

## JUVENTUD Y CAMBIO SOCIAL EN COSTA RICA: TRABAJADORES DE CALL CENTERS Y SPORTBOOKS. EJERCICIO EMPÍRICO DESDE UNA PERSPECTIVA ETNOGRÁFICA

*Leda Rodríguez J.*

### RESUMEN

Desde finales de los años 90 Costa Rica empieza a recibir una importante inyección de capital extranjero a partir del establecimiento de los denominados Call Centers y Sportbooks. Estas entidades, que empezaron siendo un trabajo temporal para estudiantes universitarios, emplean hoy a más de diez mil jóvenes costarricenses a lo largo del año y están marcando un cambio cualitativo en la construcción de la identidad nacional, así como la conformación del sentido del término juventud que se ha venido manejando hasta ahora. Este tipo de trabajo a tan temprana edad está provocando, para bien o para mal, un viraje en la Historia nacional que aún no acabamos de percibir. **Palabras clave:** jóvenes- trabajo- call centers- sportbooks- recepción mediática

### ABSTRACT

Since the end of the 90's Costa Rica started receiving an important foreign capital investment from the establishment of the Call centers and Sportbooks. These companies started providing a temporary job opportunity for university students, but nowadays they are employing around 10 000 youth a year. This means that they are leaving a mark in the construction of the national identity, as well as in the sense of the notion of youth that we are familiarized with. This kind of jobs at such an early age make -for better or worse - an important turn into the national history that we are still not able to perceive. **Keywords:** Youth – work – call centers – sportbooks – mass media reception

### ANTECEDENTES

Desde finales de los años 90 Costa Rica empieza a recibir una importante inyección de capital extranjero a partir del establecimiento de los denominados Call Centers y Sportbooks. Los primeros, empresas de capital extranjero que constituyen centros de información, asesoría y mantenimiento para sus casas matrices, operan a través de un centro que recibe llamadas desde el extranjero por negocios diversos. Los segundos, especie de Call centers dedicados al negocio de las apuestas vía internet, reciben y procesan apuestas relativas en su mayoría a eventos deportivos que se dan principalmente en Estados Unidos (Chaves, 2002)

En aras de recoger alguna información con respecto a la relación costo-beneficio que se maneja en estos centros, algunos investigadores han intentado acercarse para realizar encuestas o entrevistas a encargados de personal, gerentes, directores administrativos y demás empleados en puestos de poder; no obstante, la información que logran extraer es muy escasa o poco precisa; de hecho, en la mayoría de ellos se niegan a revelar datos sobre el costo de las llamadas, salarios de empleados o beneficios de estar funcionando desde un país considerado por muchos como paraíso fiscal.

En el año 2002 el Área de Balanza de Pagos del Banco Central de Costa Rica (Chaves, 2005) junto con el CINDE (Coalición Costarricense de

Iniciativas de Desarrollo), realizan un estudio con el fin de determinar el tipo de Call Center que se ha establecido en el país. Para el momento se encontraban funcionando cerca de 11 de estas empresas:

Sara Lee (Bali intimate apparel), L.L. Bean C.R., Direct TV, Motorola, Language Line, Western Union, Sykes, Supra Telecom, Maersk Americas, PC call center y Hewlett Packard.

Esta última, por poner solo un ejemplo, emplea hoy a más de cinco mil jóvenes, algunos de ellos estudiantes universitarios avanzados en carrera o graduados, otros adolescentes recién salidos o por salir de la secundaria; esto la convierte en la empresa en tecnología más grande y el primer empleador privado en Costa Rica.

Los Sportbooks, por su parte, se establecieron en un principio en varios países caribeños debido a la posibilidad de maniobrar con mayor flexibilidad y con costos de operación más bajos que en Estados Unidos. Sin embargo, los gravámenes, controles y regulaciones establecidos por algunos gobiernos los lleva, hacia el año 1995, a trasladar sus operaciones a Costa Rica (Chaves, 2002). Además de la falta de una jurisprudencia clara en materia de regulación a las operaciones de este tipo de negocios, Costa Rica ofrecía ciertas “ventajas cualitativas”, como mano de obra calificada con conocimientos en inglés, sólida infraestructura en servicios de telecomunicación, modernos sistemas de computación y un discurso nacionalista que vende paz social y estabilidad democrática al mundo; asimismo, es un país considerado geográficamente estratégico desde los años 80, ya que tiene una importante cercanía con el mercado estadounidense y sirve de puente entre las Américas.

De acuerdo con la información que hemos podido recopilar, en Costa Rica funcionan hoy alrededor de 100 Sportbooks que van desde empresas grandes, con 500 o más jóvenes universitarios, hasta organizaciones pequeñas que contratan un número considerablemente menor de trabajadores. Este último grupo es el más numeroso y, por tanto, el más difícil de localizar.

Contrario a los Call centers que ofrecen una cierta permanencia laboral debido a que sus servicios son requeridos en cualquier momento

del año, en los Sportbooks el año está dividido en dos temporadas: alta y baja. La primera de ellas comprende toda la temporada del Football Americano, es decir, desde el segundo fin de semana de setiembre hasta el segundo fin de semana de febrero, época en que se llegan a contratar a más de 15 000 empleados; la temporada baja comprende el resto del año y por ella se movilizan entre 8 000 y 10 000 empleados anualmente.

Estos datos empiezan a ubicar a la juventud costarricense dentro de un rango mucho más complejo que el tradicional, ya que desde muy temprana edad tienen acceso a bienes y servicios que otrora fuera posibilidad solo de adultos profesionales; asimismo, en un principio estos centros de apuestas y de recepción de llamadas constituían un medio temporal de producir dinero mientras terminaban sus carreras universitarias; hoy ya es una meta en el plano laboral, puesto que tanto universidades privadas como escuelas de lenguas ofrecen sus carreras de Inglés, a partir de objetivos destinados a formar técnicos bilingües capacitados para trabajar como operadores en este tipo de empresas (ver [www.ulacit.ac.cr/carreras](http://www.ulacit.ac.cr/carreras)) Así, a través de propaganda tanto en medios radiales como televisivos, estos centros educativos preparan hoy la mano de obra para unas empresas que, por su misma especificidad, no pueden ofrecer ninguna garantía de estabilidad laboral en el país.

## LO QUE NOS CONVOCA

Si bien el negocio de las apuestas es un tema tan delicado como sospechoso, no es nuestro objetivo venir a desenmascarar a ningún “gringo explotador”, ni mucho menos poner en el tapete las deficiencias que presenta hoy día la jurisprudencia costarricense en materia de regulación de las actividades extranjeras en suelo nacional; para eso ahí tenemos al Organismo de Investigación Judicial (OIJ), paradigma burocrático por excelencia, y la memoria de Parmenio Medina<sup>1</sup> que no deja de recordarnos que el destape de ciertas ollas se paga muchas veces con la vida.

No dudamos de que este tipo de entidades y sus operaciones en el país constituyan un objeto de estudio harto interesante, sin embargo, en este trabajo vamos a considerar más a su mano de obra, es decir, a los empleados que desde muy temprana edad tienen acceso a un mercado laboral en empresas transnacionales, a un cierto tipo de actividad, a unos ingresos salariales (muchas veces en moneda extranjera: dólares) más altos que la media nacional, etc. A nuestro juicio, este colectivo está escribiendo unas nuevas páginas en la historia social del país, al sembrar las semillas de una construcción identitaria cada más cercana a las tecnologías de la información y a la vida urbana, virtual y transnacional. Esto nos ayuda de antemano a delimitar nuestro campo de estudio ya que la población juvenil que tiene acceso a este tipo de empleo es, en su mayoría, de San José o ha emigrado hacia la ciudad capital en busca de mejores ofertas laborales y de estudios.

Nuestra propuesta apunta, por tanto, a una exploración de carácter etnográfico que pretende tomar como objeto de estudio a los empleados de dichos centros; nos interesa elaborar un mapa nocturno que permita el reconocimiento de los sujetos dedicados a esta actividad, y los cambios que su incorporación al mercado de trabajo están marcado en la juventud costarricense. Proponemos, por otra parte, considerar a esta población a partir del lugar que ocupan como usuarios de nuevas tecnologías (entiéndase internet, video juegos, telefonía celular y otros) a fin de determinar su posición como receptores mediáticos, es decir, su relación con la tecnología de la información y la comunicación, ya que, por el tipo de empleo al que se dedican y por el momento histórico en el cual se están construyendo como ciudadanos, sus vidas están estrechamente ligadas a las llamadas "nuevas tecnologías".

