

Condiciones de desarrollo humano y exclusión social laboral en jóvenes de Manizales

Conditions of human development and social exclusion in the youths of Manizales

Sandra LONDOÑO Montoya [1](#); Claudia Milena ÁLVAREZ Giraldo [2](#)

Recibido: 31/10/2017 • Aprobado: 20/11/2017

Contenido

[1. Introducción](#)

[2. Metodología](#)

[3. Resultados](#)

[4. Conclusiones](#)

[Referencias bibliográficas](#)

RESUMEN:

El estudio tuvo como objetivo analizar la relación existente entre la exclusión social laboral y el desarrollo humano en jóvenes. Es un estudio descriptivo-correlacional que contó con la participación de 130. Los jóvenes perciben exclusión social laboral respecto a: el tipo de contratación, la dimensión de decisión y control sobre el trabajo. Mientras que variables relacionadas con calidad directiva de los jefes, reconocimiento y seguridad, jornada de trabajo y formación son reconocidos como elementos positivos en la dinámica laboral.

Palabras-Clave: Condiciones de empleo, exclusión social laboral, jóvenes, desarrollo humano

ABSTRACT:

The study aimed to analyze the relationship between social exclusion and human development in young people. It is a descriptive-correlational study that counted on the participation of 130. Young people perceive social exclusion in relation to: the type of hiring, the decision dimension and control over work. While the variables related to managerial quality of managers, recognition and safety, working hours and training are recognized as positive elements in the work dynamics.

Keywords: Conditions of employment, social exclusion at work, youth, human development

1. Introducción

Las nuevas realidades económicas y sociales, caracterizadas por el desempleo, la inestabilidad y la flexibilización laboral, son una forma de exclusión social en el ámbito laboral que impacta notablemente los grupos sociales en condición de vulnerabilidad (Bradley, Steve 2017), como la población juvenil que en el presente caso es el centro de interés. La exclusión social laboral,

según Subirats, Gomà, & Brugué (2005) y puede verse en dos ámbitos, el primero el acceso al mercado (desempleo), y el segundo en las condiciones laborales (precarización laboral).

Según la Organización Internacional de Trabajo –OIT– (2015), Colombia es el país con la tasa de desempleo urbano juvenil más alta en América Latina. En un estudio de enero a septiembre 2014 se indica que el 13,3% de esta población se encuentra en estado improductivo, puesto que son desempleados o inactivos académicamente. Esta situación lleva a que los jóvenes consigan trabajo sin importar las condiciones que el medio les ofrezca, lo que ocasiona el deterioro de las condiciones de trabajo, que son el interés del presente estudio. Según la OIT:

... los jóvenes de América Latina y el Caribe enfrentan un problema de desempleo más elevado que el resto de la población y, además, entre quienes logran una ocupación, esta suele tener mayor precariedad laboral que la del promedio de la fuerza de trabajo” (OIT, 2010, pág. 49).

Esta precariedad que deben enfrentar los jóvenes en el ámbito laboral se caracteriza por inestabilidad en el empleo y difíciles condiciones de trabajo.

Conviene resaltar que los jóvenes han sido uno de los grupos más afectados por los acelerados cambios económicos y del mercado laboral, puesto que deben enfrentarse a condiciones laborales caracterizadas por la llamada “flexibilización” (Loria, Eduardo & Ramírez, Emanuel, 2015) y con ella la precarización laboral, que demanda mayor nivel de formación académica (Castel, 2004), a cambio de menores salarios, inadecuadas condiciones de trabajo, escasa protección social, entre otros elementos propios de las exigencias del ámbito laboral al cual pretenden insertarse (Solano, J. 2016).

En América Latina y dentro de ella Colombia, la juventud:

...sigue siendo el grupo poblacional con mayor déficit de trabajo decente en sus distintas dimensiones, siendo una de ellas la alta precariedad de la inserción laboral en términos de escasa protección social, limitados ingresos y salarios y, en general, por las condiciones de empleo que tienen la gran mayoría de los jóvenes (OIT, 2010a, pág. 83).

Ante la crisis laboral, han surgido varias alternativas de trabajo que permiten disminuir el desempleo en especial de la población juvenil. Una de estas es el Telemarketing o telemercadeo que es un instrumento de la mercadotecnia que, según Thompson (2012), puede definirse como “el uso innovador de equipos y sistemas de telecomunicaciones como parte de la categoría de ventas personales que va al cliente”. Este permite realizar investigaciones de mercado, atención al cliente, venta de productos y servicios, entre otras actividades comerciales. A través del uso de medios telefónicos, medios electrónicos, y de otras tecnologías que hacen parte de las estrategias implementadas por el movimiento de deslocalización de los centros de trabajo y la externalización u Outsourcing.

Un estudio realizado por el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2007) ha observado que, aunque el telemarketing presenta ventajas económicas para las empresas que deciden contratar este tipo de servicios, las consecuencias negativas son afrontadas por los empleados, debido a la subcontratación, la flexibilidad de los horarios, la baja remuneración económica, entre otros factores que hacen parte de la precarización laboral.

