacen, también a veces nos reunimos cuando la producción anda baja y nos dicen que nos apuremos y cosas así...”

A través de estas reuniones los trabajadores exponen sus inquietudes y éstos son sólo escuchados porque definitivamente sus demandas no son tomadas en cuenta para hacer algún cambio, ya que no tienen ningún poder de decisión sobre las formas de trabajo. Este tipo de mecanismos sirve para debilitar la capacidad de organización del

trabajador en contra de los intereses de la empresa, y mantener un mayor control sobre los trabajadores, aumentando la intensidad de su producción y disminuyendo el costo de la misma, de tal forma que el trabajador queda totalmente en desventaja y vulnerable frente a la empresa a la que trabaja.

Capítulo 5

La inestabilidad y la inseguridad de los trabajadores frente a la flexibilidad laboral

La inestabilidad laboral es un fenómeno que cada vez se propaga más en la sociedad actual, primeramente por el desempleo y el aumento de despidos que se han venido generando en todo el mundo, y después por la indefinición y precarización de los puestos de trabajo. Los trabajadores hoy en día no sólo se enfrentan a la escasez del empleo o a los bajos salarios, también se enfrentan a ser empleados en condiciones indefinidas, poco claras y sin la existencia de un contrato de trabajo.

La contratación de los trabajadores es un asunto que cada vez está más en manos de los que emplean, y por tanto su manipulación no tiene límites, pues no existe una regulación verdadera que evite los constantes abusos que sufren hoy por hoy muchos trabajadores; hay casos de trabajadores que, por ejemplo, no tienen claro cuál es exactamente su puesto, su horario y su salario real en el trabajo, pues no cuentan con un contrato que lo estipule, y dependen totalmente de lo que decida su empleador, carecen de prestaciones sociales y sus derechos laborales, por tanto, son totalmente nulos.

En caso contrario, los trabajadores que si cuentan con un contrato y con algunas prestaciones sociales, como el Seguro Social, tampoco están exentos de sufrir otro tipo de abusos por parte de las empresas que los contratan; tal es el caso de Directv, la cual no da a sus trabajadores un puesto y un horario definido, pues es muy común que los remuevan constantemente y de manera imprevista; otra cuestión es que los contratos que se les dan a firmar a sus trabajadores no son por más de tres meses, pues aunque vuelvan a ser contratados no se les da un contrato por un tiempo mayor.

Este tipo de prácticas desestabilizan la vida laboral del trabajador porque hoy en día no hay nada que le garantice su permanencia en el trabajo; y sus derechos laborales, entre estos los de antigüedad, han quedado inexistentes. Los trabajadores ahora están expuestos a que no se les respeten su horario y su desempeño dentro de la empresa, son tratados como un simple comodín y no se les toma en cuenta sus conocimientos y aptitudes, los han venido convirtiendo en objetos desechables y la experiencia de trabajo ahora es cosa del pasado. En cuanto a la cuestión del horario, este afecta mucho más de lo que se pueda pensar en la vida de los trabajadores sobre todo, cuando son jóvenes y aún están en condiciones de estudiar.

Uno de los jóvenes entrevistados señaló que cuando entró a trabajar a Directv su horario era de ocho de la mañana a cuatro de la tarde con veinte minutos de descanso, pero que después de unos meses les avisaron que tenían que tomar su hora de comida, porque la salida había cambiado a las cinco de la tarde; después de tres meses

aproximadamente le volvieron a cambiar la hora de entrada y de salida, esta vez era de nueve de la mañana a cinco de la tarde sin hora de comida, con sus veinte minutos de descanso. Por último, hasta el día de la entrevista, dijo que tenía una semana que le habían cambiado su horario de las diez de la mañana a seis de la tarde, sin hora de comida, con su respectivo descanso.

Estos jóvenes padecen por un lado la inseguridad, que no permite planear hacer algo en un horario fijo después de trabajar, como estudiar o tomar cursos; y por otro lado la inestabilidad, que no posibilita hacer planes a futuro, como hacer compras a crédito o a largo tiempo. Siempre están expuestos no sólo a que se les cambie de horario o de turno, sino también a que se les despida en cualquier momento de manera injustificada.

Entre la inestabilidad y la inseguridad laboral existe una pequeña línea divisoria, y mientras sus efectos y causas se entrelazan unas con otras, los derechos de los trabajadores se ven manoseados por los dueños del capital, que han logrado debilitar y desaparecer muchos de los derechos que respaldaron en algún momento la estabilidad y seguridad laboral del trabajador.

“Esta economía política de la inseguridad se expresa en un efecto dominó: lo que en los buenos tiempos se complementaba y fortalecía mutuamente -el pleno empleo, las pensiones aseguradas, elevados ingresos fiscales, amplio margen para la política de la Administración pública- es ahora peligro mutuo. El trabajo se precariza, las bases del

Estado social se resquebrajan, la trayectoria normal de las personas se fragiliza, (...) y se programa la pobreza para los jubilados del futuro.”³⁵

En todos los países capitalistas que han empleado estas medidas de flexibilización, los empresarios se ven beneficiados por las altas ganancias que les deja el poseer el poder de decisión sobre la posición y los derechos de sus trabajadores y sin restricción alguna; pues al tener la facilidad de despedir a sus empleados en el momento que ellos consideren conveniente y contar con una tecnología que lo único que requiere es ser operada por un trabajador movable y desechable, su capacidad de explotación aumenta al mismo tiempo que los derechos de los trabajadores se desmantelan.