Si hay algo que nos está enseñando este milenio es que hoy ya los cambios sociales no se dan a partir de grandes revoluciones. Costa Rica es hoy un país dividido por el conflicto que ha generado un Tratado de Libre Comercio con los Estados Unidos (TLC) que promete y amenaza a la vez con grandes cambios estructurales en la configuración política, económica y social en la

cual históricamente el pueblo se ha reconocido; sin embargo, si bien la puesta en práctica de este tratado se convertiría en un macroacontecimiento histórico-político, nosotros consideramos que desde, en y sobre la cotidianidad laboral a la que se enfrenta esta colectividad, que es de número considerable, se está gestando un cambio, tal vez más sutil que los sucesos o grandes acontecimientos, pero que pone en la mesa de discusión temas tan trascendentales como son la nacionalidad, identidad y territorialidad; esta población participa de un proceso de producción de una ¿mercancía? que no solo no tiene que ver con su idiosincrasia sino que se genera en un no-espacio, es decir, en suelo nacional pero más allá de toda frontera natural o material; y más aún, genera ingresos económicos, construyen nuevas necesidades y costumbres sobre una plataforma virtual, sobre un mundo que no tiene otra materialidad más que las voces en lengua extranjera de unos extraños que hacen preguntas, apuestas, compras, etc. de unos productos que ni siquiera tienen a mano, y ahí dan su paso, tal vez sin saberlo, hacia la vida adulta. Grosso modo este vendría a ser nuestro objeto de estudio.

## PROPUESTA METODOLÓGICA

Nuestra pesquisa se ha ido gestando desde hace poco más de dos años; podríamos afirmar que empezó primero por una observación de los sujetos involucrados en este tipo de prácticas laborales, pero con fines ajenos a este trabajo; poco a poco el interés se fue encauzando también por otras vertientes al confrontarlo principalmente con la propuesta teórico-metodológica de Martín Barbero y la etnografía. Siguiendo a Barbero la nuestra es una pesquisa que propone como soporte metodológico un mapa nocturno, es decir, "un mapa para indagar (...) la dominación, la producción y el trabajo, pero desde (...) el lado de las brechas, el consumo y el placer. Un mapa no para la fuga, sino para el reconocimiento de la situación desde las mediaciones y los sujetos" (Barbero, 1987, 229). Esto nos conduce a plantear la entrevista como nuestra técnica principal de investigación, para la cual hemos elaborado una

especie de cuestionario escrito, compuesto en su mayoría por preguntas abiertas que nos ayudarán por un lado a seguir un norte, pero también, y sobre todo, a procurarnos una especie de relatos de vida en los cuáles se dé cabida a eso que en psicoanálisis se conoce como asociación libre; dicho en otros términos, la entrevista ha sido construida con la idea de proporcionarle al sujeto la posibilidad de decir todo lo que quiera, todo lo que primero se le venga a su cabeza. No obstante, para su elaboración tomamos en cuenta las siguientes variables:

1. Edad: puesto que estamos hablando de jóvenes, la edad es un elemento importante para considerar en este tipo de entrevista.
2. Escolaridad: si estamos hablando de inserción laboral a temprana edad, conocimiento del Inglés y otros temas relativos a centros de enseñanza, el nivel de escolaridad también es de pregunta obligatoria. Asimismo, el tema de la educación en un país que decretó la enseñanza primaria gratuita y obligatoria desde finales del siglo XIX y ha hecho de esta su camino hacia el "desarrollo" - con todo y los cuestionamientos que el concepto arrastra- no puede pasar desapercibido, especialmente cuando de jóvenes se trata.
3. Habitación (¿viven con sus padres o ya se independizaron?) Nos interesa saber las posibilidades materiales a partir de los salarios, así como los cambios intrafamiliares que se están gestando desde su inserción, a tan temprana edad, en un mercado laboral tan competitivo.
4. Salario y consumo: ¿cuánto se gana y en qué se invierten esos ingresos? ¿qué consumen hoy los jóvenes costarricenses?
5. Cotidianidad familiar/ ocio: ¿qué tipo de cambio se está dando en los jóvenes a nivel de ocio y diversión? ¿afecta esto al núcleo familiar? ¿qué hacen en sus casas en el tiempo libre?
6. Intereses/ planes futuros: considerando que este tipo de trabajo empezó como una labor temporal para pagar estudios y hoy ya empieza a ser un objetivo laboral, la pregunta por los planes futuros es de rigor, ya que

nos puede ayudar a determinar los sueños y deseos (o la falta de ellos) de estos nuevos adultos.

7. Uso de tecnologías y medios de comunicación: si nos estamos refiriendo a una población que ejecuta su labor a través de medios de comunicación como telefonía e internet, nos interesa saber la relación que establecen con estos fuera de su trabajo; ¿son un nuevo tipo de audiencia mass mediática? ¿dejaron atrás el televisor y el zapping típico de los jóvenes de los 90's o siguen siendo un público meta para las cadenas de radio y televisión nacionales? ¿Establecen relaciones interpersonales a través de la red?, etc.

Nuestro procedimiento metodológico ha sido un tanto sui géneris debido a un problema espacio-temporal: la parte investigadora se encuentra en Barcelona, España y los sujetos en estudio en Costa Rica. El proceso tomó cerca de tres meses: desde noviembre del 2007 hasta finales de enero del 2008. El primer paso fue contactar a algunos conocidos a través de correos electrónicos y proponerles una entrevista on line vía Skype o Messenger; al principio nos sonaba relativamente fácil ya que ambos medios de comunicación funcionan bastante bien alrededor del mundo; sin embargo, tres fueron los problemas principales que dificultaron la recolección de datos:

1. La diferencia horaria entre España y Costa Rica: 8 horas de diferencia durante el verano y 7 el resto del año, lo que hacía difícil coincidir con los entrevistados; de hecho algunas de las entrevistas se realizaron a altas horas de la noche española.
2. Deficiencias tecnológicas: para el mes de diciembre la parte investigadora sufrió la caída del sistema de red de internet para el fin de semana que iba del 13 al 17 de diciembre de 2007 y luego del 23 de diciembre hasta el 4 de enero de 2008, lo que dificultó seriamente la comunicación con las personas que ya habían reservado algunas tardes para contestar a las preguntas; otras veces no funcionaban los dispositivos audiovisuales,

ya fueran las cámaras, los micrófonos o los mismos programas de internet, como el Messenger que no cargaba. Asimismo, en ocasiones, el servicio de telecomunicaciones de Costa Rica era el que no funcionaba o ralentizaba la comunicación.

3. Algunos de los sujetos, desconocidos para la parte investigadora, fueron contactados a través de Myspace, pero preguntaban si el trabajo sería remunerado, al decirles que solo tenía fines académicos perdían interés, por lo que dejaron a la parte investigadora "plantada" esperando largas horas a que se conectaran.

### RASGOS DEL MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Quizás la primera interrogante teórico-conceptual al que nos enfrenta esta búsqueda es justamente la definición, tipología o rangos que constituyen a los sujetos en estudio ya que "...no es posible hablar de los nuevos rituales de adscripción y de pertenencia sin mencionar a los protagonistas, es decir, qué características los diferencian del resto de la población" (Rodríguez, F. (ed): 2002, 33).

Pareciera que entre los teóricos y estudiosos del tema no existe un consenso que permita definir a esta colectividad, porque la edad como pauta definitoria, basada en un criterio orientado hacia características restrictivamente biológicas, resulta insuficiente ante la diversidad de los repertorios juveniles actuales. De acuerdo con José Avello y Antonio Muñoz (sin ignorar el criterio de la ONU), por lo general se ha definido como juventud a una población de ambos sexos que se encuentra entre los 15 y los 30 años, con fuertes incidencias en los 35; sin embargo, los autores consideran que cuando se estudia a este grupo, "...sea con fines socio-antropológicos o con el objeto de planificaciones administrativas, conviene contar con criterios socio-culturales objetivables que definan (no solo) a este segmento de la población (sino también) a su cultura en particular". (Rodríguez, F. (ed) 2002, 34). Siguiendo la noción de adolescente de Luis

Garrido, los autores proponen considerar el término joven en contraposición con el de adulto y, por tanto, "...en función de la superación de un repertorio de dependencias (el remarcado es de los autores) concreto.", es decir, que si un adulto es todo aquel que 1) tiene trabajo, 2) tiene un lugar propio, un espacio personal e independiente, 3) puede compartirlo y reproducirse y 4) tiene algún tipo de participación en la toma de decisiones sociales (p. 35), un joven sería aquel que estuviera supeditado a la producción y toma de decisiones de otros.

Ahora bien, si partimos de estas consideraciones, habría que empezar por señalar que la aparición de los Call centers y Sportbooks en Costa Rica ha precipitado, para bien o para mal, a un grupo poblacional otrora considerado joven por encontrarse entre los 15 y 30 años de edad, hacia la vida adulta, o sea, lo ha independizado y le ha dado una nueva posición dentro del engranaje social. Sin embargo, pese a que secundamos la posición de Garrido, Avello y Muñoz, consideramos que igualmente un adulto debe tener cierta competencia mental, normalmente dada por la experiencia, que difícilmente se consiga a los 18 o 20 años, aunque la diosa fortuna condescienda con la concesión de un oficio remunerado; es decir, una competencia mental de adulto se construye con la experiencia marcada por los años y, en la mayoría de los casos, a partir de un entorno familiar favorecedor a la emancipación.