El telemarketing a través de los Call Center, ha sido implementado en los últimos dos años en la ciudad de Manizales por la Administración Municipal, como una estrategia para disminuir el desempleo que, según los datos del DANE de octubre a diciembre de 2015, era del 14,4%. A través de la creación de los Call Center por la Administración Municipal, se generaron cerca de 12.000 empleos al final de 2015, con mayor participación de la población juvenil.

La realidad laboral descrita puede ser ubicada en la perspectiva de Amartya Sen (2000) como un problema para el mantenimiento de la propia vida económica y social, presente tanto en países pobres como ricos. Dentro de este problema se pueden incluir los escenarios relacionadas con el mercado laboral, teniendo en cuenta que es un elemento que hace parte de la vida económica, social y política.

La falta de libertad para participar en el mercado de trabajo es una forma de mantener a las personas en estado de esclavitud y cautividad (Sen, 2000). En este sentido la exclusión laboral es un factor que interviene en el ejercicio libre de participar en el mercado laboral, por el desempleo y por las condiciones precarias en las que deben acceder las personas a oportunidades de empleo. Amartya Sen sostiene que:

La libertad para participar en los mercados puede contribuir de manera significativa por sí misma al desarrollo, independientemente de lo que pueda contribuir o no el mecanismo del mercado a fomentar el crecimiento económico o la industrialización (2000, pág. 23).

Para Sen (2000), el desarrollo es "un proceso de expansión de las libertades reales de las que disfrutaban los individuos" (pág. 19). El autor reconoce dos perspectivas de libertades, la primera como fin constitutivo y la segunda es la libertad instrumental o libertad como medio. El presente estudio se centra en la libertad como fin constitutivo, e incluye en ella la libertad de expansión de las oportunidades sustantivas y las libertades en los procesos.

La libertad como fin permite formular un referente conceptual sólido para ser contrastado con la exclusión social laboral como categoría empírica asumida por los jóvenes en el ámbito organizacional, que puede servir de insumo para determinar su relación con el Desarrollo Humano en este grupo poblacional. Teniendo este referente conceptual y empírico es preciso identificar la relación entre las condiciones de exclusión social laboral y el desarrollo humano de los jóvenes que laboran en la empresa seleccionada, que es un Call Center de la ciudad de Manizales.

1.1. Acercamiento al concepto de exclusión social en el ámbito laboral

La exclusión laboral es entendida en la relación entre los grupos de la sociedad que pueden acceder a empleo en condiciones adecuadas y otros grupos que no cuentan con esta posibilidad (Weller, 2001); Bradley, Steve; Crouchley, Rob & Oskrochi, Reza, 2003).

Las grandes proporciones de exclusión social en el ámbito laboral en América Latina dan paso a dos situaciones, la primera se refiere al "hecho de que sólo una parte de la población disfrute los beneficios de la generación de riqueza y bienestar constituye un serio problema ético" (Weller, 2001, pág. 15), que reclama una profunda reflexión sobre las prácticas de la sociedad y las instituciones porque es un problema que afecta al conjunto de la población. Es preciso pensar cuáles son las medidas de vigilancia y control que se aplican a las actividades políticas y económicas en el país, porque se trata de un asunto público. La exclusión es un problema ético, porque un segmento de la sociedad puede satisfacer sus necesidades mediante su trabajo, y a otro segmento se le niega la posibilidad de hacerlo.

El segundo punto se refiere a que "la no incorporación de grandes segmentos de la población a los procesos productivos genera costos en términos del potencial de crecimiento económico" (Weller, 2001, pág. 15), lo que permite comprender que para lograr un desarrollo económico equilibrado, es necesaria la participación de toda la población en edad productiva. Por lo tanto, cuando se niegue la oportunidad de potenciar y aprovechar su talento, se niega de igual manera la posibilidad de generar procesos de desarrollo económicos y sociales, de manera fluida, eficiente y armónica.

Según Weller (2001), la exclusión laboral se puede definir en tres tipos: el primero es el desempleo abierto; el segundo el empleo de baja productividad que refleja la presión de la oferta laboral y la falta de acceso al empleo productivo; y por último el empleo productivo bajo condiciones precarias.

En este mismo sentido, Subirats, Gomà y Brugué (2005) consideran que el análisis de la exclusión laboral se puede dar desde dos perspectivas: la primera es la exclusión en el acceso al mercado laboral, que se encuentra conformada por variables como el desempleo, el subempleo, la descualificación y la imposibilitación como elementos dinámicos y relacionales

que permiten espacios de exclusión social en este ámbito.

Y el segundo tipo se refiere a la exclusión en el ámbito laboral derivado de las condiciones de trabajo, que es el centro del presente trabajo. En este espacio, se abordan los indicadores de la precariedad laboral, dentro de los que se encuentran la ausencia de derechos laborales, relaciones laborales sin contrato, sin relación laboral, precarización de los derechos laborales, inseguridad laboral, empleo de bajo salario y temporalidad.

1.2. La precariedad laboral como dimensión de la exclusión social laboral

El desarrollo de las últimas décadas se ha transformado a partir de la transición del modelo productivo fordista-keynesiano a uno post industrial y post keynesiano, que ha influido directamente en el mercado de trabajo (Villasmil, Humberto, 2015) pasando, según Gentile (2005), de una estabilidad en el empleo, plena ocupación y regulación normativa, a un estado de flexibilidad contractual, elasticidad de los mercados, desregulación e inestabilidad laboral.