“Es claro que los Gobiernos, para abrir perspectivas vitales a las personas, deben fomentar lo que se llama producción de mayor valor y que genere mayor salario. Pero precisamente a causa de los elevados costes salariales se ha elevado también el grado de automatización de la economía. Y así nos encontramos en una rara dialéctica: cuanto más elevados son los costes salariales, tanto más procura el empresario introducir máquinas y así emplear a menos personas. Y el Estado incluso le recompensa por ello. Pero si el empresario sustituye trabajadores por máquinas y energía, los impuestos y contribuciones

³⁵ Capítulo 1: [Un acercamiento a la flexibilidad laboral](#)

sociales tienden a disminuir. Y si emplea a más gente es castigado por los elevados costes laborales y sociales.”³⁶

Queda claro que la flexibilidad implantada en el ámbito laboral ha sido una de las herramientas utilizadas para dar un mayor impulso a la acumulación del capital y que ha servido para destituir los derechos que alguna vez dieron seguridad al trabajador. Las políticas neoliberales consideran estos derechos, estorbosos y obsoletos, por lo que las medidas de regulación en el mercado laboral han tenido que ser transformadas. El estado ha quedado incapacitado para asumir la responsabilidad de garantizar el empleo, y las nuevas generaciones han quedado en manos de nuevas políticas laborales que ofrecen contratos de trabajo que avalan el empleo flexible, y donde se requieren trabajadores polifuncionales, altamente calificados y con capacidad de ajustarse rápidamente a las innovaciones de la tecnología.

La conexión inminente que existe entre el ámbito político y económico con el sistema laboral legitima y fortalece las nuevas formas de controlar el orden social. El sistema laboral debe comportarse lo suficientemente flexible como para permitir ajustar al mercado laboral las innovaciones que se aplican en la economía y mantener la estabilidad del sistema político y económico del mundo.

Uno de los sectores que no pueden dejar de ser mencionados, y que también juegan un papel importante en medio de este cambio son los

³⁶ Ibid. Cap.1

sindicatos; los cuales a pesar de que han venido perdiendo fuerza política, su destrucción no ha sido total, por lo que se ha logrado al menos contener un poco que se avance con los proyectos de reforma laboral.

Los principios flexibles que son defendidos por el neoliberalismo en el sector laboral, con el objetivo de crear más empleos y mejorar la competitividad internacional, han estado apoyados por un gobierno que ha impuesto una serie de medidas que legitiman la introducción creciente de cláusulas de flexibilidad en el mercado laboral, tales como: la creación de contratación temporaria, la eliminación de los sindicatos y las restricciones al derecho de seguridad social.

“Las condiciones históricas del periodo <<para-keinesiano>> van a definir una transición al trabajo temprana, rápida y segura. Frente a ella, la del periodo <<neoliberal>> será tardía, lenta e incierta. Las diferencias en el momento de la incorporación al mercado del trabajo de cada una de estas juventudes se hayan relacionadas con la diferente duración media de los estudios realizados (...). En el periodo<<para-keinesiano>> la escuela no es ningún requisito profesional para acceder a un empleo asalariado. En el <<neoliberal>> empezará a serlo, aunque no sea más que como medio para disponer de más oportunidades (...).³⁷

En esta transición una de las diferencias entre un periodo y otro ha sido el valor que se da entre los conocimientos adquiridos por la

³⁷ Carlos Prieto, trabajadores y condiciones de trabajo, Ed. Hoac , Madrid, 1ª edición: febrero 1994. P. 109

experiencia y los adquiridos en la educación técnica profesional, y en este sentido, mucho tiene que ver la revolución de la tecnología también. Las aptitudes y las destrezas son sustituidas por demandas de la flexibilidad, tales como: creatividad, capacidad de innovación y disposición de aprendizaje. Finalmente, mientras la experiencia laboral era como un elemento central de la calificación, ahora se ha convertido en un problema para la movilidad constante que se requiere dentro de las empresas. La incorporación estable al mercado laboral y la incorporación a un puesto de trabajo fijo, se ha convertido en una perspectiva rodeada de incertidumbre.

Las causas generales que presionan a las empresas para el cambio en sus formas de organización o en relaciones laborales, es la mayor competencia en el mercado, tanto de aquellas que exportan como las dirigidas al mercado interno. “La mayor competitividad es emprendida de manera general por estas empresas reduciendo costos y aumentando la calidad de los productos. Como causas particulares de su modernización se presentan el ganar control la gerencia sobre el proceso de trabajo, frente a formas anteriores de organización que implicaban que los obreros decidieran por sí mismos tiempos y métodos de producción”³⁸

La introducción de prácticas laborales más flexibles y las posibilidades de control ofrecidas por las nuevas tecnologías menos rígidas y más

³⁸ De la Garza Toledo, Enrique (coordinador), Estrategias de modernización empresarial en México, flexibilidad y control sobre el proceso de trabajo, Ed. Fundación Friedrich Ebert, México D.F. 1998. P. 13

computarizadas son, las que traen consigo un debilitamiento estructural de la posición anteriormente más controladora de los empleados en las organizaciones, como al mismo tiempo facilita la innovación, aumenta la productividad y reduce los costos.

Estrategias empresariales

Una de las causas principales que presionan a las empresas a cambiar sus formas de organización o de relación laboral es la competencia en el mercado. De la garza en este sentido señala que la mayor competitividad es emprendida de manera general por estas empresas reduciendo costos y aumentando la calidad de los productos y afirma que como causas particulares de su modernización se presentan el ganar control la gerencia sobre los procesos de trabajo, frente a formas anteriores de organización que implicaban que los obreros decidieran por sí mismos tiempos y métodos de producción³⁹

Los jóvenes que fueron entrevistados, no conocían totalmente el funcionamiento de la producción en su trabajo, decían conocer, y eso no mucho, los programas especializados en el área de trabajo, para poder resolver cualquier situación que se tratara de atender a un cliente o suscriptor de Directv, pero no conocían más. Conocían el manejo de las máquinas de manera automática y lo más seguro es que técnicamente hayan sido muy hábiles, pero no sabían a ciencia cierta lo que se producía en términos de capital, cada vez que ellos atendían estas tareas. Además que estaban obligados a tener los

³⁹ De la Garza Toledo, Ibid. P. 26

mismos conocimientos y capacidad para aprender el uso de los programas y los procedimientos administrativos. Uno de los jóvenes decía que no era fácil aprender todo lo que se debe de saber, como el caso de los supervisores que ya lo sabían manejar más el trabajo, porque era mucha la información, pero que poco a poco con el tiempo lo iban ir aprendiendo. Sin embargo, la posibilidad de aprenderlo, tampoco era un asunto de disposición por parte del trabajador, pues decían que no se les daba una capacitación formal para aprenderlo todo y que la poca capacitación que se les daba cuando entraban a trabajar era en sólo tres o cuatro días, por lo que a través del tiempo y la práctica era como lo aprendían, y aún así hay muchas cosas que no quedan claras, pero que no dificulta su desempeño laboral, porque hay cosas que aunque decían que no las entiendan muy bien, las hacían de manera automática y salían, decía uno de ellos “no se como pero salen, eso es lo que les gusta a los jefes”.