Por otra parte, Costa Rica, como país latinoamericano determinado por ciertas problemáticas económicas, políticas y sociales, no puede delimitar el concepto joven solo a las posibilidades que se derivan de la independencia económica; muchos de los jóvenes costarricenses hoy consiguen un empleo y cierta autonomía económica, pero continúan viviendo en la casa materno-paterna, debido a que sus mismos padres dependen de ellos, ya sea a nivel económico o emocional; es decir, o tienen que aportar al hogar parte de sus ingresos o no han sido educados para manejarse fuera de su entorno familiar. Asimismo, la característica temporal de estos trabajos ofrece en alguna medida una especie de moratoria juvenil que va a permitir un desplazamiento entre la dependencia al hogar

materno-paterno y la independencia económica que les permitiría el paso hacia la vida adulta; entonces, ponerle límites a este grupo, ya sea a partir de una edad o a partir de las opciones con potencial emancipatorio que normalmente acompañan un trabajo, resulta insuficiente para este estudio. Es por esa razón que proponemos el concepto adulto-joven para referirnos a una colectividad que se encuentra entre los 18 (paso a la mayoría de edad y fin de la secundaria) y los 30 años (fin de una carrera universitaria), que se ha adentrado en un mundo laboral que le permite cierta independencia del hogar materno-paterno, pero no ha alcanzado una competencia mental y económica estable que le permita una independencia real y pragmática.

Ahora bien, si lo que nos llama la atención aquí es no solo la condición de joven de este colectivo, sino sus prácticas y opciones como fuerza laboral social, el trabajo como valor es primordial en el estudio. Los procesos de producción hoy día no solo han reorganizado las relaciones laborales sino también han reconfigurado las formas de concebir tanto el trabajo como el capital; de la Garza, citado por Chacón, señala que: “desde el momento que el capital es una relación social y no un objeto físico (maquinaria o equipo) (...) determinados objetos adquieren el carácter de capital solo porque operan dentro de determinadas relaciones entre los hombres...” (Rodríguez, (ed) 2002, 9); dicho en otros términos, hoy el capital es un bien simbólico que existe sin que necesariamente haya un objeto físico que lo determine como tal; de hecho, “el surgimiento de un nuevo paradigma tecnológico, organizado en torno a nuevas tecnologías de la información más potentes y flexibles hace posible que la información misma se convierta en el producto del proceso de producción” (Castells, 2001, 62), de ahí que, en especial las empresas transnacionales, requieran de una plataforma flexible, móvil, virtual...que permita extender globalmente su capacidad comunicativa.

En este sentido la aparición de los Call centres y Sportbooks con su propuesta laboral mediatizada y globalizada resulta ser en extremo lógica, congruente y poco casual, sobre todo si se considera que su blanco, en cuanto a fuerza labo-

ral se refiere, es una colectividad (jóvenes) que, por su misma posición en el engranaje social, son los más aptos para erigirse como “portadores de transformaciones (...) e incorporar con naturalidad los cambios en las costumbres y en las significaciones que fueron objeto de lucha en la generación anterior” (Margulis, 1996, 9) Estos cambios son fácilmente interiorizados e integrados a su vida cotidiana y, por tanto, a su identidad como sujetos. Para Gustavo Garabito “la profesión como ideal de trabajo está relacionada no con una visión exclusivamente instrumental de la riqueza, sino con el supuesto de que el trabajo profesional es edificante y que permite la autorrealización (Dic.2007-enero 2008). Desde esta postura el trabajo ha sido y sigue siendo un factor consustancial a la construcción de la identidad, es decir, a “... la acción constructiva que el individuo realiza interiorizando elementos simbólicos externos (...) e incorporándolos en sus propias subjetividades” (Garabito, 2005, 4, citado por Chacón); sin embargo, la identidad, tal y como se concibe hoy, o sea, plural, en transformación constante, como modo variable de afiliación a grupos e intereses en determinados contextos (Dubar), si bien se construye sobre un repertorio de espacios sociales, entre los que el trabajo y entorno son fundamentales, también es importante considerar que se desarrolla en un contexto globalizado, completamente ajeno a los paradigmas tradicionales. En el tipo de empleo de que hablamos, la idea del trabajo como vocación ya es secundaria, quizás hasta irrelevante: “la perspectiva de construir, sobre la base del trabajo, una identidad para toda la vida ya quedó enterrada definitivamente” (Bauman, 1999, 50).

Lo que importa aquí es hacer del trabajo el eje para la obtención de un capital que permitirá a su vez el consumo; asimismo, el joven-adulto, heredero directo de la llamada “revolución tecnológica” ha elaborado toda una construcción identitaria en la cual la informática y, por tanto, el ciberespacio, son la plataforma sobre la cual se establece la comunicación, incluso con los amigos, pareja y allegados (correo electrónico, chats, etc.) Igualmente, las particularidades de la labor que realizan, vinculadas a actividades ajenas a su cultura, así como al uso de una lengua extranjera,

les permite no solo construir otra mirada sobre las representaciones sociales, sino también ocupar un lugar mucho más ambiguo en la recepción mediática.

Este adulto-joven ha sustituido en gran parte la televisión por la computadora, y el zapping virtual les ha hecho acceder a una suerte de campo hipertextual que les ofrece mayores posibilidades para la acción. Ya no se trata solo de ver lo que otros hacen sino de proponer: desde un blog, hasta una página web, desde una conversación (Chat) interoceánica hasta un romance virtual. El ordenador es, en principio, una herramienta de trabajo, pero también es un importante medio de comunicación e información, un divertimento, un emblema y una opción para construir (se) a partir de las más diversas actividades. El sitio virtual es asumido como una parte más de la vida cotidiana, como un espacio público al que se puede entrar, proponer y salir casi sin restricciones; de esta manera, estos ciudadanos tecnogizados devienen no solo receptores activos sino también protagonistas del hecho mediático.

Comunicarse con unos "otros" extranjeros, adultos probablemente mayores que ellos, que hablan otra lengua, habitan otros países, otros continentes y encima, no tienen rostro, abre la puerta a otras formas para la comunicación y la recepción mediática, para el ejercicio de la ciudadanía y para la construcción de los espacios públicos y privados. Este adulto-joven, perteneciente a una cultura que Martín Barbero (febrero, 2002) ha denominado prefigurativa, ha instaurado una ruptura generacional en la cual los pares reemplazan a los padres y el saber ligado a la memoria de los ancianos o los adultos mayores, ha sido reemplazado por un saber tecnológico y mediatizado:

*"Lo que hay de nuevo hoy en la juventud, y se hace ya presente en la sensibilidad del adolescente, es la percepción aún oscura y desconcertada de una reorganización profunda en los modelos de socialización: ni los padres constituyen el patrón-eje de las conductas, ni la escuela es el único lugar legitimado del saber, ni el libro es el centro que articula la cultura (...) los cambios apuntan a la emergencia de sensi-*

*bilidades "desligadas de las figuras, estilos, y prácticas de añejas tradiciones que definen 'la cultura' y cuyos sujetos se constituyen a partir de la conexión/desconexión con los aparatos"* (Barbero, 2002, 3).

### **ADULTOS-JÓVENES TRABAJADORES DE CALL CENTERS Y SPORTBOOKS EN COSTA RICA. ACERCAMIENTO A UN CORPUS REPRESENTATIVO**

Con base en los diferentes sitios de Internet que hemos visitado (lafotosaliomovida.com, forodecostarrica.com, y algunos artículos publicados en la web) deducimos que hay una tendencia generalizada entre la ciudadanía costarricense, a considerar que tanto los Call centers como los Sportbooks son las maquilas del nuevo milenio. Muchos internautas han expresado en los foros su preocupación tanto por "la mala imagen que le da al país" la presencia de inversionistas de dudosa reputación (propietarios de casas de apuestas) como por el ejercicio de una labor que también se hace discutible (especialmente en los sportbooks), más aún si consideramos que en Costa Rica, hasta hace cerca de 20 años, las apuestas eran consideradas ilegales; asimismo se externa la inquietud por "el futuro profesional de estos jóvenes" que están abandonando sus estudios para dedicarse a un oficio que es particularmente inestable. Por otro lado, en buena parte de los comentarios revisados, hay una propensión a juzgar a este colectivo y generalmente lo hacen desde dos posturas:

1. "Víctimas del salvaje capitalismo manchesteriano", explotados miserablemente por grandes o medianas empresas transnacionales, que ven en el país un paraíso fiscal (muchas se ubican en zonas francas), con una mano de obra calificada que ofrece un alto rendimiento a un costo bajo; los salarios que recibe esta población son considerados altos en el país, pero resultan nimios, especialmente en E.E.U.U.; de hecho las comparaciones con los trabajadores de las McDonald's estadounidenses son recurrentes.

2. Jóvenes ilusos, alienados, viviendo en una quimera que, tarde o temprano, les obligará a despertarse para reconocer el error que han cometido al abandonar sus estudios y apostar por un futuro tan incierto.