Esta transformación ha llevado a la configuración de nuevos escenarios socioeconómicos caracterizados por la flexibilidad laboral se ha convertido en una característica del mercado del trabajo (Loría, Eduardo, 2015) y, según Gentile (2005), se presenta como estrategia para afrontar los desafíos que el modelo post industrial y la globalización han puesto a las economías de todos los países.

Por su parte, Ernest Cano (1998) presenta algunos factores significativos que pueden explicar la expansión de la precariedad laboral en los últimos tiempos, que empiezan con la crisis económica de los años 60 y con ella cambios tecno-económicos de gran relevancia para el sistema productivo de los países occidentales industrializados, traducidos posteriormente en estrategias empresariales de flexibilidad. Dicha flexibilidad es definida como una forma en que la empresa o los sistemas productivos responden a los intensos cambios del entorno, pero que en la práctica según (Boyer, 1986, citado por Cano, 1998) se traduce en diversas formas de ejecución, sobre las que el autor menciona dos perspectivas de flexibilidad, una simple y una compleja. La primera se refiere a que la empresa responde a "variaciones cuantitativas de la demanda" que se convierte en "inestabilidad de la demanda", con estrategias orientadas a la transformación de las políticas de empleo relacionadas con las jornadas de trabajo, contratación o despido. Y la perspectiva compleja de la flexibilidad se refiere a variaciones cuantitativas y cualitativas que implican estrategias de innovación de productos, mercados y procesos proactivos frente a los cambios del entorno. Cano (1998) sostiene que:

...es inexacto derivar directamente y de forma automática la precariedad laboral de la crisis económica y la incertidumbre de la demanda: son las prácticas empresariales de gestión de la fuerza de trabajo las que efectúan dicha conexión (pág. 212).

Entonces, se puede decir que son las empresas las que, a través de sus prácticas de flexibilización simple, han convertido el empleo en una actividad precarizada y a los trabajadores en los directos receptores de las consecuencias negativas de esta. Esta responsabilidad empresarial ha llevado a identificar los procesos de flexibilización como un sinónimo de la precariedad laboral.

Teniendo en cuenta que la precariedad laboral es una categoría multidimensional, se requiere conocer los elementos que la componen, para lo cual se acude aquí a varios autores. La precariedad laboral tiene cinco dimensiones, según Gentile (2005), entre las que se ubican la discontinuidad temporal, la incapacidad de control, las condiciones de trabajo difíciles, la falta de tutelas sociales, el irrespeto de los derechos sindicales y salarios extremadamente inconsistentes.

Mientras que para Cano (1998) hay cuatro dimensiones que conforman la precariedad laboral y que pueden estar presentes en todas las modalidades de empleo en diversos grados. Estas dimensiones son la inseguridad frente a la continuidad de la relación laboral, la degradación y la

vulnerabilidad de las condiciones de trabajo, la incertidumbre y la insuficiencia de los ingresos salariales, la reducción de la protección social, principalmente frente a prestaciones por desempleo y jubilación.

Para el desarrollo de la presente investigación se tomarán las siguientes dimensiones de la precariedad laboral según los autores mencionados:

- Discontinuidad temporal: que está relacionada con los empleos a corto plazo basados en contratos a tiempo parciales (por proyectos, formación, entre otros), a tiempo determinado, desempleo intermitente.
- Degradación y vulnerabilidad de las condiciones de trabajo, relacionadas con la jornada, la salud laboral, la asignación de las tareas y el deterioro de las condiciones de trabajo.

1.3. Libertades y desarrollo humano: perspectiva de Amartya Sen

Para Amartya Sen (2000), el desarrollo es “un proceso de expansión de las libertades reales de las que disfrutaban los individuos” (pág. 19), pero un proceso en el que las condiciones materiales de la libertad deben estar garantizadas. Para Pedrajas (2006), este enfoque pretende trascender las miradas económicas tradicionales sobre esta categoría.

Para que se dé el desarrollo, se deben eliminar las principales fuentes que privan la libertad, dentro de las que se reconocen la pobreza, las privaciones sociales y la escasez de oportunidades laborales (Sen, 2000). En esta última, es preciso ubicar la exclusión social en el ámbito laboral por la ausencia de oportunidades de empleo y por el acceso a estas bajo condiciones precarias en las nuevas condiciones de la realidad social, política y económica.

La libertad como fin del desarrollo implica la expansión de oportunidades y la libertad en los procesos. La primera se refiere a la oportunidad de lograr los objetivos personales, a las cosas que tienen razones para ser valoradas, a elegir el modo de vida que queremos llevar, teniendo en cuenta las oportunidades ofrecidas para tal fin, en las que se ubica la oportunidad de tener un empleo que merezca la pena, que las personas tienen la oportunidad de valorar sin que estas representen estrictamente prosperidad económica, pero que está relacionada con un concepto como la justicia (Sen, 2000). Este es un elemento de interés en la investigación, porque permitió saber si la exclusión en el ámbito laboral obstruye la libertad como expansión de oportunidades sustantivas en la población juvenil que participa en el sector de servicios.