Esto jóvenes al desconocer los métodos de producción quedan totalmente negados a controlar el proceso de trabajo y no tener conciencia sobre de lo que son capaces de producir, por tanto, son mayormente manejables y controlables.

“El tipo de proceso acondiciona, las opciones reestructuradoras más cargadas hacia la tecnología dura o hacia la organización y, en estas últimas, la extensión de las nuevas formas de organización; en algunos de los casos éstas nuevas formas y flexibilidad se combinaron con nuevas tecnologías. La introducción de un cambio tecnológico acota las opciones de cambio organizacional aunque no en forma

unilateral pero sí en un espacio de opciones. Por lo que respecta a las relaciones laborales, el aspecto central es la flexibilidad del trabajo, y las formas principales que ha adquirido es el del empleo extenso de trabajadores eventuales”⁴⁰

La contratación que se ha venido dando a tiempos parciales, temporales y eventuales tienen un efecto elemental para la producción del capital, por lo que los trabajadores que son empleados bajo estas condiciones, sin querer permiten a los empresarios ejercer mayor control sobre ellos y demandar mano de obra que se ajuste más a las exigencias de la producción dentro de la empresa y a las presiones ejercidas por el mercado de trabajo exterior.

“Los empleos a tiempo parcial eventuales y temporales son, en general, puestos peor remunerados y de categoría inferior, siendo muchas veces patrimonio exclusivo de grupos de baja categoría social; las razones que impulsan a las personas a trabajar configuran la oferta de mano de obra y ayuda a determinar los términos en que se constata esta mano de obra y la manera en que se utiliza dentro de cada empresa.”⁴¹

⁴⁰ Ibid. P. 256

⁴¹ Pollert, Anna (Comp.), ¿Adiós a la flexibilidad?, Colecciones Informes y Estudios, Serie Relaciones Laborales no. 5, Ed. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, España, 1994. P.195

Las nuevas formas de organización laboral han venido cambiando la experiencia personal del trabajo, la gente trabaja en tareas a corto plazo, y cambia de empresa con frecuencia, el empleo para toda la vida en una misma compañía es una cosa del pasado. Como consecuencia, las personas no pueden identificarse con un trabajo concreto o un empresario determinado. Todos estos cambios han venido trastornando la estabilidad y la seguridad de los trabajadores que se acostumbran todos los días a vivir bajo un mundo incierto y una vida incontrolada.

Los jóvenes que trabajan en las empresas de telemarketing, no logran establecerse en el ámbito laboral, por los constantes cambios a los que están obligados, de hecho en la mayoría de ellos hay una seguridad plena de que no permanecerán por mucho tiempo donde trabajan; pero porque son ellos los que creen decidirlo. La inestabilidad e inseguridad laboral que se menciona en este capítulo, no es un asunto que preocupe mucho a estos jóvenes, por el contrario, tienen la creencia de que esto es sólo un trabajo pasajero y que cuando estén más grandes tendrán algo mejor.

Su juventud les hace percibir el trabajo de manera pasajera, parecido a lo que han percibido durante su periodo escolar; posiblemente muchos de ellos relacionen la permanencia de este tipo de trabajos, como un lapso escolar, donde “estoy aquí porque soy joven y en un tiempo “cuando sea más grande” me espera algo mejor”.

La posibilidad de tener asegurado un empleo, que proporcione la posibilidad de planear tener una vivienda, atención médica para toda la vida, educación, vacaciones tanto para el trabajador como para su familia, y una vejez tranquila, es algo completamente de fantasía en estos tiempos. Sin embargo, la realidad demanda exactamente lo mismo para todos los ciudadanos del mundo, pues estos jóvenes aunque ahora no todos tengan la necesidad de todos estos servicios, ya sea porque aún nadie depende de ellos, porque sus padres se los proporcionan, o simplemente porque aún no se sienten viejos, no quiere decir que no lo deseen.

Los jóvenes entrevistados por ejemplo, a pesar de que decían que buscarían después algo más estable, no sabían dónde o qué lugar era ese, pero lo tenían en una especie de esperanza; hubo quienes se angustiaron un poco, otros expresaron tenerse un poco de más confianza, pero ninguno supo contestar con certeza. La inestabilidad que proporcionan hoy en día los trabajos eventuales, inciden mucho en la vida de sus trabajadores, pues la falta de control dentro y fuera del trabajo lleva al sujeto a convertir sus metas en ilusiones, mientras que sus decisiones pasan al poder de los grandes inversionistas y las nuevas políticas neoliberales.

Capítulo 6

Los efectos del telemarketing en México

¿Qué es el telemarketing?

El telemarketing es otro de los resultados de los avances científicos en los medios de comunicación y una de las causas que continúa impulsando la transformación de las relaciones del mercado. Desde el invento del teléfono en 1876 por Alexander Graham Bell, la comunicación a distancia con voz fue posible, y a partir de entonces también fue utilizado el teléfono como un medio para vender, pues a través de este mismo medio, en su momento, se vendieron extensiones y equipos telefónicos.

“La primera campaña masiva de venta por teléfono fue desarrollada en 1970 por Ford Motor Co. y ejecutada por CCI, posiblemente la empresa mejor conocida del mundo ofreciendo servicios de telemercadeo. En esa campaña se efectuaron veinte millones de llamadas, por 15,000 amas de casa especialmente contratadas y entrenadas, para hacer ventas utilizando los teléfonos de sus residencias. Luego de este éxito, CCI diseño y ejecutó una campaña por teléfono para la venta de suscripciones para la Revista World.”⁴²

Esta nueva forma de venta en el mundo de la mercadotecnia, ha venido conquistando cada vez más a grandes empresas que procuran aumentar sus ganancias al máximo. Una de sus mejores formas de

⁴² http://www.mercadeo.com/31_telemarketing.htm

enriquecerse, como se cita en el párrafo anterior, es contratando sujetos que no necesitan tener algún grado de conocimientos adquiridos ya sea por la experiencia o por una profesión, como fue el caso de las mujeres amas de casa, las cuales posiblemente tampoco tenían alguna experiencia labora. La empresa que les ofreció a estas mujeres trabajar “desde la comodidad de su casa” y sin tener que abandonar el hogar, seguramente no sólo lograron hacer un ventajoso negocio que les diera amplios ingresos por no tener que pagar por un espacio de trabajo que requiriera de equipo de trabajo y todos los servicios necesarios como luz, agua, etc. Lo más importante es que se evitaron la obligación de contratar a sus trabajadoras bajo todas las exigencias que marca el derecho laboral. Posiblemente encima, recibieron las gracias por parte de aquellas mujeres que lo sintieron como una oportunidad a ganarse su dinero.