Transcribimos **literalmente** algunos de los comentarios encontrados en los chats virtuales:

- “- No se, pero me parece que algunos creen que los call centers son la solución para toda su vida, y se olvidan de sus estudios, o de aprender mas o de no quedar obsoletos lo cual es muy posible hoy en día, y asumen que por que les pagan muy bien en hp o otros los maes nunca van a tener que depender de sus estudios y su experiencia en las áreas que se supone estudiaron.
- Que mal, ojala nunca pase pero si el día de mañana los call centers se van a otro lado mas barato y igual preparado (o solo mas barato quizas) que van a hacer este chorro de gente confiada? Ustedes que piensan?”
- “- Me parece que los que trabajan en los calls centers son personas a veces que de una u otra forma aprendieron a hablar el ingles a pesar de que no tenian estudios a como hay personas que si han estudiado, me decia un amigo que trabaja en hp que ya estan escasos de personal bilingue y que se estan expandiendo me parece que los que trabajan ahi deben de superarse tratar de ser mejores personas, mi primo ha trabajado como en 5 y no estudio nada tiene dienro pero no lo sabe aprovechar. es mi humilde opinión”

Fuente: forodecostarica.com

Como vemos, ya sea victimándolos o alienándolos, los juicios, salvo en contadas ocasiones, no les ofrecen la oportunidad de manifestarse, mucho menos de reivindicar los valores y creencias que manejan como nuevos ciudadanos. Nuestra propuesta, como señalamos anteriormente, ofrece más bien una escucha a esta población que, lejos de toda insensatez o fragilidad, tienen muy claro el

lugar que ocupan y, sobre todo, el por qué de sus elecciones laborales. Así, nuestro mapa nocturno trata más bien de mirar de soslayo, de dar paso a la historia personal y de ofrecer un voto de confianza a esta población, que están construyendo una visión de mundo acorde con las particularidades del momento histórico por el que pasa Costa Rica.

En nuestra pesquisa hemos podido realizar 5 entrevistas a algunos adultos-jóvenes cuyas edades oscilan entre los 19 y 27 años, así como a una ex trabajadora de estos centros de llamadas que ahora tiene 32 años. En estos materiales, que en algunos casos llegaron a tomar matices de relatos de vida, hemos podido observar un campo de regularidades discursivas que a su vez nos permiten hacer una serie de asociaciones que nos resulta reveladora:

Trabajo=dinero=consecución de bienes=placeres (otrora considerados lujos y hoy cada vez más cercanos a la necesidad)

Todo esto se puede traducir en la trillada frase calidad de vida que es la aspiración última de cualquier trabajador a lo largo y ancho del planeta. Asimismo, el amor, como compañero del trabajo, como virtual posibilidad ante la cercanía de esos otros interlocutores, ya sea en la actividad laboral u ociosa, le otorga cierto grado de ambigüedad a su oficio. Con la idea de proteger la identidad de los entrevistados hemos cambiado únicamente sus nombres porque hay algo más allá del dinero que les respalda para sostenerse ahí.. El resto de la información que vamos a movilizar aquí es en su mayoría transcripción, que distinguiremos a través del uso tipográfico de la cursiva:

- ADRIAN (19 años) Trabaja en el Call center de un Sportbook. Secundaria incompleta, pero su sueño es estudiar arte (música o artes gráficas). Vive con su novia en un apartamento que compartía antes con varios amigos. Lleva tres meses trabajando en este lugar, antes se ganaba la vida haciendo páginas web o reparando computadoras, pero dependía de la ayuda económica, principalmente, de su madre.
- ELENA (21 años) Trabaja para un Call center. Secundaria completa y estudios de



Inglés en Institutos de Formación profesional. Desea empezar la Universidad, pero no tiene claro lo que va a estudiar. Huérfana de madre, vive con su padre y le ayuda a este y a su hermana que estudia fuera de San José.

- VANESA (26 años) Trabaja en un Call center pero no en calidad de Clerk (operadora) sino como reclutadora (área de Recursos humanos). Tiene un Bachillerato en Psicología por la Universidad de Costa Rica y actualmente está realizando la maestría, también en estudios en psicología.
- DANIEL (27 años) Trabaja para un Sportbook y lleva 3 años "en el negocio". Tiene estudios universitarios por terminar en Derecho (Universidad de Costa Rica) y en Ciencias de la Comunicación colectiva (Universidad privada)
- MAX (27 años) Trabaja para un Call center. Tiene una Licenciatura en Ciencias políticas por la Universidad de Costa Rica. Trabajaba para el estado como asesor político, pero cambió de empleo porque el Call center le ofrecía mayor estabilidad. Piensa seguir ahí y eventualmente montarse su propio negocio.
- MARIANA (32 años) ex trabajadora de Sportbooks y Call centers. Tiene un Bachillerato en Historia del arte por la Universidad de Costa Rica y actualmente trabaja para el gobierno. Todos los entrevistados viven en San José y confiesan que pasan largas horas del día conectados a su ordenador, tanto en el trabajo como en sus hogares. Asimismo, todos coinciden en señalar que el mercado laboral costarricense no les ofrece mejores opciones de empleo, sobre todo en cuanto a salario se refiere. De todos solo uno, MAX, dice querer seguir en este trabajo:

-¿Cómo imaginás tu futuro?

*MAX: En la misma compañía en un puesto más operativo o gerencial. Igual me interesa montar una empresa de llamadas como trabajo complementario.*

Paradójicamente, de todos, MAX es el único que ha terminado sus estudios universitarios; gana en dólares, aunque no especificó la cantidad por "políticas de la empresa", tiene su propio auto, su salario le es suficiente para independizarse pero "por razones personales" vive con su mamá y su abuela.

Todos los demás ven este como un trabajo transitorio, que esperan superar un día para dedicarse a una labor más acorde con sus estudios superiores. Tanto DANIEL como VANESA siguen estudiando y aspiran a una titulación superior que les permita ejercer como profesionales, sin embargo, pareciera que el futuro es un tema bastante incierto; la oferta laboral que les ofrece el presente, aunque no corresponda necesariamente con sus aspiraciones, les asegura el pago de una cierta calidad de vida a la que se han empezado a acostumbrar.

A la pregunta por su futuro VANESA responde:

*"Jue, qué pregunta más pesada...es difícil eso, me gusta imaginar que puedo trabajar en algo que tenga que ver con lo mío, sexualidad y derechos humanos, género, tal vez en algo que tenga que ver con educación...me gusta mucho trabajar en el ambiente universitario, sea en investigación, dando clases o haciendo lobby político en derechos sexuales y reproductivos y cosas relacionadas..., como todo eso se ve bastante lejano y complejo de alcanzar, pues me veo trabajando en la misma empresa pero en un departamento nuevo que tiene que ver con diversidad (de todo tipo, sexual, genérica, etaria, religiosa y de país)*

Mientras tanto ADRIAN, el más joven de los entrevistados y que solo nos concedió la entrevista vía correo "porque no tenía tiempo para conectarse y hablar", cuando se le pregunta si desea seguir en el Sportbook para el cual trabaja "desde hace tres meses" contesta categóricamente:

-Dios guarde!!!!!! Yo quiero estudiar

-¿Cómo imaginás tu futuro?

*Con Carito<sup>2</sup> y ser el rey del universo...no mentira...ser un artista y vivir del arte y no*

*volver a pensar en gringos jamás en mi vida (...) nadie nunca me pagará lo que creo que merezco...*

Por su parte DANIEL (recién casado) contesta:

*Turrialba. Alquilando una casa en el CATIE, criando hijos, si los hay, en ese ambiente. Tranquilo y pacífico con mi esposa. Alienado si se quiere. Con una gran colección de cine, música y videojuegos.*

*-Espero poder laborar toda mi vida para tener algo con que respaldarme. Vamos a ver si son las leyes o las letras. Por mientras, toca seguir en la "industria".*

Y ELENA agrega otro tanto:

*-Me imagino trabajando en lo que estudie o en algún otro lugar como tener mi propio negocio o estar en un lugar donde paguen mucho mejor.*

El trabajo que les ofrece el Call center es, entonces, una garantía para el pago de ciertos bienes y lo que se persigue para el futuro laboral es, sobre todo, iguales o mejores ganancias; la ecuación trabajo = autorrealización no figura como una idea funcional pues, aunque haya sueños más allá del lugar donde se encuentran, el principio de realidad les recuerda, constantemente, que en el ejercicio de sus profesiones es difícil que les paguen mejor que en el call o en el book.

DANIEL cuenta al respecto: ... *Más bien cuando empecé a los 23 pensé que me tomé demasiado tiempo avisarme y buscar un trabajo de estos. Desperdiqué dos años como asistente legal ganando poco más de \$100 al mes por un trabajo que nunca me ofreció nada, ni siquiera me pagaban la casa...*

En términos más cortoplacistas pareciera que hay una aspiración generalizada a escalar posiciones, porque si bien algunos de estos centros están marcados por la precaria amenaza de la temporalidad, sus empleados saben que hay una jerarquía y que cada peldaño implica un incremento en el precio de la hora laborada; es decir, a pesar de todo lo que se diga o del temor que puedan sentir a raíz de la inestabilidad labo-

ral, hay una gran claridad en cuanto al valor y el uso del tiempo : hora trabajada = hora pagada y cuanto más alto se llegue en la pirámide, más alto el número de dólares recibidos por hora.