La libertad en los procesos alude a la importancia de la libertad como oportunidad para orientar su vida y a la libertad en los procedimientos que hace posible el aumento de oportunidades que vinculan aspectos como la autonomía y la toma de decisiones.

1.4. La autonomía como fin del desarrollo

Guariglia (1999) establece una diferencia conceptual entre la autonomía *postulada* y la autonomía *realizada*. La primera se refiere a la autonomía que se le atribuye a cada miembro de la sociedad, que tiene un carácter universal relacionado con los derechos humanos y es una condición *sine qua non* del desarrollo, puesta en práctica incluso en la manera de proyectar y orientar la propia vida. Mientras que la autonomía *realizada*, es la posibilidad que tiene cada persona de llevar a cabo de la mejor manera sus aspiraciones de felicidad y perfección a través de las capacidades intelectuales y sus disposiciones de carácter.

El primer tipo de autonomía se refiere a un derecho inherente al ser humano, mientras que en el segundo se establece como proceso, como acción que ejecuta cada persona en su vida y que depende, en gran medida, de las posibilidades que se le presentan. Estos elementos conceptuales sirven como herramienta para analizar, según las condiciones de empleo ofrecidas a través del telemercado, cómo es influido el desarrollo de la autonomía “realizada” en los jóvenes que se insertan en este medio laboral. Es preciso establecer, además, la forma como

estas condiciones favorecen el cumplimiento de las metas que se trazan los jóvenes que, según ellos, permiten mejorar su calidad de vida y permiten su felicidad, partiendo del desarrollo o la potenciación de sus capacidades intelectuales.

1.5. Toma de decisiones como fin constitutivo del desarrollo

La toma de decisiones, según María Bonome (2009) implica un proceso racional y es definida como una acción que una persona desarrolla en la situación en la que se ubica y que hay varios factores que intervienen en la toma de decisiones:

- *Los niveles de aspiración*: se construyen en la medida que la persona mira lo que posee, lo que podría poseer según sus capacidades, además de realizar una comparación entre los que tienen otras personas que se ubican en su misma posición.
- *Las expectativas* de las personas sobre la base de esos niveles: teniendo en cuenta los niveles de aspiración que surgen después de la evaluación individual y la comparación con otras personas, permite formar expectativas sobre la conducta de otros y la propia conducta.
- *La atención* puesta en aspectos relevantes de una situación, y permite emprender una búsqueda de los elementos que pueden permitir lograr el fin propuesto, además se excluye lo que no es relevante para la decisión.
- *La complejidad del caso*, se da ante la presencia de los dilemas, descritos como la situación en la que cualquier elección que se tome trae consigo consecuencias poco favorables, porque hay factores que esta fuera de control o no se cuenta con la información necesaria para su atención. Esta situación, según el autor, demanda una constante evaluación entre la información y los medios con los que se cuenta para afrontar una situación y los objetivos.

Para la toma de decisiones, Bonome (2009) presenta tres momentos que van desde que empieza el problema hasta que se soluciona. Estos momentos incluyen las siguientes actuaciones 1) seleccionar las situaciones más relevantes; 2) buscar alternativas de solución; y 3) elegir entre dichas alternativas la que mejor permita atender la situación.

La toma de decisiones se encuentra influida por diferentes factores: la ética es un tipo de saber que orienta la práctica "la acción humana en un sentido racional" (Cortina, 2003, pág. 17), lo que indica que la ética como saber tiene el propósito de orientar las acciones humanas racionalmente. La trascendencia de la ética planteada por la autora radica en la presencia constante que esta debe tener en cada uno de los actos de la vida humana, de ahí, que Adela Cortina (2003) establezca la diferencia con el saber técnico utilizado solo para la elaboración de un bien o un objeto determinado, mientras que la ética como saber debe acompañar cada una de las acciones que las personas realicen durante su vida y asegurar que estas se lleven a cabo de una manera racional.

Para obrar de manera racional, Cortina (2003) considera necesario un ejercicio profundo de deliberación (reflexión) frente a las decisiones que se van a tomar, lo que implica identificar los pros y los contras y las consecuencias que se desprenden de dicha decisión. Además, es necesario que la persona actúe en coherencia con sus reflexiones, puesto que, en la lógica de la acción racional, de nada sirve que se hagan profundas reflexiones si, al actuar, se va en contra de estas. La ética invita a formar el carácter para tomar buenas elecciones, según Cortina (2003), para quien el carácter es un factor decisivo para actuar a pesar de las influencias externas, permite centrar la toma de decisiones (prudentes) y es la condición para asumir la vida de determinada manera.

Frente a estas reflexiones sobre la toma de decisiones, surge el interés por estudiar la influencia que tienen las condiciones laborales en la toma de decisiones de los jóvenes que trabajan en los *call center* y que tienen la capacidad de aportar a su desarrollo.

