

CONDICIONES DE DESARROLLO HUMANO Y EXCLUSIÓN SOCIAL LABORAL: UN ANÁLISIS EMPÍRICO EN JÓVENES DE MANIZALES



SANDRA LONDOÑO MONTOYA

Directora:
Dra. CLAUDIA MILENA ÁLVAREZ

MAESTRÍA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
UNIVERSIDAD DE MANIZALES

Manizales, 22 de agosto de 2013

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
1. Planteamiento del problema de Investigación.....	5
2. Objetivos.....	9
2.1 Objetivo General.....	9
2.2 Objetivos Específicos.....	9
3. Justificación.....	10
4. Marco Teórico.....	11
4.1 Antecedentes.....	11
4.2 Marco referencial.....	14
4.2.1 Exclusión Social en el Ámbito Laboral.....	14
Precariedad laboral.....	15
Dimensiones de la precariedad laboral.....	18
4.2.2 Libertades y desarrollo humano: perspectiva de Amartya Sen.....	20
Libertad como fin del desarrollo.....	21
<i>Oportunidades sustantivas.....</i>	<i>21</i>
<i>Oportunidad en los procesos.....</i>	<i>21</i>
Autonomía... ..	22
Toma de decisiones.....	24
<i>Compromiso social.....</i>	<i>26</i>
Responsabilidad.....	27
Libertad como medio.....	30
<i>Libertades políticas.....</i>	<i>31</i>
<i>Oportunidades sociales.....</i>	<i>31</i>
Educación.....	31
Educación y funciones sociales.....	31
La cultura de la organización como espacio de educación.....	33
<i>Servicios económicos.....</i>	<i>36</i>
4.2.3 Relación exclusión social (condiciones de trabajo precarias) y desarrollo como libertad.....	37
4.2.4 La precariedad como una característica presente en la inserción laboral de los jóvenes.....	40
4.3 Operacionalización de variables	42
5. Metodología de la investigación.....	43
5.1 Población objeto de estudio.....	43
5.2 Diseño general de la investigación.....	44
5.3 Prueba de confiabilidad.....	45
6. Análisis e interpretación de los datos.....	46
6.1 Características de las condiciones de exclusión social laboral.....	46
6.2 Características presentes en el Desarrollo Humano de los jóvenes.....	49
6.3 Relación entre las condiciones de exclusión social laboral y el desarrollo humano.....	53
7. Discusión de resultados	53

7.1 La precariedad laboral: Evidencia de condiciones de exclusión social laboral en los call center de Manizales.....	53
7.2 Desarrollo humano: Análisis de la expansión de libertades como medio o como fin.....	56
7.3 Relación de la exclusión social laboral y las condiciones de desarrollo humano en los call center de Manizales. Un análisis de la precariedad laboral y la expansión de libertades.....	61
8. CONCLUSIONES	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Momentos de la investigación.....	45
Figura 2. Dimensiones que constituyen precariedad laboral.....	56

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	42
Tabla 2. Estadísticos de fiabilidad. Variable de Precariedad laboral.....	45
Tabla 3. Estadísticos de fiabilidad. Variable de Desarrollo Humano.....	46
Tabla 4. Dimensión de discontinuidad laboral y difíciles condiciones de trabajo.....	46
Tabla 5. Dimensión de Desarrollo Humano.....	50
Tabla 6. ANOVA de un factor.....	53

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi familia por alentarme a seguir adelante con mi formación profesional, por su apoyo y confianza que me llenan de alegría y fortaleza para cumplir con mis metas.

Agradezco a mi directora de tesis Claudía Álvarez, por su compromiso y dedicación en la realización de esta investigación.

INTRODUCCIÓN

La exclusión social laboral derivada de las condiciones laborales se constituye en uno de los problemas que debe enfrentar la población juvenil en su proceso de inserción al mercado de trabajo, caracterizado por la escasa protección social, limitados ingresos y salarios, largas jornadas de trabajo, maltrato, entre otros, que pueden limitar el proceso de desarrollo de los jóvenes. Para (Sen. *et al.*, 1998, p, 19) el desarrollo es “un proceso de expansión de las libertades reales de las que disfrutaban los individuos”.