DANIEL continúa:

*Me gusta? No actualmente. Sí los dos que tuve antes porque eran trabajos entretenidos, donde aplicaba conocimiento sobre deportes y sobre mercadeo y donde tenía muchas facilidades. El actual es una mierda, pero la idea es ir escalando de nuevo.*

Así que, es bastante más fructífero a nivel económico tratar de escalar posiciones en un Sportbook que "desperdiciar" el tiempo buscando la manera de hacerse de un trabajo acorde con los estudios realizados. Y esto resulta particularmente interesante, ya que es sabido que muchos de estos adultos-jóvenes tienen salarios harto superiores a los de sus padres o hermanos mayores, dedicados al ejercicio de sus profesiones. Entonces, la lógica de que el empleo es solo un medio para la consecución de un capital, que permita a su vez el pago de unos ciertos bienes y servicios, no deja de tener sentido. No obstante, nos ha llamado poderosamente la atención el significado y valor que los entrevistados le dan a un salario que está sobre la media en el país; en algún momento de la entrevista, se les preguntó por el uso que le dan a esos ingresos y buena parte de ellos mencionaron la palabra lujo o lujillo.

ELENA: ...*me gusta bastante porque, como te decía anteriormente, me ha permitido darme alguno que otro lujillo: comprar cosas para mi, mi papá, mi novio, mi universidad... además se siente bien poder ayudar a mi papá y no dejarle toda la carga de los gastos de la casa a él.*

Daniel, ¿tu salario te permite ser independiente, es decir, pagar un alquiler, comprar tus cosas...?

...Y pagar los estudios, y comprarme un carro, y venderlo, y comprar una moto, y planificar a futuro, ahorrar un pelín... y tener uno que otro lujo anual(...) Obvio que uno va y se aliena feliz porque al final del día pagan mucho mejor que las otras opciones del mercado. Viniendo de

clase media uno no quiere ir a meterse a un apartamento de 30 mil pesos en Hatillo o Cartago.

MAX: ...*(este trabajo)* te permite darte algunos lujos que otros no pueden...  
 VANESA: ...la verdad es que empecé a ganar un poco de plata desde hace algunos pocos años para acá y este ha sido mi mejor salario hasta el momento; las ciencias sociales prácticamente no pagan bien, la calle está durísima. Ahora con este trabajo la verdad es que me siento bien financieramente, no es maravilloso, pero bien, puedo pagar todos mis gastos, mi maestría y las cargas sociales y hasta ahorrar un poquitito, darme algún lujillo de vez en cuando... ya no vivo tan tallada como antes que no podía ni siquiera tomarme una birra al mes porque me quedaba sin los pases...

MARIANA, *(refiriéndose a la época en que trabajaba en el Sportbook)* Ese trabajo me permitió tener una buena vida en cuanto al acceso a bienes y servicios. Me gustaba darme lujillos como ir a comer a buenos restaurantes, vivía en un barrio lindísimo y en un apartamento bello, viajaba en taxi, podía pagarme los costos de la universidad, podía comprarme algunas cosas, incluso podía ser solidaria con mi familia. Creo que ese ha sido uno de los focos por los que canalicé entonces y aún ahora mis ingresos, en cubrir situaciones financieras estrechas de mis hermanas. Durante un tiempo le pagué un pequeño apartamentito a mi hermana menor, la primera vez que intentó salir del nicho materno, le compré su cama matrimonial, su refrigeradora, hasta su árbol de Navidad, y claro: juguetes para los niños. En fin, me daba un cierto poder: comprar regalos en Navidad, dar cenas ricas y buenas, pagar doctores privados. Pero no era suficiente. De alguna manera, pese a que ganaba bien tampoco tenía para derrochar, tenía sí para llevar una buena calidad de vida....

Como vemos, el sema lujo, está presente a lo largo de todos los discursos; de acuerdo con la Real Academia Española, el concepto incluye las siguientes acepciones:

“Demasía en el adorno, en la pompa y en el regalo. Abundancia de cosas no necesarias. Todo

aquello que supera los medios normales de alguien para conseguirlo” (<http://buscon.rae.es/drae1>) Es decir, lo que otrora superara todos los medios normales para su obtención, y que en el imaginario popular de la clase media implicara un bien no necesario, se ha vuelto asequible y aunque aún no haya alcanzado el estatuto de necesidad, por lo menos a nivel verbal, va en camino a ello. Y es que, tomarse una cerveza de vez en cuando (VANESA), comprarse una moto o un automóvil (DANIEL), “hacer shopping” (ELENA, VANESA y MARIANA...), salir a restaurantes, o tomar vacaciones (MAX), tener televisión por cable (todos detestan la televisión nacional) actividades supuestamente “normales” para un asalariado de tiempo completo en los países desarrollados, ha sido una especie de lujo para los jóvenes de los países en desarrollo. Aquí, justamente, es donde podemos encontrar un punto de anclaje entre estos empleos, precarios si se quiere, riesgosos, inestables... y los placeres a los que empiezan a tener acceso como adultos-jóvenes.

Cuando se le pregunta a MARIANA por el uso que le dio al dinero generado en 2 años de trabajo en un Sportbook responde:

...*Imaginate, por ejemplo, que cuando yo estaba en el sportbook ganaba más que mi tío, que es un profesional con una gran carrera...claro esa plata se fue en la vida porque la verdad nunca ahorré nada...Nosotros llevábamos una vida muy de hogar, comprábamos lo que queríamos y lo que ahorrábamos nos lo gastamos en cosas...yo que sé, fui dos veces a Cuba, a Colorado...la plata se nos fue en la vida. De hecho, empecé a adquirir cosas que en otro momento para mí eran un lujo y luego se convirtieron en necesidad. Aprendí a comer bien, a tomar bueno vinos; viajábamos en taxi todo el tiempo...*

MARIANA trabajó en el Sportbook de los 24 a los 26 años; Vivía con su pareja, un norteamericano que se dedicaba a este oficio; al principio solo trabajaba los fines de semana (20 a 24 horas) pero conforme fue acabando con su plan de estudios universitario empezó a tomar más horas, hasta que llegó a tener una jornada

de tiempo completo; cuando le ofrecieron un puesto estable acorde con sus estudios en una institución estatal pasó de ganar un salario que oscilaba entre los 1000 y 1200 dólares al mes a uno de tan solo 180 000 colones, es decir, poco más de 300 dólares; de no ser porque compartía gastos con su pareja, que había ascendido bastante en el sportbook, MARIANA no habría podido sobrevivir sin la ayuda de sus padres. Dejó su empleo con el estado y volvió al "negocio", ahora en un Call center que le pagaba bastante mal en relación con el que había tenido, pero aún así era mejor que lo que le ofrecía el estado; finalmente fue nombrada en un puesto político, pero MARIANA sabe que este nuevo empleo, en el que gana cerca de 800 000 colones al mes (unos 1450 dólares), es igualmente temporal pues, podría ser reemplazada en el gobierno siguiente.

Un detalle importante es que este empleo, que le absorbe todo su tiempo, incluso a veces más que el Sportbook en temporada alta, tampoco le ha permitido seguir estudiando, pero difícilmente alguien cuestione su permanencia en él. De aquí se deduce que la no-estabilidad laboral es una constante en su vida, o mejor dicho, que MARIANA ya superó a aquellas generaciones que buscaban un empleo de por vida; igual ya no concibe un puesto en que se le pague menos de lo que está acostumbrada a devengar mensualmente.

El valor y el uso del tiempo entre estos adultos-jóvenes, empieza también a tomar otros matices. Si comparáramos su situación con la que viven sus pares en España, por ejemplo, podríamos percibir cuánta distancia han empezado a tomar del adjetivo joven:

A la pregunta ¿Qué ha significado para vos tener un salario de este tipo siendo tan joven? DANIEL responde:

-“Ya deseara yo considerarme joven”... (y cuando se le preguntó por su edad, su respuesta inmediata fue: “puta, 27”)

La respuesta de VANESA es bastante similar... “bueno, no soy taaaaaan joven (risas)” Y MAX: *pues ni tan joven...* Y cuán asumidas tienen ya sus responsabilidades de adultos:

Si vivís con tu familia, ¿ayudás a la manutención del hogar?

VANESA: *Cuando vivía con mi mamá sí pagaba algunos recibos y ella no necesitaba darme dinero...*

DANIEL: *...me fui de la casa los 24 años. Fui cambiando de roomates hasta el día de hoy que vivo con mi esposa (...) pero cuando me fui ya trabajaba en un book y no estaba aportando nada a la casa. Insólito en retrospectiva, pero lo cierto es que no estaba muy contento en la casa, y la idea de aportar fue lo que me hizo pensar en mejor independizarme para aportar por algo “propio” e independiente.*

ELENA ayuda a su padre y a su hermana y MARIANA en su momento lo hizo con los suyos y lo sigue haciendo.

¿Qué características los siguen ubicando entonces dentro de lo juvenil, dentro de la categoría que define a los veinteañeros como jóvenes? Quizás tenga que ver en buena medida con una actitud ante la vida, con unas ciertas prácticas cotidianas, con un gusto por el vestir y actuar y, por supuesto, con una manera de comunicarse, informarse y consumir, inseparable del uso de dispositivos electrónicos propios de una generación que ha nacido con ellos.