1.6. Exclusión social laboral y desarrollo humano en jóvenes

Las condiciones laborales que deben afrontar los jóvenes en su proceso de inserción al ámbito

laboral juegan un papel relevante en la valoración de la libertad como fin constitutivo o como medio para lograr el desarrollo. La libertad como fin y la expansión de libertades sustantivas como condición implica saber si las condiciones laborales (dignas o precarias) se establecen como oportunidades para que los jóvenes logren sus objetivos y lleven la vida que desean. Además, es preciso saber si su empleo actual es el que habrían deseado tener y permite su prosperidad económica, y respecto a la libertad de procesos, se requiere saber si su empleo da la posibilidad de orientar la vida, crear autonomía y fortalecer la capacidad para tomar decisiones razonables frente a situaciones laborales, familiares y sociales. Estos factores son importantes al indagar en el contexto actual si se tiene en cuenta el planteamiento hecho por Weller (2007) y

Adamini, Marina (2015) al considerar que las condiciones laborales para la población juvenil empeoran cada vez más, de modo que limitan el desarrollo integral de los jóvenes y crean una contraposición entre la realidad que encuentran en su inserción laboral y lo que esperaban. Además, según Bilbao (1999, citado por Victoria Porthé et al. (2009) inseguridad, pérdida de control sobre su trabajo y su incertidumbre sobre el futuro (Palomar, Juaquina & Victorio, Amparo, 2017).

En síntesis, las condiciones de trabajo favorables o precarias influyen en el desarrollo de los jóvenes porque, dependiendo de estas, se cuenta o no con la oportunidad de vivir la libertad en la experiencia laboral como fin, si se tiene en cuenta que "promover el trabajo decente para la juventud es, en última instancia, fomentar la gobernabilidad democrática, la libertad y el desarrollo humano" (OIT, 2007, pág. 20).

2. Metodología

La presente investigación es un estudio de caso que se realizó con un total de 130 jóvenes que laboran en un Call Center de la ciudad de Manizales, en edades de 18 a 26 años. [3]

Para la contrastación empírica, se utilizó un diseño descriptivo–correlacional; en lo descriptivo, se pretendió caracterizar las condiciones de precariedad experimentadas por los jóvenes en su inserción laboral, conocer los elementos que configuran su desarrollo en dicho contexto; y en lo correlacional, se halló relación entre diversos componentes de la exclusión social laboral (precariedad) y el desarrollo humano (fin constitutivo).

Para la recolección de la información, se diseñaron dos cuestionarios, uno para medir las características de exclusión social respecto a la precariedad laboral y el segundo para medir los aspectos relacionados con el desarrollo humano de los jóvenes. A los instrumentos se les aplicó la prueba de confiabilidad (coeficiente alfa de Cronbach). El trabajo de campo se realizó aplicando los instrumentos directamente a los jóvenes.

Se consideraron además condiciones individuales que pueden modular la percepción y el efecto de las características de la exclusión social laboral. Estas pueden ser de carácter sociodemográfico como edad, sexo, estado civil, ocupación, escolaridad, lugar de residencia, estrato socioeconómico, tipo de vivienda y personas a cargo; o de carácter ocupacional como labor, lugar de trabajo, antigüedad en el desempeño de la labor y en la empresa (si hay lugar), tipo de contrato, horas de trabajo diarias, modalidad de pago.

3. Resultados

A continuación, se presenta la percepción que tienen los jóvenes de las características de la precariedad laboral, y los aspectos relacionados con el desarrollo humano. Y más adelante, se exponen las relaciones encontradas entre la precariedad laboral como dimensión de la exclusión social laboral y el desarrollo humano.

3.1 Características de las condiciones de exclusión social laboral

El análisis de la información obtenida mediante la encuesta revela que los indicadores

calificados negativamente por un mayor porcentaje de la población juvenil están relacionadas con la dimensión de “*discontinuidad temporal*”, y dentro de ella indicadores como empleo a corto plazo y empleos estables pero bajo el riesgo de pérdida. Esto indica que los jóvenes perciben que tienen empleos inestables y en cualquier momento pueden ser desvinculados de la empresa (Román, Yuliana & Sollova, Vera, 2015). Así mismo, son considerados como aspectos negativos la dimensión denominada “dificiles condiciones de trabajo” en la que se ubican indicadores frente al control y las decisiones que permiten el trabajo, poder tomar pausas cuando se necesitan y decidir la velocidad del trabajo, tener la posibilidad para atender asuntos personales en horarios de trabajo, tener la oportunidad de desarrollo de habilidades en la dinámica de su empleo, y la consideración de que la asignación de tareas no se hace teniendo en cuenta sus capacidades.

Estos dos últimos elementos indican el reconocimiento que los jóvenes hacen a sus capacidades y habilidades, y como en la dinámica del empleo actual estas no pueden ser explotadas y aprovechadas en función de su desarrollo laboral.

Contrario a lo anterior, se observa que otros indicadores relacionados con la dimensión de “dificiles condiciones de trabajo”, tienen una calificación positiva por un alto porcentaje de los jóvenes. Es el caso de indicadores como jornada de trabajo, formación y capacitación, reconocimiento y seguridad y estilo de liderazgo de los jefes que, según los jóvenes encuestados hacen parte de elementos positivos dentro de su trabajo.

3.2 Características presentes en el desarrollo de los jóvenes

Desde la variable de desarrollo humano, se observó que los jóvenes perciben de su empleo una mayor contribución en lo que respecta a la toma de decisiones (variable libertad de procesos), caso contrario a lo sucedido con autonomía (variable libertad de procesos), que solo fue percibida positivamente por los jóvenes en el ítem relacionado con la posibilidad que brinda el empleo de fortalecer el auto-respeto, la autoconfianza y la autoestima. Además, los jóvenes no identifican que las condiciones de su empleo contribuyan el desarrollo de su libertad.