Los trabajadores que actualmente están contratados por telemarketing, son empleados a los que todavía se les sigue ofreciendo cierta “comodidad” a través de métodos flexibles que rompen con toda rigidez tanto en los modos de producción, como en las relaciones laborales; además una de las políticas de estas empresas es hacer sentir a sus trabajadores en un ambiente “agradable”, son ambientes muy americanizados y sus espacios son modernos en cuanto a su estructura y sus equipos de trabajo.

Con el tiempo se ha venido acrecentando el tamaño de esta industria ya que cada año existen más empresas proveedoras de este servicio. “Antes de 1989 solo existían dos agencias formalmente establecidas

con el objetivo de proporcionar el servicio de Telemarketing, y para este año hay mas de 34, lo que muestra un crecimiento de mas de 3 empresas por año de 1989 a 1997 y hacia el futuro un crecimiento sostenido hasta el año 2000 para llegar a 56 Agencias es decir, 22 agencias nuevas para los próximos 3 años.

Cada agencia que esta ingresando a esta industria lo que está experimentando es un fuerte crecimiento en sus ventas y en su participación global, ya que cada día tiene mas experiencia en el mercado y por otro lado las empresas quieren conocer más acerca de estos sistemas de comercialización, lo que impulsa a establecerlas rápida y fuertemente en un nicho específico de mercado.”⁴³

La industria del telemarketing esta creciendo a grandes velocidades en México y son muchos los jóvenes que ingresan a este tipo de trabajo, en ciudades urbanizadas como Guadalajara, Monterrey y la Ciudad de México. Las empresas que contratan este tipo de servicios saben que los costos de su publicidad se pueden ver reducidos a través de esta nueva forma de promocionar su producto. A través de telemarketing se le ofrece a las empresas una investigación de mercados moderna, que los lleve a participar en una nueva forma flexible de acrecentar su capital.

Los mercados internacionales, principalmente Estados Unidos presionan a través de sus políticas neoliberales la mundialización

⁴³ http://estrategias/desde_el_mercado/telemarketing/imprime

económica y comercial; con la finalidad de alcanzar los retos y las oportunidades que la globalización representa para las grandes y poderosas empresas de todo el mundo. Estas empresas sólo piensan en las exigencias de un mercado más competitivo, donde la calidad de sus productos, sus servicios y su capacidad de respuesta, es lo único que les preocupa, porque preocuparse por la estabilidad y seguridad laboral de sus trabajadores, sería tanto como ir en contra de sus principios; a las empresas sólo los ocupa el crecimiento de su capital, no el desarrollo social y el bienestar de un pueblo.

Estas empresas extranjeras que conocen perfectamente su sistema de mercadeo y saben como desarrollarlo, una vez que se instalan en algún país, procuran sacarle todo el provecho posible, como en el caso de México, buscan quien les ejecute el trabajo al más bajo costo, y compran las bases de datos de posibles consumidores que son conseguidos comúnmente sin el consentimiento de las personas registradas.

Con el telemarketing se logra disminuir los gastos de venta al reemplazar las visitas personales por llamadas telefónicas, al aumentar las utilidades reduciendo los costos y aumentando los volúmenes de venta, cubriendo un mercado más grande y generando nuevos negocios en territorios no cubiertos, acercando y manteniendo un contacto frecuente con los clientes, lo cual reduce y optimiza los gastos de publicidad.

“Entre las industrias que actualmente están trabajando en México con el sistema de servicios en Telemarketing son: 3M DE MEXICO,

AEROFLASH, ALCATEL, INDETEL, AMERICAN EXPRESS CO. MEXICO, AT&T DE MEXICO, BANCOMER, MULTIVISION, COMPAQ COMPUTER MEXICO , TELEVISION AZTECA, HOLIDAY INN, HOTEL MISSION PARK, BANCOMER, ESTAFETA MEXICANA, ESTRATEGIA BURSATIL, GRUPO FINANCIERO INBURSA, HOTELES CAMINO REAL, ITESM, XEROX MEXICANA, SKYTEL, BANAMEX, SHARP, GRUPO PROTEXA, EL ECONOMISTA, NESTLE, PROCTER & GAMBLE MEXICO, OLIVETTI, KIMBERLY CLARK

(...) Estas empresas hacen uso del telemarketing en las formas más variadas que se pueda imaginar. Al igual que muchas compañías del mundo entero están cada vez más conscientes de que el empleo del teléfono, de una manera planeada y controlada, como parte integral de su estrategia de ventas y mercadeo, puede impulsar su eficacia, incrementar su rentabilidad y crear ventaja competitiva.

Según estudios realizados por la British Direct Marketing Association (BDMA), alrededor de la mitad de las empresas que poseen mas de 10 líneas telefónicas, tienen personal dedicado al mercadeo por teléfono; y cada una de las empresas con mas de 20 líneas estaba haciendo un promedio de 78,000 contactos telefónicos mensuales.”⁴⁴

El telemarketing es un medio que se está expandiendo por todo el mundo y seguramente pretende ser un elemento básico de promoción y comunicación, porque en estos momentos se presenta como una de

⁴⁴ telemarketing, Ibid.

las formas de comercialización más rápida y eficiente, lo cual resulta de gran utilidad para las empresas.