Además menciona que la no libertad para participar en el mercado del trabajo es una forma de mantener a los individuos en estado de esclavitud y cautividad (Sen, *et al.*, 1998), en este sentido la exclusión social laboral se convierte en un factor que interviene en el ejercicio libre de participar en el mercado laboral, no solo a través del desempleo, sino además considerando las condiciones precarias en las que deben acceder los individuos a oportunidades de empleo.

Los aspectos anteriormente planteados, generan la necesidad de identificar la influencia que tienen las condiciones de exclusión social laboral, en el desarrollo humano de los jóvenes que laboran en call center de la ciudad de Manizales.

Para llevar a cabo esta investigación se utilizó un diseño descriptivo–explicativo, que apoyó la recolección de información en dos cuestionarios, uno para medir las características exclusión social desde la precariedad laboral y el segundo los aspectos relacionados con el desarrollo humano de los jóvenes, aplicadas a un total de 130 jóvenes asesores que laboran en de Call center de la ciudad de Manizales, en edades de 18 y 26 años.

Los resultados de esta investigación pretenden generar un aporte teórico valioso para el campo de la Gestión Humana en la medida en que el conocimiento generado nutra sus prácticas y por ende su impacto en la relación ser humano – trabajo, además presentar referentes para posteriores propuestas de investigación e incluso intervención dentro del marco de la política social, desde un enfoque de bienestar para la población juvenil.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las nuevas realidades económicas y sociales caracterizadas por el desempleo, la inestabilidad y la flexibilización laboral, se configuran en una forma de exclusión social desde el ámbito laboral que impacta notablemente los grupos sociales en condición de vulnerabilidad, como lo es la población juvenil que para el presente caso se configura en el centro de interés.

La exclusión social laboral según Subirats, J. (2005) puede verse desde dos ámbitos, el primero desde el acceso al mercado (desempleo), y el segundo desde las condiciones laborales (precarización laboral).

Según la Organización Internacional de Trabajo (2010) Colombia es el país con la Tasa de desempleo urbano juvenil más alta en América Latina, mostrando de enero a septiembre 2010 que el 24% de esta población se encuentra en estado improductivo, ya que son desempleados e inactivos académicamente, situación que lleva a que los jóvenes se integren laboralmente sin importar las condiciones de trabajo que el medio les ofrezca, lo que favorece la presencia en un segundo lugar de la exclusión social derivada de las condiciones de trabajo, que se constituyen en el interés de la presente propuesta de investigación, 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” (Organización Internacional del Trabajo, 2010, p. 49). Esta precariedad que deben enfrentar los jóvenes dentro del ámbito laboral se encuentra caracterizada por inestabilidad en el empleo, y difíciles condiciones de trabajo.

Vale la pena resaltar que los jóvenes han sido unos de los grupos más afectados por los acelerados cambios económicos y del mercado laboral, ya que deben enfrentarse a realidades laborales caracterizadas por la flexibilización y con ella la precarización laboral,

que demanda mayor nivel de formación académica Castel, R. (2004) a cambio de menores ingresos, inadecuadas condiciones de trabajo, menor protección social, entre otros elementos, que hacen parte de las exigencias del ámbito laboral al cual se pretenden insertar y mantenerse.

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 2010, p. 83).

Por otra parte es importante resaltar que ante la crisis laboral, han surgido diferentes alternativas de trabajo que permiten de alguna manera disminuir las cifras de desempleo en especial de la población juvenil, uno de estas es el Telemarketing o telemercadeo que es un instrumento de la mercadotecnia que para Thompson, I. (2005) 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, etc, a través del uso de medios telefónicos, medios electrónicos, entre otros, 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 evidenciado que aunque el telemarketing presenta ventajas económicas para las empresas que deciden contratar este tipo de servicios, las consecuencias negativas en gran parte son afrontadas por los empleados, debido a la subcontratación, flexibilidad de los horarios, baja remuneración económica, entre otros elementos, que hacen parte de un estado de 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 los índices de desempleo que según los datos del DANE (2011) de abril del 2010 a marzo de 2011 es del 16,3%.

A través de la creación de los call center la Administración Municipal pretende generar 3.500 empleos a la culminación del año 2011, esta estrategia podría entenderse como un medio para lograr la disminución del porcentaje de los niveles de desempleo en la ciudad.