3.3 Relación entre las condiciones de exclusión social laboral y el desarrollo humano

Para identificar si hay relación entre las variables de exclusión social-laboral y el desarrollo de los jóvenes, se utilizó la varianza ANOVA de un factor, y se encontró que, efectivamente, de esta relación con un nivel de significancia de 0,002, lo que permite concluir que las condiciones actuales de exclusión social-laboral que experimentan los jóvenes (entre 18 y 26) que trabajan en los call center de la ciudad de Manizales afectan su desarrollo, en relación con la libertad como fin.

Tabla 1
ANOVA de un factor

| | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F | Sig. |
|--------------|-------------------|-----|------------------|-------|------|
| Inter-grupos | 27,572 | 49 | ,563 | 2,069 | ,002 |
| Intra-grupos | 21,758 | 80 | ,272 | | |
| Total | 49,330 | 129 | | | |

3.4 La precariedad laboral: condiciones de exclusión social laboral en los Call Center de Manizales

Los datos obtenidos mediante la encuesta indican que los jóvenes experimentan condiciones de precariedad laboral por la discontinuidad temporal, dado que los encuestados consideran que la dinámica de empleo ofrecida por los Call Center en Manizales no es estable y, por consiguiente, en cualquier momento se puede perder el trabajo.

Lo anterior es consecuente con lo planteado por Gentile (2005) que encuentra que los jóvenes en su proceso de inserción laboral, como consecuencia de la contratación atípica a la que se enfrentan, han ido interiorizando su relación con el mercado laboral en su experiencia de contratos de corta duración como si hicieran parte de un proceso normal, que implica un cambio entre tener empleo y estar desempleado. Esta situación de incertidumbre y temporalidad, según el autor, ha llevado a que los jóvenes no se reconozcan como actores en la dinámica laboral, puesto que, en las condiciones de empleo que ofrecen las empresas, estos no tienen ningún poder para influir en los asuntos contractuales.

En este sentido, los jóvenes experimentan precariedad en su empleo por aspectos como el control y la decisión que puedan tener sobre su trabajo, y manifiestan dificultad para decidir la velocidad a la que se trabaja, la posibilidad de tomar pausas cuando se consideran necesarias, decidir el orden de las tareas e invertir tiempo de la jornada laboral para atender algún asunto personal. Estos elementos reflejan la rigidez y la inflexibilidad en la dinámica de trabajo que enfrentan los jóvenes de este tipo de organizaciones. Esta situación es un elemento relevante para el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (UGT, 2007), que considera que los ritmos de trabajo impuestos, el escaso control y la carencia de influjo en las decisiones sobre el orden de las tareas (tareas repetitivas) pueden ocasionar presión intensa y desencadenar estrés y situaciones de acoso laboral. En 2007, este mismo organismo concluía que los teleoperadores no tienen control sobre su trabajo, porque deben ajustarse a los protocolos definidos por los directivos que tienen altas exigencias y anulan la autonomía.

La falta de control que estos colaboradores tienen sobre su trabajo no permite desarrollar su autonomía ocupacional sobre el uso del tiempo y el orden de los procesos. Al respecto, el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (UGT, 2007) define la autonomía temporal como la posibilidad de establecer el ritmo de trabajo y abandonar el puesto de trabajo sin afectar su rendimiento, y la ocupacional como la oportunidad que tienen los empleados de alterar el orden de las tareas ajustándolas a su estilo de trabajo lo que favorece su rendimiento.

En la dimensión de control y toma de decisiones, se ubica como factor de precariedad laboral el hecho de que los jóvenes consideran que su trabajo no permite el desarrollo de habilidades y destrezas y que las tareas asignadas como asesores no se hacen teniendo en cuenta sus capacidades, lo que indica que los jóvenes perciben un subempleo subjetivo que, según el DANE (2015) se presenta cuando una persona considera que desarrolla una labor inferior a sus competencias o a su nivel profesional (Blanch, 2011).

Cabe resaltar que si bien existen dimensiones consideradas como condiciones de precariedad para los jóvenes que trabajan en el Call Center de la ciudad de Manizales, también el indicador de calidad directiva de los jefes es para los jóvenes un medio que apoya, retroalimenta y fortalece su trabajo. Esto sucede de manera similar con la jornada de trabajo que, según su percepción, es un elemento positivo en la empresa porque nunca deben llevar trabajo a casa. Los temas del trabajo no interfieren en la interacción con los amigos y la familia y no deben invertir tiempo de descanso y fines de semana para terminar con tareas pendientes, de modo que los jóvenes sienten que no se presenta sobrecarga de trabajo.

El reconocimiento y la seguridad también son factores favorables para los jóvenes, porque perciben que en su empresa confían en ellos y que esta es responsable con la cantidad y tiempo de pago de su salario. Estos planteamientos contradicen estudios de otros contextos (OIT, 2010; Castel, 2004 y Agüero, 2010) que encuentran que los jóvenes son el grupo de

población con mayor déficit de trabajo decente en varias dimensiones y cuentan con ingresos muy limitados y, en general, con condiciones de empleo precarias y contratos atípicos, jornadas de trabajo prolongadas y un trato autoritario por sus jefes.