Características del telemarketing

El telemarketing es un sector en pleno crecimiento, y una de sus principales características es el alto índice de rotación que hay entre sus trabajadores, sobre todo en el caso de sus teleoperadores, los cuales no necesitan una formación profesional o de oficio específico para poder ejecutar el trabajo que se requiere en estas empresas, el personal en general es joven y no cuenta con experiencia laboral, y por lo que su capacidad de movilidad se procura sea mayor.

El telemarketing es uno de los sectores con mayor rotación de empleo, pues la mayor parte de la gente que ingresa es despedida o deserta en un periodo no mayor de seis meses. Sólo basta tener un mínimo de retardos acumulados o un par de faltas, así sean justificadas, para que se les aplique una acta administrativa y en cuanto haya recorte de personal, curiosamente a finales de cada año cuando hay pagos de aguinaldo, sean los primeros en salir; también en caso de ser monitoreados, es decir, cuando es grabada la llamada que realizan en el momento de hacer la venta, y se les detecta un error en la información que deben aprenderse de memoria, es razón para que se les sancione y se les descuente parte de sus comisiones y no reciban ningún tipo de incentivo. Este tipo de presiones finalmente influyen mucho en la deserción del trabajador que deja el puesto vacante a otro joven, que con seguridad correrá la misma suerte de no llegar al

año. La posibilidad de obtener derechos de antigüedad en estas empresas es una ilusión.

Algunos de los jóvenes que trabajan en telemarketing estudian, por lo que consideran que el trabajo que tienen es pasajero, pues piensan tener en un futuro un trabajo mejor y relacionado con lo que están estudiando. Sin embargo, estos planes más que beneficiar a estos muchachos que también después se enfrentarán con las escasas oportunidades de trabajo que tienen en estos momentos los que tienen una profesión, también resulta beneficiada la empresa; pues de alguna manera les ahorra la necesidad de despedirlos tarde o temprano.

A los teleoperadores se les exige mostrar una gran disposición a conservar el puesto de trabajo, aprendiendo todo lo que deben decir, sin tener errores en la captura, siendo muy puntuales y nunca faltar, tener facilidad de comunicación, gran capacidad de trabajo en equipo, contar con una voz agradable, saber adaptarse a este tipo de trabajo y sobre todo, mostrarse flexibles en el momento de acordar los horarios, en función de la actividad del centro de llamadas.

Para trabajar como teleoperador de un telemarketing es recomendable haber cursado estudios de grado medio y tener conocimientos básicos de informática. La formación varía en función de las necesidades de cada central de llamadas. Como el volumen de información que manejan los teleoperadores es cada vez mayor y cambia con rapidez, no es suficiente con una formación inicial. Por eso, las empresas deben formar a sus teleoperadores continuamente y ofrecer unos

cursos de reciclaje para responder a las necesidades que puedan surgir durante la prestación del servicio.

Quien trabaja en un telemarketing no puede plantearse objetivos ni a medio y ni largo plazo, pues la estabilidad laboral y la posibilidad de conseguir antigüedad son imposibles.

El problema en este tipo de empleos es que más allá de desempeñar un trabajo en una empresa, no están obteniendo otra cosa más que un sueldo que les da para salir del paso pero no les ofrece ninguna formación laboral, pues cuando ellos salen de ese tipo de empresas a buscar trabajo, sólo pueden emplearse en algo similar, lo malo es que conforme vaya pasando el tiempo, van dejando la “juventud” que les exigen estas empresas para ser contratados.

Los telemarketing primero contratan a sus trabajadores y después le asignan el producto que deberán vender según la empresa que los requiera. El telemarketing es un negocio donde primero se compra al trabajador y después se vende como una mercancía barata a la empresa que los solicita, ya que la empresa compradora además de obtener las ventajas de un trabajador barato, obtiene la ventaja de negar a estos trabajadores los beneficios que ofertan a sus trabajadores contratados directamente.

Estas empresas que nacieron con el avance de las telecomunicaciones y que se han caracterizado por su falta de escrúpulos para explotar a sus trabajadores, no les interesa que algunos de sus empleados cuenten con calificación profesional o universitaria, lo que les importa es que sólo tengan la habilidad de

operar instrumentos de trabajo computarizados. Los trabajadores son minimizados y las oportunidades de crecer o desarrollarse dentro de la empresa es nula; el tiempo que puedan permanecer ahí dentro no les sirve ni para adquirir ninguna experiencia laboral y menos derechos de antigüedad, pues son totalmente sustituibles; con el tiempo lo único que logran obtener es una manera más rápida y automática de ejecutar el trabajo, pero no más; en cuanto a sus estudios, da igual que tengan o no profesión, lo único que importa es que hayan pasado por un bachillerato.

Los trabajadores jóvenes de telemarketing y otras modernas empresas del mundo, son la representación de la moderna clase obrera que ha crecido en medio de la destrucción de la ideología; que nació con la ya existente crisis del Estado, de la política y de la economía, con una nueva sociedad que desconoce o ha olvidado, la lucha de los trabajadores a través de la historia.

Telemarketing en México

También en el país el telemarketing se ha convertido en una herramienta fundamental para las empresas, por su gran extensión y alta capacidad de llegar a todo el territorio en el menor tiempo posible, al más bajo costo y con un mayor acercamiento que posibilita aún más la venta de su producto.

El mejor vendedor en el D.F. no puede visitar a más de 4 prospectos al día, debido a las distancias largas y el tráfico de la ciudad, pues simplemente en el trayecto de transporte se lleva por lo menos tres o

cuatro horas de camino, por lo que el gasto de viáticos se verá elevado y la empresa tiene que invertir más en este tipo de estrategias de venta. Mientras que los vendedores de telemarketing, no necesitan realizar visitas a domicilio y son entrenados para que tan sólo a través de una llamada telefónica puedan ofrecer un producto de manera profesional y sistematizada.

“Multivisión destina el 20% de su presupuesto publicitario al telemarketing con el cual logra el 50% de sus ventas. American Express, Diners Club y otras tarjetas de crédito realizan la investigación de crédito, promoción y comercialización de sus productos y servicios a través de este medio. Algunos distribuidores de equipo de cómputo, utilizan el telemarketing para prospección del servicio y atención a clientes con resultados muy positivos para ellos. Además también a empresas que han sido pioneras en Telemarketing, en el país y que por lo mismo gozan ahora de una posición envidiable como por ejemplo XEROX, empresa que factura el 50% con su centro de Telemarketing, con 24 posiciones, y que es parte fundamental y esencial de su planeación estratégica.