La realidad laboral anteriormente descrita puede ser ubicada en la perspectiva de Sen, A. (1998) 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 puede situar los escenarios relacionadas con el mercado laboral, teniendo en cuenta que es un elemento que hace parte de la vida económica, social e incluso política de los individuos.

La no libertad para participar en el mercado del trabajo es una forma de mantener a los individuos en estado de esclavitud y cautividad, en este sentido la exclusión social laboral se convierte en un factor que interviene en el ejercicio libre de participar en el mercado laboral, no solo a través del desempleo, sino además considerando las condiciones precarias en las que deben acceder los individuos a oportunidades de empleo. En coherencia con lo anterior este autor afirma 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”. (Sen, *et al.*, 1998, p, 23).

Para (Sen. *et al.*, 1998, p, 19) el desarrollo es “un proceso de expansión de las libertades reales de las que disfrutaban los individuos”. El autor reconoce dos perspectivas de libertades, la primera define la libertad como fin constitutivo y en segundo la libertad

instrumental o libertad como medio. Dentro de la libertad como fin constitutivo para el desarrollo de la presente investigación es de interés abarcar libertades como: libertad de expansión de las oportunidades sustantivas, libertad en los procesos y libertad como compromiso social.

Y dentro de la libertad instrumental o como fin las libertades políticas, servicios económicos y oportunidades sociales.

Tanto la libertad como fin y como medio mencionadas en el párrafo anterior permiten generar un referente conceptual sólido, para ser contrastado con la exclusión social laboral como categoría empírica asumida por los jóvenes en el ámbito organizacional, que sirva de insumo al determinar su influencia en el Desarrollo Humano en este grupo poblacional.

En este contexto la gerencia del talento humano juega un papel importante, tanto en el desarrollo de los jóvenes insertos en la dinámica laboral, como en el desarrollo de la organización. Según Calderón, G.; Naranjo, J; Álvarez, C. (2010) las condiciones laborales decentes se convierte para las empresas en un requerimiento que debe atender esta área, sumado a prácticas emergentes como la responsabilidad social desde el nivel interno teniendo en cuenta su impacto en los trabajadores y la gestión de la cultura organizacional que desde el conjunto de valores y creencias, debe aportar al bienestar y desarrollo de las personas en esta caso la población juvenil.

Pregunta de investigación


Teniendo el referente conceptual y empírico anteriormente planteado surge la necesidad de conocer ¿Qué relación tienen las condiciones de exclusión social laboral y el desarrollo humano de los jóvenes que laboran en call center de la ciudad de Manizales?


2. OBJETIVOS


Objetivo general

Identificar la relación existente entre las condiciones de exclusión social y el desarrollo humano de los jóvenes entre 18 y 26 años que laboran en call center de la ciudad de Manizales.

Objetivos específicos

-  Identificar las características en términos de precariedad laboral que experimentan los jóvenes en este tipo de empresas.

-  Caracterizar las condiciones de desarrollo humano en los jóvenes que laboran en los call center de la ciudad de Manizales

-  Determinar la relación existente entre las dimensiones de precariedad laboral como factor de exclusión social laboral y el desarrollo humano en la población a estudiar.

3. JUSTIFICACIÓN

Interés

A partir del desarrollo de la presente investigación se evidenciará una parte de la realidad asumida por los jóvenes dentro de proceso de inclusión al ámbito laboral, que actualidad se caracteriza por un alto nivel de precariedad, además permitirá mostrar como dicha realidad limita la expansión de libertades y su proceso de desarrollo humano, constituyéndose en un aporte teórico valioso para el campo de la Gestión Humana en la medida en que el conocimiento generado nutra sus prácticas y por ende su impacto en la relación ser humano - trabajo.

Novedad

Aunque la precariedad laboral se convierte en la actualidad en un tema que afecta de manera directa a las organizaciones y a los jóvenes, no son muchas los estudios que sobre el tema se realizan y divulgan en Colombia, y especialmente alrededor de los jóvenes como población vulnerable dentro del ámbito laboral. Además se pretende establecer la afectación que la exclusión social desde la precariedad laboral tiene en el desarrollo de la población mencionada desde la propuesta de Amartya Sen “Desarrollo y libertad” que brinda la posibilidad de evidenciar desde las condiciones laborales como se limita o potencia la expansión de libertades y el proceso de desarrollo de los jóvenes.