3.5 Exclusión social laboral y las condiciones de desarrollo humano en los Call Center de Manizales

Los datos obtenidos indican que hay una relación entre la precariedad laboral como factor de exclusión social y el desarrollo de los jóvenes que laboran en los Call Center de Manizales. Esta relación no se puede considerar como positiva o negativa, teniendo en cuenta que, aunque los jóvenes perciben que hay factores de precariedad en su trabajo, hay elementos que no los son.

En este sentido, la precariedad laboral por la discontinuidad temporal o las difíciles condiciones de empleo tienen la capacidad de influir en los jóvenes frente al logro de los objetivos planteados y elegir el modo de vida que desean llevar (Palomar, Juaquina & Victorio, Amparo, 2017), puesto que la expansión de dichas oportunidades se dan a través de medios como el empleo en el cual es posible valorar condiciones decentes o precarias (Sen, 2000).

Los ritmos de trabajo acelerados pueden ocasionar una disminución en la autoestima (competencia de agencia del indicador de autonomía) que influye en la formación del carácter, que es un factor clave para soportar la toma de decisiones racionales por los trabajadores, lo que indica que la autonomía y la toma de decisiones pueden ser influidas por factores externos como, en este caso, las condiciones laborales (Cortina 2003; UGT, 2007; Fascioli, 2008). Lo anterior permite concluir que las condiciones laborales tienen la capacidad de influir en la libertad de decidir los procesos, entendida como la posibilidad de los jóvenes de orientar su vida en el desarrollo de la autonomía y la toma de decisiones.

Uno de los hallazgos más relevantes de la presente investigación es la percepción positiva de los jóvenes frente a aspectos como la calidad directiva de los jefes, las jornadas de trabajo, el reconocimiento y la seguridad y la formación y la capacitación en la empresa, en contraposición con los planteamientos dados por los autores consultados, quienes afirman que estos elementos en las condiciones de trabajo de la población juvenil son precarios.

Respecto a esta contraposición hay autores como Jacinto y Otros (2007) que encuentran que hay varios factores que pueden intervenir el sentido que le dan los jóvenes a su trabajo, aun cuando todos se encuentren expuestos a las mismas condiciones y en los mismos tiempos. Esta diversidad de factores hace se refiere a las condiciones familiares y socioeconómicas, a las expectativas sobre su trabajo y a experiencias laborales pasadas bajo condiciones más precarias. Las respuestas de los jóvenes, por consiguiente, pueden estar influidas por comparaciones subjetivas que no se manifiestan en las respuestas y que no estaban previstas en las preguntas, por lo cual se precisa un estudio cualitativo en profundidad para detectar estas condiciones.

Frente a los planteamientos anteriores, se tiene en cuenta que el 51,6% de los participantes de la presente investigación provienen de estratos 1 y 2, y que, por lo tanto, pueden enfrentar situaciones familiares y económicas poco favorables que los llevan a valorar de manera positiva oportunidades laborales que, aunque no suelen ser las más favorables para ellos. En este sentido, lo menos malo es percibido como bueno.

En este sentido, los autores consideran que los jóvenes cuentan con la capacidad de crear estrategias innovadoras para evitar mayores niveles de afectación por la crisis del empleo afrontada en la actualidad. Aunque no se especifican cuáles son esas estrategias, es claro que los jóvenes cuentan con herramientas efectivas que hacen que las condiciones precarias en su trabajo no sean factores de riesgo que afecten su salud y su bienestar.

4. Conclusiones

Se observó que hay una relación significativa entre las condiciones de trabajo y el desarrollo

humano de los jóvenes que laboran en un Call Center de Manizales. Aunque se resalta que los alcances de la investigación no permitieron determinar la forma como influye una sobre la otra, sí es notorio que la precariedad laboral percibida por los jóvenes sobre la discontinuidad temporal y las difíciles condiciones de trabajo afectan la expansión de libertades como fin, que es condición para lograr la ampliación de capacidades de los jóvenes para desarrollarse, según la perspectiva de Amartya Sen (2000).

Cabe resaltar que uno de los hallazgos principales se obtuvo al identificar que, aunque los jóvenes perciben precariedad en los indicadores relativos a las dimensiones de discontinuidad temporal, no sucede lo mismo respecto a la dimensión de difíciles condiciones de trabajo, en las que solo el indicador de control y decisión es percibido por los jóvenes como un elemento de precariedad en su trabajo, mientras que indicadores como calidad directiva de los jefes, jornada de trabajo, reconocimiento y seguridad y la formación y la capacitación son reconocidos como aspectos positivos en la organización.

A través de la revisión conceptual y la investigación empírica realizada se observaron algunas implicaciones en el orden individual y colectivo, que tienen las condiciones de trabajo precarias en la población juvenil, por esta razón, es un reto emergente repensar, proponer y ejecutar acciones políticas sobre las organizaciones y sobre las condiciones sociales relativas a las prácticas laborales precarizadas que afectan con mayor fuerza a la población juvenil.