En lo que se refiere a servicios esta también ESTAFETA MEXICANA que ha un año de haber comenzado una operación de este tipo con una posición, facturo en 1994 por su centro de Telemarketing, más de \$800,000.00, logrando contar en 1995 con tan solo 10 posiciones, implantó un centro en Guadalajara, Monterrey, y Puebla. Esta estrategia obedeció a que este centro representara el 5% de su

facturación, y a que con el tiempo logren representar porcentajes cada vez más altos en las ventas.²⁹

Y aunque todavía despierta entre los empresarios gran escepticismo, el telemarketing parece destinado a tener un alto éxito en las empresas mexicanas. La competencia globalizada se intensifica día a día, de ahí que los encargados de la mercadotecnia, estén buscando la forma de vender lo mejor posible un producto.

Con base a esto, se puede aseverar que el Telemarketing es un nuevo medio de enriquecimiento por contar con las más avanzadas formas de explotación, y complementarse con los nuevos métodos flexibles que son apoyados por las políticas neoliberalistas.

Los jóvenes que actualmente buscan trabajar en las ciudades más urbanizadas de la República, tienden a toparse frecuentemente con este tipo de trabajos, y tomarlos sin pensar si les conviene o no, pues con el nivel de desempleo que hay en el país y un salario mínimo que apenas sobrepasa los \$1,000.00 mensuales, no es fácil negarse a trabajar en este tipo de empresas de Telemarketing.

Las formas de organización empleadas por el telemarketing deben estar lo suficientemente bien diseñadas como para ofrecer a las empresas la mayor ventaja en el crecimiento de sus capitales. "(...) La decisión sobre el tipo, la cantidad de personal, y la estructura más

²⁹ Ibid.

efectiva que se requieren para un centro de Telemarketing, implica una serie de actividades que se interrelacionan: Análisis sobre los requerimientos e informes, definición de tareas creadas, definición de los componentes, papeles y responsabilidades del trabajo, descripciones de cargos para todos los tipos de personal, fijación de niveles realistas de actividad para las tareas clave y programación del trabajo. Estas formulas pueden variar dependiendo de la calidad de la base de datos, y del guión que se diseñe para la campaña. Para calcular las llamadas de entrada las formulas son más complejas. Por lo tanto se sugiere que éstos se obtengan por medio de una agencia, ya que se debe de tomar en cuenta los siguientes factores: tipos de llamadas de entrada y duración promedio, tiempo requerido entre una y otra para realizar las tareas asociadas, número de llamadas que entran en diferentes momentos del día y patrones de llamada en diferentes días de la semana. Por ejemplo, contando con un personal de 10 personas, el tiempo promedio para atender una llamada y realizar tareas asociadas es en 5 minutos, la cantidad máxima de 12 llamadas son atendidas en una hora y un índice de 120 llamadas son atendidas en una hora en horas pico.

El manejo de llamadas de entrada destaca la necesidad de la programación del trabajo. Si en el ejemplo anterior el índice de llamadas mínimo fuera 40 por hora, para esos momentos serían suficientes 4 personas, lo cual dejaría libres a 6 para otras tareas como captura o preparación de mailing ³⁰

³⁰ Ibid.

El perfil de trabajadores solicitado por estas empresas no es muy riguroso a no ser que las características del servicio así lo exijan. En SITEL por ejemplo, basta en muchos casos con tener una formación de enseñanzas media, conocimientos de manejo de computadora, facilidad de palabra y disposición a aprenderse un discurso que logre la venta. Dependiendo de la campaña, los requisitos pueden variar un poco, pero la flexibilidad laboral a la que se somete a los trabajadores es la misma.

Un ejemplo del tipo de anuncios que se publican tanto en periódico como en Internet, son los siguientes:

“Jóvenes de 23 a 28 años, Ambos sexos, Buena presentación. Buen tono de voz, Facilidad de Palabra. Para trabajar medio tiempo por las tardes (4:00 PM - 9:00 PM) Experiencia Mínima de medio año en Ventas por teléfono. Ofrecemos atractivo plan de ingresos (COMISIONES Y BONOS), Pago semanal, Prestaciones de ley, Capacitación en el puesto, excelente ambiente de trabajo. Experiencia en ventas y gusto por ellas, proactivos, responsables, interés de superación personal y económica Duración: indefinida. Tipo de trabajo: medio tiempo.

Solicitamos OPERADORAS DE TELEMARKETING Jóvenes, de 22 a 26 años, bachillerato, carrera técnica o carrera comercial terminada. Facilidad de palabra, buena presentación, buen tono de voz, responsables, para trabajar medio tiempo por las tardes (3:30 PM -

8:00 PM) en ventas por teléfono. Ofrecemos atractivo plan de ingresos (COMISIONES Y BONOS), pago semanal, prestaciones de ley, capacitación en el puesto, excelente ambiente de trabajo.”⁴⁷

⁴⁷ Revista Chabatel, Gobierno Federal, México 2003

Conclusiones:

Es penoso e incongruente reconocer que a pesar de estar viviendo en medio de una civilización que cuenta con altos adelantos científicos y tecnológicos, un largo antecedente histórico que le permite reflexionar de acuerdo a la experiencia con respecto a los problemas políticos, económicos, culturales y sociales que el mundo ha vivido en sus distintos periodos, no haya solución a problemas que han aquejado al mundo desde hace siglos: pobreza, desigualdad, marginación, explotación y desempleo.

Pero curiosamente, son precisamente estos adelantos científicos y evoluciones tecnológicas, los que han sido utilizados para impulsar e intensificar el desempleo y la explotación laboral. Igualmente la estructura política, económica y social, a través de los años no ha sido más que transformada y perfeccionada pero para seguir legitimizando el poder de los pocos que gobiernan y toman las decisiones del mundo a beneficio propio.

Estamos dentro de una época que no cuenta con alternativas que den solución al problema del empleo, no se cuenta realmente con políticas sociales que apoyen a una mejor condición en el trabajo, a un mayor bienestar humano derivado de la actividad laboral y que haga posible superar la falta de recursos que lleva consigo el desempleo en todas sus dimensiones.