Utilidad

A partir del conocimiento generado resultado de la presente investigación se pretende fortalecer el quehacer del gerente de talento humano, generar nuevas estrategias que fortalezcan los procesos de gestión humana y presentar referentes para posteriores propuestas de investigación e incluso intervención dentro del marco de la política social, desde un enfoque de bienestar para la población juvenil.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 Antecedentes

Para el año 2007 la Oficina Internacional del Trabajo presenta el informe "Trabajo decente y juventud en América Latina" como resultado de un proceso investigativo en diferentes países de América Latina y en el cual participaron profesionales de diversos países de América Latina. En este documento se menciona que los jóvenes en América Latina constituyen el segmento más grande de población en edad de trabajar, además de identificarlos como los receptores de los diversos cambios que en los últimos años se han presentado como resultado de la globalización de los mercados, reformas laborales, el auge y desarrollo en las tecnologías, el requerimiento de aprendizaje de diversos idiomas.

Rubio Campos Jesús en el año 2009 publica los resultados de su estudio llamado "Flexibilidad y precariedad laboral en México", que estableció como principal objetivo el analizar las características del mercado de trabajo en México, además de establecer cuál es el grado de precariedad laboral del mercado de trabajo en México. Para dar cumplimiento con los objetivos utilizó una metodología mixta de investigación que implicaba un proceso de recolección y análisis de información de datos cualitativos y cuantitativos.

Esta investigación permitió establecer que en México se presenta un grado importante de precariedad laboral a pesar de darse una relativa regulación en el marco legal del mercado de trabajo, además de establecer que el nivel de precariedad en este país incrementa en tiempos de crisis y disminuye en tiempo de bonanza.

Para el año 2009 Gentile Alessandro presenta su estudio titulado "Inestabilidad laboral y estrategias de emancipación. Los jóvenes-adultos mileuristas de Barcelona y Roma", que tuvo como objetivo central el analizar la situación ocupacional de un grupo de jóvenes

trabajadores flexibles que poseen escasas garantías laborales. Para la recolección de información se utilizaron técnicas como entrevistas abiertas, semi-estructuradas y en profundidad.

El estudio citado permitió identificar que los jóvenes en España e Italia representan uno de los grupos sociales más afectados por la flexibilidad laboral y por ende la precariedad laboral a pesar de contar con un nivel formal de formación, aunque estableció que para algunos jóvenes este tipo de empleos se convierte en un medio que permite satisfacer sus necesidades más inmediatas ya que no es importante trascender al contar con el apoyo de sus familias.

Agüero Castañeda Marcela presenta el estudio denominado “precariedad laboral y condiciones de vida: trayectorias laborales de jóvenes trabajadores de la industria del vestido en Torreón, Coahuila (2001-2010)” que estableció como objetivo principal analizar la experiencia de la precariedad laboral de los jóvenes trabajadores de la Industria del vestido en Torreón, Coahuila, analizar sus condiciones laborales, realizar una tipología sobre sus trayectorias laborales precarias y por último analizar las formas en que la precariedad laboral trasciende al espacio familiar y barrial.

La metodología implementada está basada en el diseño propuesto por el mexicano Guadarrama, Hualde, y López, (2010). Para la recolección de información tenía como objetivo dar cuenta de la dimensión objetiva y subjetiva de la precariedad laboral para lo que se implementó un enfoque mixto de métodos cualitativos y cuantitativos, cuyos instrumentos de recolección de información fueron cuestionarios, entrevistas semi-estructuradas. Este estudio permitió establecer que en México los jóvenes por su condición social y económica, son los más vulnerables frente a la precariedad laboral, además de observar que el inicio laboral de los jóvenes de estudio, se encuentra marcado por el abandono escolar y diversas situaciones de precariedad y desventaja social que influyen en su trayectoria laboral.