Eros laborales y virtuales

Una de las constantes en los relatos de los entrevistados fue el tema del amor dentro del mundo laboral, ya sea entre compañeros de trabajo, o como posibilidad virtual.

Tanto ADRIAN como DANIEL comparten no solo sus apartamentos con sus compañeras sentimentales sino también su lugar de trabajo; MARIANA también lo hizo en su momento cuando trabajaba en el Sportbook. Eso supone un ingrediente más dulce y picante y, por tanto “llevadero”, a las largas horas en el centro.

(A DANIEL) ¿Pensás seguir ahí?

- *En tanto no salga una mejor opción, sí. Además mi esposa está trabajando conmigo, y eso nos lo hace mucho más llevadero. Lo vemos como un esfuerzo de arranque inicial. Nos falta poco para graduarnos y tal vez ese sea un nuevo comienzo.*

(A ADRIAN) (este trabajo) ¿te gusta? ¿por qué?

- No y sí, porque resolverle el problema de adicción a las apuestas a los gringos es una mierda... Sí porque mi novia está conmigo y me siento bien (...) entro a trabajar en la mañana temprano porque soy un esclavo (...) pero lo que más me importa es tener a mi pareja ahí y hablar con ella entre llamada y llamada... y nos escribimos mensajitos en un notepad que tenemos en la red de la compañía...

A MARIANA, por su parte, trabajar en el sportbook le permitió proponer una relación de mayor equidad con su ex pareja:

Vivía con mi ex pareja. Él es norteamericano. En 1998 vino de paseo a Costa Rica, nos conocimos, nos enamoramos, entonces él encontró este trabajo, regresó en abril a empacar su casa de Estados Unidos en una bodega y regresó. Vivimos juntos durante 5 años y estuvimos juntos desde 1998 hasta el 2004. Él todavía trabaja en apuestas. Fue a través de él que yo me enteré de eso cuando en Costa Rica apenas estaba iniciando el negocio de apuestas por Internet. Durante dos años yo me mantuve al margen de ese trabajo aunque él estaba inmerso en él. De alguna forma él no deseaba que yo tuviera que trabajar en eso. Él asumía la mayoría de los gastos de nuestra convivencia y yo me financiaba mis gastos con un estipendio mensual que me giraba mi familia de Suiza (la familia con la que años atrás había vivido durante un año de intercambio estudiantil). Sin embargo, a un año de vivir juntos yo sentía que el desequilibrio entre nuestras finanzas era grande y me sentía demasiado mantenida, por él y por mis padres. Entonces fui yo la que decidí ingresar al mundo de las apuestas deportivas. Él no me ayudó aunque entré a trabajar a la misma empresa donde él estaba. Cuando hice el taller de capacitación y las pruebas, la gente no sabía que yo era su novia. Él ocupaba un puesto de supervisor en el área de mercadeo (...)

...Igual la ansiedad que me generaba era la de no fallar, ni en el trabajo ni con mi pareja (...) o sea, mantener el trabajo me dignificaba frente a él porque podía ganar dinero y pagar mis cosas; la verdad es que era mi trabajo ideal

porque podía recibir un buen salario y mantener un buen estilo de vida.

Asimismo, el pasaje por este trabajo le ofreció también otro tipo de afectos:

De ese trabajo me quedaron amistades del alma. La gente que trabajó en ese lugar, en esa época, por alguna razón es en su mayoría gente hermosa. A algunos nunca más los volví a ver, pero por ejemplo, gracias a mi paso por ahí conocí a una de mis mejores amigas desde entonces y hasta la fecha. Todavía la gente se reúne por lo menos una vez al año, hacen fiestas, se siguen hablando, como si hubiera sido un segundo cole, o un segundo estudios generales, o una segunda universidad. Creo que para la mayoría de los que trabajamos ahí ese trabajo nos permitió la situación financiera adecuada para invertir en nuestras carreras. Mucha gente que entonces estuvo trabajando allí hoy tienen carreras exitosísimas, o están estudiando o trabajando en el extranjero en sus profesiones. Otros en cambio se quedaron allí e hicieron de eso su vida; particularmente notorio el caso de la población de Limón, sobre todo la afrodescendiente, que pasaron de tener muy poco a tener mucho rápidamente.

DANIEL, aunque está ahí con su esposa piensa, por su parte que:

...Yo al trabajo no voy a hacer amigos, y en Costa Rica en este y cualquier otro ambiente laboral la gente cree que es un colegio, que se hacen amistades. Es patético, por lo cual apreciaba mi trabajo anterior donde tenía mi propia oficina y nunca tocaba un teléfono.

Lo de la relación (entre el trabajo y la casa) te lo quedo debiendo. La respuesta estándar que te pueden dar es que los chicos van mucho a sports bars y se toman sus birras después del brete. Yo no tomo, no hago amigos en el trabajo, y no frecuento ningún sitio. Mi trabajo no tiene ninguna relación con mi casa, por el contrario ella es el punto de escape, y lo que hace que todo valga la pena.

Estas respuestas ponen en clara evidencia la relación consecutiva que se ha establecido de manera casi inconsciente entre el Sportbook y el colegio. Se salió de uno para entrar al otro, o el

paso por el primero (colegio) en alguna medida abonó el camino para la inserción en el segundo, porque finalmente es de una población bastante juvenil de la que estamos hablando, de una población que recién ha abandonado su adolescencia y sin saberlo, de manera casi imperceptible, se ha adentrado en la vida adulta.

Tanto MARIANA como ELENA han mencionado que en las largas horas que pasan "conectadas", ya sea dentro del horario de trabajo o fuera de él, ha habido roces con el sexo opuesto:

ELENA: *...he hechos amistades con gente de allá, me han preguntado que como es Costa Rica, inclusive que como soy yo físicamente, que si tengo novio o estoy casada (risas), que si podemos ser amigos, en fin...*

MARIANA: *Actualmente me he metido en un lugar que se llama MySpace, un lugar donde uno hace una página sobre uno y conoce gente. He conocido a gente interesante por esa vía, incluso llegué a tener una especie de relación amorosa que acabó muy pronto.*

Los sitios más frecuentados por todos son el correo electrónico (la mayoría usa Hotmail) y otros puntos de encuentro como Hi5 o myspace; esto permite establecer contacto no solo con sus amigos y allegados sino también chatear con gente de cualquier lugar del mundo. Asimismo, youtube es uno de los lugares preferidos porque es a través de este medio, más que de la televisión, que se enteran de las últimas novedades en videos y piezas musicales de sus artistas favoritos.

La televisión, que si bien está presente en sus vidas y en sus hogares, se ha vuelto un entretenimiento más selectivo. Como habíamos señalado, para estos adultos-jóvenes navegar por internet es mucho más fructífero que dedicarse al zapping televisivo, y parte del nivel de vida que están comprando con sus salarios es la opción de tener cable y así acceder a canales internacionales para ver series y películas, especialmente de los canales norteamericanos.

DANIEL señala:

*La radio es basura. La tele nacional también. Bajamos los programas que nos interesan, como House Md, y South Park. Mi programa favorito es la Ley y el Orden porque tiene casi 20 temporadas acompañándome y entreteniéndome. Lo veía de chico con mi madre. Nos gustaba el asunto policial y luego legal.*

-¿Pasás mucho tiempo en internet? ¿Cuáles son tus sitios favoritos?

*Todo el día. En orden de visita wikipedia, allmusic, sitios de videojuegos, y por supuesto mi blog. Tenemos compus en casa con conexión a internet 24/7, también en la oficina, así que imaginate...*

Y MAX agrega:

*Demasiado diría yo (... ) hi5.. porque mantengo contacto con gente que no veo usualmente; NFL. Com porque soy fan del futbol americano, y los periódicos nacionales todos los leo en línea.*

VANESA por su parte:

*Siii montones de tele cuando puedo, veo muchas series de varios tipos, pero sobre todo chickflicks y peliculillas románticas o comedias románticas, también documentales tipo Discovery. Programa favorito? Las Gilmore Girls, aunque ya las vi casi todas y ya no producen más. Me gusta mucho lo rápido que hablan, los diálogos y las referencias culturales graciosas que hacen, que para entender hay que estar muy conectado con la cultura actual. Radio en realidad poco, cuando puedo oigo radio U y en el trabajo paso pegada por Internet a radio-malpaís.com, ambas radios me hacen sentirme un poco más conectada con las cosas que me gustan y estar al tanto de la realidad nacional con pensamiento crítico. Últimamente me he sentido bastante desconectada del mundo de la U y de muchas de mis cosas por mi trabajo...*

*Bueno, en mi trabajo muchísimo es en Internet, de hecho cuando se cae la red pues prácticamente que no puedo hacer mi trabajo, jejeje y eso le permite mucho a uno... aunque trato de pasar poco en Internet en el trabajo en cosas que no sean del brete para no crear problemas...*

Finalmente MARIANA:

Bueno, mi ex y yo pasamos los dos primeros años de convivencia sin tele. En el trabajo teníamos que verla todo el tiempo por los juegos y mientras no empezaban o durante los descansos veíamos mucho MTV. Luego él compró un tele y puso cable, pero casi no veíamos tele nacional.