El problema del trabajo no es un asunto que tenga que ver solamente con proporcionar posibilidades apenas para sobrevivir, sino que está relacionado con la distribución de la riqueza producida por los mismos trabajadores, a donde se tiene que resolver un problema de poder y control económico de unos cuantos en el mundo. El empleo debe dejar de ser únicamente una fuente de ingreso, pues también es una fuente de bienestar.

Precisamente por ello, me parece que la limitación más importante que pueden tener los estudios de los asuntos relativos al trabajo es que es abordado como algo desentendido de su contexto económico unido a todo tipo de relaciones sociales en donde se desenvuelve y de las condiciones políticas de las que depende la naturaleza y la trascendencia del poder que afecta a todas las actividades humanas.

Definitivamente habría que transformar las propuestas de política económica, pues estas deben ser encaminadas a contribuir efectivamente a la mejora de la condición humana. Si se desea comprender la situación efectiva del trabajo en nuestras sociedades y las perspectivas que se le presentan, se ha de partir de hacer un análisis profundo, que vaya mucho más allá de datos cuantitativos, y que por el contrario se evoque más al desarrollo de los problemas sociales en su conjunto.

Las consecuencias son que el trabajo deja en una gran medida de ser la fuente que proporciona satisfacción a través del ingreso que lleva

consigo y que una gran parte del esfuerzo humano encaminado a obtener satisfacción no se traduce en empleo.

La separación entre empleo y satisfacción es total actualmente, hasta el punto de que la percepción social del empleo es la de algo que tiene valor en sí mismo con independencia del ingreso que proporcione. Desafortunadamente, el desempleo y los bajos salarios han llevado a los trabajadores a ser contratados por trabajos que no les ofrecen ninguna estabilidad laboral que les permita desarrollarse como personas y que les ofrezca la oportunidad de tener mayor control sobre sus expectativas de vida a futuro.

El problema principal que plantea abordar la aplicación de políticas de empleo en la actualidad proviene de la asunción de los propios postulados neoliberales que son los que han originado la desnaturalización, la degeneración y la escasez de empleos que hoy en día afecta a nuestras sociedades.

La solución neoliberal prevaleciente, plenamente instaurada en Estados Unidos y que tiende a implantarse en el resto del mundo, ha dado ya muestras reiteradas de su verdadero alcance y de sus limitaciones desde el punto de vista del bienestar, pero también de sus efectos muy positivos para la rentabilización del capital. De hecho, podría aventurarse que las economías capitalistas han entrado ya en una nueva etapa de esplendor en la medida en que la solución neoliberal ha logrado alcanzar sus principales objetivos, a través de alternativas que son manejadas como una tercera vía, pero que al final

no son más que débiles posturas que no rompen las condiciones estructurales que dan poder al neoliberalismo y que, por el contrario, sume a las sociedades en un progresivo deterioro de las condiciones laborales, como muestra el gran incremento de las contrataciones de alta temporalidad, la precarización creciente, la contención salarial, las sucesivas reformas que desprotegen a los trabajadores y, en definitiva, el protagonismo creciente de la lógica del mercado a la hora de gobernar las relaciones de trabajo.

Las condiciones de vida de los trabajadores es lo que debe preocupar a los que establecen las alternativas y las políticas de empleo, pues hasta hoy se han mostrado más interesados por disminuir la tasa de desempleo, que por erradicar los abusos sobre los derechos laborales ganados por los trabajadores de a principios del siglo pasado.

Debe tratarse de revalorizar el trabajo, de reconsiderar su papel social y de asumir que las relaciones sociales basadas en la enajenación y en la frustración son las que implican que el esfuerzo de las personas no pueda traducirse en satisfacción material y espiritual. En concreto, eso obliga a reconsiderar el concepto de actividad económica, la definición de las variables que sirven de base para adoptar medidas de política económica y, en suma, a aflorar la totalidad de la actividad humana orientada a procurarse la satisfacción que requiere la vida social.

Se tendría que modificar las políticas macroeconómicas dominantes que se ocupan de salvaguardar la pauta de producción y consumo que

privilegia a los intereses más poderosos. Se habría de impulsar la intervención del estado para proporcionar infraestructuras materiales, de servicios colectivos y especialmente, para el fortalecimiento de actividades de protección, de asistencia o de bienestar social que permitan la creación de actividades laborales que garanticen la obtención de ingresos para toda la población.

En cuanto a las relaciones económicas internacionales dominadas hoy día por la globalización, se debe aplicar un nuevo tipo de proteccionismo entendido como la garantía de actividad productiva vinculada a los espacios naturales de la actividad económica.

El neoliberalismo ha logrado que gracias a las transformaciones que se han venido dando sólo se beneficie la civilización del capital, pero eso mismo indica cuáles son los cambios que deben hacerse si se quiere evitar un mundo desigual, insatisfecho y con un alto malestar humano.

Mientras los gobiernos tan sólo se limiten a impulsar la creación de más empleos, lo único que sigue impulsando es la dinámica de producción que sólo genera un mayor crecimiento económico y no un mayor bienestar social. Pero si lo que se pretende es que la sociedad goce de una satisfacción generalizada, de seguridad y estabilidad es necesario transformar los modos actuales de producción, la percepción que se tiene sobre el trabajo, los valores que nos han sido inculcados sobre las creencias en el fundamento de nuestras vidas: “trabajar para comprarnos cosas”, “trabajar para subsistir”, “qué

importa el trabajo, lo que importa es el dinero”; estos valores y esta percepción del trabajo, sólo legitima este mundo capitalista inmerso en las garras del capitalismo.

Los jóvenes, sobre todo los urbanos, se han venido formando bajo estas condiciones, creyendo que esta es la única realidad y sus valores han sido fundados en medio de este nuevo mundo globalizado, neoliberal y consumista, y donde la ideología y las revoluciones han pasado a la historia; por lo que no les es, tal vez, tan dramático vivir bajo estas condiciones por ahora. Sin embargo, esto no quiere decir que estén satisfechos y que se sientan felices de lo que tienen, ellos aspiran y demandan, tienen muchas potencialidades que desarrollar, pero la realidad social que se les presenta esta muy limitada de opciones.