En esta misma perspectiva la Organización Internacional del Trabajo para el año 2011 publica el artículo titulado "Trabajo decente para los jóvenes: el desafío de las políticas de mercado de trabajo en Argentina", que afirma una vez más la preocupación por los débiles vínculos establecidos entre los jóvenes y el mercado laboral. Según los datos presentados la exclusión social desde el ámbito laboral desde la perspectiva del desempleo, agudiza aún más para las mujeres jóvenes, con un 35% de participación mientras que los hombres alcanzan un 55%, pero además menciona a que dentro de los que logran conseguir empleo un gran porcentaje presenta déficit de trabajo decente, dado que el 56,9% de la población juvenil asalariada cuentan con un empleo no registrado al finales del año 2010, en tanto la población adulta solo registra un 29% de desprotección, lo que se traduce según sus hallazgos en 1.3 millones de jóvenes que se encuentran en situación de vulnerabilidad en el mercado laboral.

En esta misma línea, se muestra que 56,9% de los jóvenes asalariados no acceden a derechos y beneficios laborales como salud, afiliación a riesgos, sumando a ingresos por debajo del salario mínimo, negación de vacaciones, entre otros.

Los estudios anteriormente citados presentan una plataforma conceptual y empírica importante para el planteamiento de la presente propuesta de investigación, favoreciendo la construcción de conocimiento alrededor de los jóvenes en su proceso de inserción al mercado laboral, además lograr una ubicación a nivel de Iberoamérica donde se muestra la presencia de precariedad en las condiciones de empleo de los jóvenes.

Como característica importante se muestra que una de las grandes dificultades enfrentadas por este grupo poblacional es en primer momento lograr su participación en el mercado laboral y posteriormente acceder a empleos en condiciones decentes, resaltando la necesidad de obtener ingresos justos por su labor, aunque surge desde la perspectiva de la gerencia del talento humano, no solo reconocer la existencia de condiciones laborales precarias, sino además, identificar la afectación que estas generan

al recurso humano, que para el presente interés pretende identificar cómo influyen estas condiciones en el desarrollo de los jóvenes que laboran en la modalidad de telemercadeo, a partir de la expansión o privación de libertades como fin o medios teniendo en cuenta la propuesta de Amartya Sen.

4.2 Marco referencial

4.2.1 Exclusión Social en el Ámbito Laboral

La exclusión laboral puede ser entendida como aquellos procesos que permiten que un determinado conjunto de la sociedad accedan a empleo y en condiciones adecuadas, mientras que otros, no cuentan con esta posibilidad, Weller, J. (2001).

La exclusión social en el ámbito laboral en grandes proporciones para América Latina, da paso a dos situaciones, el primero hace referencia a que “el 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, *et al.*, 2001, p.15), que lleva a realizar una profunda reflexión frente a las prácticas que como sociedad e instituciones se vienen ejecutando y que afectan a un conjunto de la población, y como ciudadanos demanda el pensar cuales son las medidas de vigilancia y control que se aplican a las actividades políticas y económicas ejecutadas en el país, vista así, la exclusión contempla una ausencia de ética, donde un conjunto de la sociedad trabaja en pro de la satisfacción de sus necesidades y niega la posibilidad de desarrollo para los otros.

El segundo punto se refiere a “la no incorporación de grandes segmentos de la población a los procesos productivos genera costos en términos del potencial de crecimiento económico” (Weller, *et al.*, 2001, p.15), característica que permite comprender que para lograr un desarrollo económico equilibrado, se hace necesaria la participación de toda la población en edad productiva, por lo tanto, cuando se niegue la

oportunidad de potenciar y aprovechar su talento humano, se niega de igual manera la posibilidad de generar procesos de desarrollo económicos y sociales, de manera fluida, eficiente y armónica.

Según Weller, *et al.*, (2001) la exclusión laboral, se puede definir en tres tipos, la primera el desempleo abierto, la segunda 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.

De igual manera el Subirats, J. (2005) considera que el análisis en el la exclusión en el ámbito laboral se puede dar desde dos perspectivas: la primera denominada exclusión en el acceso al mercado laboral se encuentra conformada por variables como el desempleo, el subempleo, la descualificación y la imposibilitación como elementos dinámicos y de carácter relacional que permiten la generación de espacios de exclusión social en este ámbito.