*Ahora también tengo cable y veo casi solo los canales que dan peli, no tanto series porque no tengo la disciplina para verlas en sus horarios; veo mucho HBO, Cinecanal y Cinemax, que es mi favorita...a veces también Warner.*

(sobre internet) *Muchísimo, pero es reciente...*

Un dato interesante es que la mayoría de los entrevistados tienen su computadora en casa, con conexión a internet (excepto ELENA) y está ubicado en sus habitaciones (en la casa de ELENA está en la habitación de su padre); es decir, el ordenador no solo es una herramienta de trabajo en la cual se pasan prácticamente todas las horas laborales, sino también un objeto íntimo, de uso personal, una extensión tangible del propio ser; una compañía en la intimidad del hogar, una vía de comunicación que les conecta con sus llegados y si se quiere con el mundo entero, desde el espacio más íntimo que pueda construir un sujeto: la habitación; este es un aparato que de una u otra manera identifica al sujeto, de ahí que los descansos de pantallas suelen ser fotografías recientes con o de los seres queridos.

De acuerdo con Román Gubern (200):

”La pantalla del ordenador conectado a la red actúa para su usuario como una metáfora de un gran pozo, de un agujero negro maravilloso, que esconde infinitas posibilidades y secretos en su fondo, agazapados tras su superficie translúcida. Con su sola existencia, la pantalla se convierte en generadora de deseos, con su posibilidad de encontrar y conocer a través de ella a personas de los cinco continentes, con las que uno jamás podría haber entrado antes en contacto, y que tal vez comparten los mismos deseos, fantasías y parafilias.” (p. 144)

De ahí que sitios como Hi5 o Myspace, favoritos de nuestros protagonistas tengan el alcance que tienen; y más aún, que la misma función laboral que cumplen les exija establecer

contacto con unos otros virtuales, no deja de producir cierto morbo.

Sobre este punto MAX advierte:

*Experiencias muchísimas, desde personas a las que no se les entiende nada cuando hablan y que ellas no te entienden; también está el choque cultural que implica a veces un trabajo tan impersonal como este; como no veo a la gente, invento caras (como que uno le pone cara a las voces) por eso cuando ves las fotos es una sorpresa...*

Paradójicamente, de los entrevistados DANIEL es justamente el que reconoce pasar más tiempo en internet y es el único que ha creado y se siente orgulloso de su propia página web; sin embargo, para él, al igual que para ADRIAN, como corresponde a los recién casados o juntados, Eros está en casa (bueno, y en este caso también en el trabajo). A la pregunta por el uso del tiempo libre, por los momentos de ocio el primero responde:

*Estar en la casa y comportarnos como pubertos. Cojemos, cine, televisión, videojuegos, y música. Es lo nuestro. A veces jugamos penales en la sala. Compartimos mucho tiempo en la cocina y con nuestro gato.*

Esos “gringos” al otro lado de la línea...

Como hemos visto, los trabajadores tanto de Sportbooks como de Call centers tienen en común no solo cierta paridad en edades y experiencias, sino también en el uso de otra lengua, diferente de la materna, para ejercer las labores propias de sus trabajos. Esto indica que sus interlocutores, ya sea para tomar nota de una apuesta o para responder a una pregunta concerniente a un producto o servicio, son extranjeros, no solo de E.E.U.U., sino de resto del mundo, en el caso de los Call centers.

Para aprender el Inglés, lengua oficial en este tipo de centros, muchos de nuestros protagonistas han pasado por la experiencia del intercambio estudiantil, especialmente a norteamérica (caso de MARIANA, ADRIAN, MAX), otros han podido acceder a una educación secundaria bilingüe (caso de VANESA y MAX), pero todos han hecho un esfuerzo grande para conseguir cierta práctica sine qua non habrían conseguido la fluidez necesaria para el ejercicio de su labor.

Ahora bien, el otro, el interlocutor, es, en el caso de los sportbooks un apostador, y en el de los Call centers un ciudadano global cualquiera; pero hay un ritmo de trabajo, que paulatinamente ha devenido en normal en la vida cotidiana:

*VANESA: Creo que en los Call centers se desarrolla todo un lenguaje paralelo que una de poco a poco va agarrando, hay muchas cosas de mi trabajo que ni siquiera puedo pensar en español, (risas). Mucho de mi trabajo funciona en inglés por correo. Actualmente me siento muuuuuuy cómoda hablando en inglés pero a veces los acentos no ayudan, especialmente con gente de la India, pero como ya tengo varios años hablando casi constantemente en Inglés pues no me da nervios ni nada así. (...) es muy divertido de repente estar teniendo una conversación muy importante y seria, sobre tal vez una decisión que hay que tomar muy rápidamente y muchas veces se oye a un manager a alguien así pasar del Español o al Inglés como si uno cambiara de un respiro a otro... y lo más divertido de todo es cuando una empieza a no asombrarse por ese cambio sino a hacerlo parte del trabajo de todos los días.*

*(...) creo que como que una se va a acostumbrando a esta manera de hablar, donde todo es muuuuy rápido y tenés que ser muy preciso, en un estil...o no sé... muy gringo y de repente como que el cerebro de una se acostumbra a ese ritmo y es complicadillo mantener el lenguaje y manera de hablar fuera del brete, especialmente con la familia que va a otro ritmo. Por otro lado cada vez más todo mundo estás más conectado con la tecnología y por ahí es donde voy viendo la conexión, tal vez...*

El otro, el "gringo" para hablar en términos genéricos, produce las más diversas reacciones en nuestros protagonistas y ahí es, justamente, donde se evidencia ese amor-odio que el costarricense, y casi que nos atreveríamos a señalar, el latinoamericano, siente por el estadounidense. Sin embargo, ya esta generación no los sataniza, tampoco les da un lugar en su vida más allá de un obstáculo en su carrera por la consecución de un bien material: un salario; de hecho, por lo menos en los Sportbooks hasta se podría decir que se

comparte una cierta ludopatía, porque el juego es lo que convoca (liga de football americano y otros juegos deportivos), el juego es una de las armas (habilidad o astucia para conseguir algo), al juego se aspira ( por extensión el juego está asociado al ocio, al divertimento y a los placeres) y el juego comporta ciertos riesgos (perder dinero apostando o perder el empleo, MARIANA y DANIEL fueron despedidos sin responsabilidad patronal de uno de los centros para los cuales trabajaron).

DANIEL, con la practicidad discursiva habitual a lo largo de esta entrevista, dice que:

Lo odio. Odio a los basuras gringos, odio tener que argumentar y explicar en otro idioma, nunca he tenido facilidad para las lenguas y me expreso con claridad solo en la propia. Pero a la vez los amo, porque su plata es la que me permite llevar mi estilo de vida. En lo que ellos juegan su plata, yo puedo usarla para pagar mi maestría.

Son igual de explotadores y negreros que en cualquier otro trabajo donde se responda a un empleador. Cada quien usará su imagen o espejo o slogan de preferencia para distraer la atención de lo principal y meterle placebos a los chicos para que piensen que están en el ultimate job place. Bullshit, están aquí porque pueden pagar por un Inglés más o menos bien hablado menos de lo que paga MC Donald's en EU.

Y es que, esta ¿relación? que se establece con un interlocutor que llama desde un país rico para apostar miles de dólares, ha contribuido en alguna medida a que el valor del dinero se relativice. Cada hora trabajada tiene un costo, en buena parte de los casos en dólares, pero movilizar esas cantidades de dinero alrededor de juegos deportivos altera la percepción que de su uso o valor se pueda tener.

MARIANA:

*Yo respondía llamadas telefónicas de los clientes que llamaban a apostar. Al principio atendía clientes "normales" pero por desempeño me pasaron a lo que se conocía como "el front row" que era la "primera fila" a cuyos teléfonos entraban las llamadas de los clientes VIP, por decirlo de algún modo. Se trataba de clientes*



*que conocían del asunto o grandes apostadores que en una sola apuesta podían poner \$10,000, entonces había que estar muy atento, ser eficiente, rápido, experimentado, porque un error con estos clientes podía ser algo terrible.*

Por eso, no es gratuito que ese dinero, ganado con el trabajo de hasta 10 horas diarias, se gaste “en la vida”, en mantener unas necesidades, un estilo de vida, adquiridos a partir de la consecución del mismo, en una relación dialéctica que da cuenta de importantes cambios en la visión del mundo y la vida de los costarricenses.