Los estudiosos sociales enfocados a cuestiones laborales y de juventud, tienen una gran tarea que realizar, no sólo en términos de análisis y de investigación, ni de encuentros gubernamentales que muchas veces terminan en militancias políticas, ni tampoco en lo que en algún momento se pensó como una alternativa, las Organizaciones No Gubernamentales que en su mayoría han sido utilizadas sólo como una fuente de ingresos para quienes las dirigen.

Estando concientes de que los científicos sociales no son ni los únicos y principales responsables de poder, ya no transformar, sino mejorar la situación que padecen actualmente los jóvenes, si están obligados a contribuir con nuevas alternativas que permitan una mejor forma de

atender a las demandas y necesidades de la sociedad, y en este caso, de la juventud, la cual lejos de ser criticada por la sociedad, manipulada por el sistema social, utilizada por los grupos de poder y analizada por los científicos, sea apoyada por quienes aún creen que son sujetos capaces de pensar y decidir, de crear y proponer, y de que simplemente son hombres y mujeres que el día de mañana serán viejos y que no bastará, como en el caso de México, ser atendidos con conciertos masivos en el Zócalo de la ciudad, con espacios culturales y de recreación, con ferias de empleo que cada año serán menos accesibles para ellos por la edad y sus posibles futuras condiciones de padres de familia.

La moneda esta en el aire, y el tiempo de la vida, dicen comúnmente los que se sienten “adultos mayores”, es transitorio y fugaz. Esta juventud hoy tratada, es la mayor población mundial, y en su momento entonces pasarán a ser los viejos del planeta, por lo que no es posible esperar hasta entonces para que éstos sean atendidos para tener una buena calidad de vida.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Carlos Prieto, trabajadores y condiciones de trabajo, Ed. Hoac , Madrid, 1ª edición: febrero 1994. P. 284

Ramiro Navarro Kuri. Cultura Juvenil y Medios, “*Consumo Cultural Juvenil*”, Revista JOVENes, La Investigación Sobre Juventud en México 1986-1999, Tomo I, Coord. José A. Pérez Islas, México, D. F. enero, 2000. P. 96-97

Ramiro Navarro Kuri y Laura Herrero. Perdiendo tiempo ganando espacio, “*Consumo Cultural Juvenil*”, Revista JOVENes, Cuarta Época, Año 1, No. 4, México, D. F. abril-junio, 1997. P. 80

Ramiro Navarro Kuri. Postmodernidad y Juventud, “*La agonía de la cultura en el umbral del siglo XXI*”, Revista JOVENes, Cuarta Época, Año 1, No. 1, México, D. F. julio-septiembre, 1996. P. 46-46

Martín Baethge y Herbet Oberbeck, El futuro de los empleados, Nuevas tecnologías y perspectivas profesionales en la gerencia empresarial, Colección Economía y Sociología del Trabajo, Núm. 75, Ed. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, España, 1995.

Martín Baethge y Herbet Oberbeck, El futuro de los empleados, Nuevas tecnologías y perspectivas profesionales en la gerencia empresarial, Colección Economía y Sociología del Trabajo, Núm. 75, Ed. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, España, 1995. P. 48

Sennett, Richard, La corrosión del carácter, "las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo", Ed. Anagrama, Barcelona, 2000.

Martín Baethge y Herbet Oberbeck, El futuro de los empleados, Nuevas tecnologías y perspectivas profesionales en la gerencia empresarial, Colección Economía y Sociología del Trabajo, Núm. 75, Ed. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, España, 1995.

Alonso, L.E. y Conde, F., *Historia del consumo en España: una aproximación a sus orígenes y primer desarrollo*, Debate, Madrid. 1994.

Bidaux, J.M. y Mercier, C., "Cualificación, dinámica de técnicas, dinámica de la empresa", en Gómez et al. (comps.), *El cambio tecnológico hacia el nuevo milenio*, FUHEM-Icaria, Barcelona, 1992.

Bilbao, Andrés, "Del reparto a la reordenación del tiempo de trabajo", curso de verano de la UNED, *El reparto de trabajo. Consecuencias para la formación permanente*, fotocopias, Avila, 1994.

Willis, Paul, Aprendiendo a trabajar, Akal, Madrid, 1988.

Martín Baethge y Herbet Oberbeck, El futuro de los empleados, Nuevas tecnologías y perspectivas profesionales en la gerencia empresarial, Colección Economía y Sociología del Trabajo, Núm. 75, Ed. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, España, 1995. P. 247

García Canclini, Nestor, Consumidores y ciudadanos, conflictos multiculturales de la globalización. Grijalbo, México, 1995.

Ana Lía Kornblit, Culturas Juveniles, "La salud y el trabajo desde la perspectiva de los jóvenes", Colecciones Sociedad 2, Comisión de Publicaciones del Instituto "Gino Germani", Buenos Aires, abril de 1996.

Estudios de Comunicación y política, versión 2, "Identidad cultural y producción simbólica, UAM-Unidad Xochimilco, México D.F. 1992.

Rosasana Reguillo Cruz, En la calle otra vez, "Las bandas: identidad urbana y usos de la comunicación, Ed. Iteso, Guadalajara Jalisco, 1991.

Torres-Rivas Bronfenmajer Cassá, Molina Chocano James–Bryan, Escépticos, Narcisos, Rebeldes, "*Seis estudios sobre la juventud*", Ed. San José: FLACSO, 1998.

ALONSO, Luis Enrique, "Reinventando el Estado del Bienestar", en *Viento Sur*, n.º 10, Agosto, 1993

BRAVERMAN, Harry, "Trabajo y fuerza de trabajo", en Toharia (comp.), *El mercado de trabajo: Teorías y aplicaciones*, Alianza Universidad, Madrid. 1983.

EDWARDS, Richard, "Conflicto y control en el lugar de trabajo", en Toharia (comp.), 1983.

MARX, Karl, *El Capital*, Grijalbo, Barcelona. 1976.

RAMÍREZ CENDRERO, Juan M, "La introducción de la producción flexible en masa", en *Sociología del Trabajo*, núm. 29, Madrid, 1996