Y en un segundo momento, se ubica la exclusión en el ámbito laboral derivado de las condiciones de trabajo, que se constituye en el epicentro de la presente propuesta investigativa. Desde este espacio se abordan los diversos indicadores que hacen parte de la precariedad laboral, dentro de los que se encuentran la ausencia de derechos laborales, relaciones laborales sin contrato, sin relación laboral-ni contrato, precarización de los derechos laborales, inseguridad laboral, empleo de bajo salario y temporalidad.

Precariedad laboral

El desarrollo de las últimas décadas se ha visto permeado por procesos de transformación a partir de la transición de modelo productivo fordista keysiano a uno post industrial y post keysiano, que ha influido directamente en el mercado de trabajo pasando según Gentile, A. (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 que según Gentile, et al., (2005), se presenta como estrategia para afrontar los desafíos que el modelo post industrial y la globalización han puesto a las economías de los diversos países.

De igual manera Cano, C. (1998) presenta algunos factores significativos que pueden explicar la expansión de la precariedad laboral en los últimos tiempos, que inicia con la crisis económica de los años 60s y con ella cambios tecnoeconómicos 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, et al. (1998) se traduce en diversas formas de ejecución, frente a las que el autor menciona dos perspectivas de flexibilidad, una simple y una perspectiva compleja; la primera hace referencia 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, mientras que la perspectiva compleja de la flexibilidad no solo hace frente a variaciones cuantitativas, sino además cualitativas que implican estrategias de innovación de productos, mercados y procesos de carácter proactivo frente a los cambios del entorno.

En este mismo sentido, para (Prieto, 2002; Mutti, 2002) citado por Gentile, et al (2005) "la flexibilidad ha sido asociada a personas en situaciones laborales incompatibles con la seguridad y la estabilidad que caracterizaban a la sociedad asalariada", que además para Porthé (2009), hace parte de la capacidad que tiene una organización o sistema

productivo para responder a las demandas generadas constantemente por el entorno, que obligan a la organización a reestructurarse para mantenerse en el medio.

Otro aspecto que favorece la expansión de la precariedad laboral, es el cambio entre las relaciones de poder entre el capital y el trabajo que lleva a una mayor vulnerabilidad de los trabajadores, a través de lo que Cano (1998) ha llamado control de la fuerza de trabajo, materializado en prácticas como la contratación temporal basada en la vulnerabilidad frente al despido, que logra la aceptación por parte de los individuos de condiciones de trabajo precarias con una postura pasiva y sumisa.

En esta misma línea se ubica como elemento importante, la desregulación del estado sobre las relaciones laborales, que no es "una ausencia de regulación del Estado o un «retorno al mercado», sino más bien una regulación sobre bases diferentes que abre nuevos espacios más flexibles de acumulación al capital" (Coriat, 1984) citado por (Cano, 1998, p, 214).

Con el objetivo de abordar un concepto integrado de la precariedad en el empleo Mora, S. (2005) aborda cuatro elementos que según él, configuran la precariedad laboral: a) el vínculo entre los procesos de precarización, desregulación de los mercados de trabajo y reorganización productiva que basados en la flexibilización laboral ha llevado a un estado de precarización del empleo; b) el cambio en los modelos de regulación laboral; ya que la precariedad surge también como resultado de los cambios de dichos modelos que se tornan flexibilizados; c) la relación entre los modelos de relación laboral y ciudadanía social, en la medida en que se debilitan los mecanismos de negociación colectiva, la participación sindical, entre otras, formas de expresión autónoma de los trabajadores en el ejercicio de una ciudadanía social dentro de las relaciones laborales y d) la pérdida de la seguridad en el empleo y la vulnerabilidad social, ya que en la medida que se hace inseguro e intermitente el empleo, las condiciones de vida del trabajador y su familia entran en un estado de riesgo y vulnerabilidad de tipo social.

La precariedad laboral puede definirse como un estado opuesto a la estabilidad laboral, que genera en el trabajador inseguridad debido deterioro de las condiciones laborales, la pérdida de control sobre su trabajo y e incertidumbre frente al futuro, Bilbao (1999) citado por Porthé, V. (2009).

Cano (1998, p. 212) alude 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", entonces se podría 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, que ha llevado a identificar los procesos de flexibilización como un sinónimo de la precariedad laboral.