Pasarse el día conectado a un espacio virtual y hablando una lengua extranjera con unos otros con quienes no se comparte una cultura, ni una historia, produce también ciertos conflictos a nivel identitario:

*MARIANA: .... hace años no trabajo en un Sportbook. La última vez que trabajé en un Call center fue haciendo una cosa totalmente distinta: encuestas por teléfono. Ahí entendí que podía haber algo definitivamente peor que las apuestas y era eso. Allí sólo duré un mes, no lo resistí. Tuve que tomar el trabajo en una situación de mucha urgencia. Dos meses después de la separación de mi ex, pues salí de esa relación con una mano adelante y otra atrás, salí con mis libros, muchos documentos, la ropa, pero tenía que empezar de 0 con cocina, refri, lavadora, artículos de cocina, en fin, una gran inversión y estaba desempleada.*

*Cuando estuve en el Sportbook nunca tuve que mentir sobre mi identidad, y muchos clientes sabían que estábamos localizados en Costa Rica. En cambio en Data Assention, la empresa de encuestas telefónicas, cada día había que mentir, que escoger un nombre diferente dependiendo del tipo de encuestas, si se trataba de tarjetas de crédito me llamaba Jennifer, si se trataba de aseguración infantil me llamaba Nelly, si era de comidas me llamaba Katty o Linda. En fin, de acuerdo al tipo de encuesta también había que mentir respecto al lugar, así en una hora pasaba uno de California a Ohio. Odiaba ese trabajo pero me dio de comer un mes hasta que entré a trabajar nuevamente en mi campo profesional, ganando poco. El salario*

*en esa centro de llamadas por supuesto que no era tan bueno. En general ya no era tan bueno tampoco en los Sportbook, como que el tiempo de bonanza o los años dorados de los Sportbook ya habían pasado en el 2005, de acuerdo a mi criterio.*

Asimismo, nos pareció bastante notorio que tanto ELENA como MAX utilizan la lengua Inglesa en su mensaje de bienvenida en el Messenger; esos mensajes corresponden a lo que tanto en el skype como en el Messenger se denomina: Mi perfil, es decir, el conjunto de rasgos peculiares que caracterizan al sujeto “dueño” de la cuenta.

Igualmente, en los foros y chats que visitamos en internet, donde todo el mundo opina, incluidos los empleados de estos centros, ya se ha establecido todo un lenguaje, unos códigos de comunicación de clara infraestructura anglo-parlante.

Por otro lado, resolver problemas laborales estableciendo contacto con gente que se encuentra en sitios remotos pone en evidencia que las comunicaciones y las relaciones laborales (así como las sentimentales o sexuales) para estos adultos-jóvenes hoy ya no requieren de ninguna materialidad espacial para que se den:

*VANESA: .... en una empresa como esta es demasiado interesante que no sólo hablás con gente extranjera como tus clientes, sino que la empresa en sí misma está por todo el mundo, por lo que por ejemplo, hace unos meses tuve una serie de dificultades con unos accesos y el problema me lo terminó solucionando una chica en la India.*

Aquí las palabras de Martín Barbero no nos pueden parecer más atinadas:

“La aparición de un ecosistema comunicativo se está convirtiendo para nuestras sociedades en algo tan vital como el ecosistema verde, ambiental.

La primera manifestación de ese ecosistema es la multiplicación y densificación cotidiana de las tecnologías comunicativas e informacionales, pero su manifestación más profunda se halla en las nuevas sensibilidades, lenguajes y escrituras que las tecnologías catalizan y desarrollan.

Y que se hacen más claramente visibles entre los más jóvenes: en sus empatías cognitivas y expresivas con las tecnologías, y en los nuevos modos de percibir el espacio y el tiempo, la velocidad y la lentitud, lo lejano y o cercano.

Se trata de una experiencia cultural nueva, o como W. Benjamin lo llamó, un sensorium nuevo, unos nuevos modos de percibir y de sentir, de oír y de ver, que en muchos casos choca y rompe con el sensorium de los adultos" (Barbero, feb. 2002, 5).

### A MODO DE CONCLUSIÓN

El acercamiento a esta población, a través de estos modos tan inusuales en una investigación de tipo etnográfico, por la misma especificidad del tema tratado y la cotidianidad de los protagonistas, si bien fue precaria en algunos momentos, no deja de ser adecuada, ya que estamos tratando con ciudadanos mediatizados, para quienes la comunicación, incluso con sus allegados, se establece a través de dispositivos electrónicos -entiéndase ordenadores, red, teléfonos celulares, etc-.

Es evidente que por lo menos los 6 entrevistados distan mucho de ser unos simples muchachos jóvenes alienados, víctimas del por décadas vilipendiado imperialismo yanqui; todos saben dónde están, para quién trabajan pero, ante todo, tienen claros sus objetivos personales dentro de su entorno laboral.

El ocio, el consumo, los placeres y el amor son una extensión de estos lugares de trabajo, aunque el trabajo en sí mismo no sea un bienpreciado más que en la medida en que genera el dinero necesario para sostener lo otro. Mejor dicho, el trabajo ha dejado de ser un fin para convertirse en medio, lo que dignifica no es ni la rutina ni la producción laboral, sino lo que se obtiene de ambas.

Asistir por otro lado, día a día a un lugar en donde se produce sobre una plataforma virtual una mercancía no material, al tiempo que la comunicación se da en una lengua ajena a la materna y con unos interlocutores sin rostro,

genera una cierta costumbre, una cierta cotidianidad que distancia a esta población cada vez más de las ideas tradicionales que los conceptos espacio y tiempo, e incluso identidad, comportan. Su cotidianidad ha ampliado significativamente su registro comunicacional puesto que sus relaciones -desde laborales hasta amorosas- no se limitan las posibilidades de un entorno material o físico.

Hay miles de historias, de vivencias, de detalles sobre la vida de estos trabajadores que por ahora se nos quedan por fuera. Sin embargo, nos parece importante mencionar que estos nuevos ciudadanos mediáticos, globalizados, interconectados, no son diferentes ni manejan valores ajenos a ningún otro ciudadano mayor que aspire a tener un buen nivel de vida; y esto, en un mundo capitalista se logra, nos guste o no, con muy diversos medios, pero el económico resuena en casi todos. Así que, para terminar y muy a propósito del tema de los valores, nuestra consigna con respecto a las prácticas laborales y sus extensiones de estos adultos-jóvenes apunta a un consabido: ¿cuál adulto está hoy en posición de tirarles la primera piedra?

### NOTAS

1. Periodista costarricense asesinado en el año 2002
2. Su novia.

### MATERIAL BIBLIOGRÁFICO CONSULTADO

- Barbero, M. (2002) Jóvenes: comunicación e identidad. En: *Pensar Iberoamérica*, revista de cultura. Número 0; material recuperado el 10 de enero de 2008 de <http://www.oei.es/pensariberoamerica>
- Barbero, M. (2004). Medios y culturas en el espacio latinoamericano. EN: *Pensar Iberoamérica*, revista de cultura. Número 5 (enero-abril 2004); material recuperado el 10 de enero de 2008 de: <http://www.oei.es/pensariberoamerica>

- Barbero, M. (1987) Los métodos: de los medios a las mediaciones. México: Gustavo Gilli
- Bauman, Z. (1999) Trabajo, consumo y nuevos pobres. Barcelona, España: Gedisa
- Castells, M. (2001) La era de la información: economía, sociedad y cultura. Madrid, España Alianza editorial
- Chacón, M. (2005) Apostando al Siglo XXI: el desarrollo de los "sportbooks" y las representaciones de trabajo, proyecto de vida y consumo de los jóvenes trabajadores. Recuperado 10 de enero del 2008 de: <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/becas/2005/2005/trab-jov/chacon.pdf>
- Chaves, E. (2005) Servicios de Informática e información. San José, C. r: Banco Central de Costa Rica. Recuperado el 7 de diciembre de 2007 de: <http://unstats.un.org>
- Dubar, C. (2002) La crisis de las identidades. Barcelona, España: Ediciones Bellaterra.
- Everette E. D et al. (1996) La Sociedad de la Información. Madrid: ed. Complutense, S.A
- Garabito, G. (Dic. 2007-enero 2008) sentido ambivalente del trabajo en los empleados de Mac Donald's. En: Revista Casa del tiempo, No. 2-3, Vol. 1, época IV, Univerisdad autónoma metropolitana. Recuperado de <Http://www.difusioncultural.uam.mx/casadeltiempo> el 20 de enero de 2008
- García Canclini, N. (1995) Consumidores y ciudadanos. México, D. F: Editorial Grijalbo.
- Gubern, Román. (2000) El eros electrónico. Madrid, España: Grupo Santillana
- Lorente, S. et al. (2004) Jóvenes, relaciones familiares y tecnologías de la información y de la comunicación. Madrid: Ministerio de trabajo y asuntos sociales.
- Margulis, M. y Urresti, M. La juventud no es más que una palabra/ La construcción social de la Juventud. EN: INFOJUVE-INFOYOUTH. Red de información sobre Juventud. CLACSO-UNESCO. Recuperado de: <http://www.colombiajoven.gov.co/injuve/instit/clacso/index.htm> el 23 de enero de 2008.
- Rodríguez, F. (ed) (2002) Comunicación y cultura Juvenil. 1ª. Ed. Barcelona: Ariel
- Foro de internautas recuperado el 22 de enero de 2008 de: <http://lafotosaliomovida.com>
- Foro de internautas (2006) ¿Los Call centers con para siempre? recuperado el 22 de enero de 2008 de: [www.forodecostarica.com/los-call-centers-son-para-siempre](http://www.forodecostarica.com/los-call-centers-son-para-siempre)