Según los hallazgos obtenidos, es un reto estudiar e intervenir las implicaciones que tienen en los jóvenes las condiciones laborales precarias, y además, desde una nueva perspectiva, identificar y proponer estrategias de trabajo que busquen potenciar factores protectores que inhiban o contrarresten el riesgo que ocasionan dichas condiciones, partiendo del reconocimiento de las estrategias definidas como *innovadoras* y que pueden ser ideadas por los jóvenes para enfrentar sus realidades laborales y evitar mayor afectación psicosocial sobre ellos.

Referencias bibliográficas

Bonome, M. G. (2009). *La racionalidad en la toma de decisiones: Análisis de la Teoría de la decisión de Herbert A. Simon*. A Coruña: Netbiblo, S. L.

Cano, E. (1998). La lógica de la precariedad laboral: el caso de la industria valenciana del mueble. *Cuadernos de relaciones laborales*, (13), 207-227.

Castel, R. (2004). *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del asalariado*. Buenos Aires: Paidós - Centro de Estudios Sociales.

Cortina, A. (2003). *Ética de la empresa. Claves para una nueva cultura empresarial*. Madrid: Trotta.

DANE. (2015). *Principales resultados del mercado laboral. Boletín de prensa*. Bogotá: Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

Fascioli, A. (2008). Autonomía y reconocimiento en Axel Honneth: un rescate de El Sistema de la Eticidad de Hegel en la filosofía contemporánea. *Revista Actio*, (10), 21-25.

Gentile, A. (2005). *Trayectorias de vulnerabilidad social. Encuesta sobre jóvenes precarios*. Barcelona: Unidad de Políticas Comparadas (UPC).

Guariglia, O. (1999). Identidad, autonomía y concepciones de la buena vida. *Isegoría N° 20*, 17-29.

Ley 375. (1997). *Por la cual se crea la ley de la juventud y se dictan otras disposiciones (Ley derogada por el artículo 79 de la Ley 1622 de 2013)*. El Congreso de Colombia: Diario No. 43079 de 9 de julio de 1997.

Ley estatutaria 1622. (2013). *Por medio de la cual se expide el estatuto de ciudadanía juvenil y se dictan otras disposiciones*. El Congreso de Colombia: Diario Oficial No. 48.776 de 29 de abril de 2013.

- OIT. (2007). *Trabajo Decente y Juventud - América Latina*. Lima: Oficina Internacional del Trabajo.
- OIT. (2010). *Panorama Laboral América Latina y el Caribe*. Lima: Organización Internacional del Trabajo.
- OIT. (2010a). *Trabajo decente y juventud. América Latina*. Lima: Oficina Internacional del Trabajo.
- Pedrajas, M. (2006). *El Desarrollo Humano en la economía ética de Amartya Sen (tesis de doctorado)*. Valencia: Universitat de Valencia.
- Porthe, V., Benavides, F., Vazquez, M. L., Ruiz, C., García, A. M., Ahonen, E., y otros. (2009). La precariedad laboral en inmigrantes en situación irregular en España y su relación con la salud. *Gaceta Sanitaria* N° 23, 107-114.
- Sen, A. (2000). *Desarrollo y Libertad*. México: Editorial Planeta S.A. de C.V.
- Subirats, J., Gomà, R., & Brugué, J. (2005). *Análisis de los factores de exclusión social*. Bilbao y Barcelona: Fundación BBVA y el Institut d'Estudis Autònomic.
- Thompson, I. (2012). *El Telemercadeo*. Recuperado el 13 de octubre de 2016, de Promonegocios.net: https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/varios_telemercadeo.htm
- UGT. (2007). *Guía Prevención de Riesgos Psicosociales en el Sector Teleoperador*. Madrid: Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales.
- Weller, J. (2001). *Procesos de exclusión e inclusión laboral: la expansión del empleo en el sector terciario*. Santiago de Chile: CEPAL, División de Desarrollo Económico.
- Weller, J. (2007). La inserción laboral de los jóvenes: características, tensiones y desafíos. *Revista de la CEPAL*, N° 92, 61-82.

1. Profesora catedrática de la Universidad de Manizales, Magister en Gerencia del Talento Humano, Trabajadora Social, integrante del Grupo de investigación Administración y Gerencia del Talento Humano Categoría A1 Colciencias de la Universidad de Manizales. Correo electrónico: slondono@umanizales.edu.co

2. Profesora asociada de la Universidad de Manizales, Candidata a doctor en Dirección de Empresas, Magister en Gerencia del Talento Humano, Administradora de empresas, Investigadora Sénior Colciencias, Coordinadora grupo de investigación Administración y Gerencia del Talento Humano Categoría A1 Colciencias, Universidad de Manizales. Correo electrónico: calvarez@umanizales.edu.co

3. La Ley Estatutaria 1622 (2013). Define Joven: Toda persona entre 14 y 28 años cumplidos en proceso de consolidación de su autonomía intelectual, física, moral, económica, social y cultural que hace parte de una comunidad política y en ese sentido ejerce su ciudadanía (Art. 5, Num. 1).

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015
Vol. 39 (N° 09) Año 2018

[Index]

[En caso de encontrar un error en esta página notificar a [webmaster](#)]

©2018. revistaESPACIOS.com • ®Derechos Reservados