Dimensiones de la precariedad laboral


Teniendo en cuenta que la precariedad laboral se presenta como una categoría multidimensional, se hace importante conocer desde diversos autores cuales son los elementos que la componen.


La precariedad laboral cuenta con cinco dimensiones fundamentales según Gentile, A. (2005) citando a (Antunes, 1995), dentro de las que se ubican la discontinuidad temporal, incapacidad de control, difíciles condiciones de trabajo, falta de tutelas sociales y ningún respecto de derechos sindicales y salarios extremadamente inconsistentes.

Mientras que para Cano. (1998) citando a (Cano, 1996) existen cuatro dimensiones que hacen parte de la precariedad laboral y que pueden estar presentes en todas las modalidades de empleo y en diversos grados; estas dimensiones son denominadas: inseguridad frente a la continuidad de la relación laboral, degradación y vulnerabilidad de

las condiciones de trabajo, incertidumbre e insuficiencia de los ingresos salariales, 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 anteriormente mencionados autores:

-  Discontinuidad temporal: que está relacionado con los empleos a corto plazo, que se basan 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 deterioro de las condiciones de trabajo.

Los elementos anteriormente planteados, han tenido gran influencia en el contexto laboral de Colombia, a través de la flexibilización de sus leyes, ajustándolas a las demandas del contexto económico y del mercado desde la modernización del Estado, es así, como surge la Ley 50 de 1990, por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo, que genera inestabilidad laboral, incremento de los niveles de desempleo, creación de empleos informales, subcontratación o Outsourcing, creación de modelos de trabajo como las cooperativas de trabajo asociado, que presentan mayores cargas laborales y menor reconocimiento económico; por otra parte, se aprueba la Ley 100 de 1993, por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral, que disminuye las garantías de acceso del trabajador al Sistema de Seguridad Social y la calidad de protección del mismo. Ramírez, R. & Guevara F. (2006).

4.2.2 Libertades y desarrollo humano: perspectiva de Amartya Sen

"Promover el trabajo decente para la juventud es, en última instancia, fomentar la gobernabilidad democrática, la libertad y el desarrollo humano"

OIT (2007, p, 20)

Para Sen. A. (1998) el desarrollo es “un proceso de expansión de las libertades reales de las que disfrutan los individuos”, p.19 pero donde las condiciones materiales de la libertad deben estar garantizadas, Pedrajas, H. (2006) este enfoque pretende trascender las diversas miradas económicas que a través de la historia se ha tenido sobre esta categoría.

Para que exista desarrollo se deben eliminar las principales fuentes que privan la libertad, dentro de las que se reconocen la pobreza, privaciones sociales e incluso la escasez de oportunidades laborales, (Sen, *et al.*, 1998) esta última en la que es pertinente ubicar la exclusión social en el ámbito laboral, no solo desde la ausencia de una oportunidad de empleo, sino además desde el acceso a este bajo condiciones precarias que hacen parte de las nuevas configuraciones de la realidad social, política y económica.

Desde la perspectiva de Sen (1998) citado por Pedrajas, *et al.*, (2006) la libertad puede ser vista como fin y libertad como medios (instrumentos).

Con el fin de profundizar en el papel constitutivo de la libertad Sen establece: **a)** libertad como valor universal/Razones de eficacia y evaluación; **b)** Concepto de libertad: oportunidades y procesos/libertad como expansión de oportunidades sustantivas y libertad de procesos; y **c)** la libertad como compromiso social.

La libertad como fin universal y fin constitutivo del desarrollo se encuentra relacionada con las libertades fundamentales que enriquecen la vida humana, dentro de las que Sen ubica capacidades elementales para evitar privaciones como la inanición,

morbilidad evitable, entre otros. Para Sen desde esta perspectiva el desarrollo implica la expansión de las libertades fundamentales y otras libertades básicas.

Dentro de este punto de vista se puede ver la libertad como **razón de evaluación**, ya que la libertad individual se constituye en un criterio de evaluación del éxito de una sociedad, teniendo en cuenta el conjunto de libertades fundamentales y su relación con el desarrollo humano. Y es considerado como **razón de eficiencia**, ya que al aumentar la libertad se mejoran las capacidades de los individuos para generar procesos de autoayuda y para influir en la sociedad, contribuyendo así al proceso de desarrollo. Pedrajas, (2006) citando a Sen. (1998).

Libertad como fin constitutivo del desarrollo

La libertad como **fin constitutivo del desarrollo**, contiene la expansión de oportunidades sustantivas, libertad de procesos y compromiso social. La primera hace referencia a la oportunidad de lograr los objetivos planteados, a las cosas que tienen razones para ser valoradas, a elegir el modo de vida que se desea 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 si está relacionada con un concepto por ejemplo como la justicia. Pedrajas, et al. (2006) citando a Sen. (1998). Este se configura en un elemento de interés dentro del proceso investigativo, que permite evidenciar si la exclusión desde el ámbito laboral favorece el ejercicio de la libertad como expansión de oportunidades sustantivas en la población juvenil que participa en el sector de servicios.

En un segundo momento se menciona la **libertad en los procesos**, hace referencia a la importancia de la libertad no solo como oportunidad que tienen las personas para orientar su vida, sino además a la libertad en los procedimientos que hace posible el

aumento de las oportunidades, que vinculan aspectos como la autonomía y la no coacción. Esta autonomía está relacionada con la capacidad de una persona de decidir por sí mismo, en este sentido la autonomía decisional se refiere “al papel operativo que una persona tiene en el proceso de elección y lo esencial en ello es que uno mismo tome decisiones, por ejemplo que las elecciones se hagan por la persona misma-no por otros individuos o instituciones” según Sen citado por (Pedrajas, et al., 2006, p. 288), en este sentido se hace relevante identificar si las condiciones laboral permiten el desarrollo de la libertad como oportunidad de orientar su vida, además el desarrollo autónomo de los jóvenes para decidir por sí mismo frente a las diversas situaciones presentes en el contexto laboral, social y familiar.

Autonomía

Guariglia, O. (1999) establece una diferencia conceptual dentro del término de autonomía en la que ubica, la autonomía *postulada* y la autonomía *realizada*. La primera hace referencia a la autonomía que se le atribuye a cada miembro de la sociedad, posee un carácter universal, relacionado con los derechos humanos y posee como condición sine qua non el desarrollo de prudencia, puesta en práctica incluso “en el modo de proyectar, conducir y revisar su concepción de la propia vida” p, 21.

Mientras que la autonomía realizada, se centra en 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 disposiciones de carácter.

En este sentido, podría decirse que el primer tipo de autonomía que menciona el autor hace referencia a un derecho inherente al ser humano, mientras que en el segundo se establece como proceso, como acción que ejecuta cada persona en su proceso de vida y que depende en gran medida de las posibilidades que se le presentan. Esto elementos conceptuales sirven como herramienta para analizar desde las condiciones de empleo

ofrecidas a través del telemercadeo como se influye el desarrollo de la autonomía “realizada” en los jóvenes que se insertan en este medio laboral. Ya que es necesario establecer como estas condiciones favorecen el cumplimiento de las metas establecidas por los jóvenes que según ellos permiten una calidad de vida y estado de felicidad partiendo del desarrollo o potenciación de sus capacidades intelectuales y de carácter.

Por otra parte, Fascioli, A. (2008) menciona que Honneth a partir de sus reflexiones ha construido un concepto de autonomía personal desde la intersubjetividad, superando el formado desde la perspectiva moderna que relaciona la autonomía con el individualismo (abandono de roles sociales), en este sentido la autonomía personal aumentaba “reduciendo restricciones, o sea, ganando independencia de los otros” p, 23, contrario a lo expuesto desde la teoría de Honneth quien presenta una autonomía basada en el reconocimiento mutuo “focalizada en la influencia de las relaciones intersubjetivas sobre condiciones psicológicas de los agentes que son constituyentes de su autonomía”, p,23.

Según este autor las competencias de agencia demandan de las personas actitudes positivas frente a sí mismo como el auto-respeto, autoconfianza, autoestima que se constituyen en motores de la autonomía personal.

El autor considera que las libertades instauradas desde la perspectiva legal al igual que los recursos materiales no son suficientes para garantizar el desarrollo de la autonomía personal, aún queda faltando aquellas condiciones psicológicas que no son garantizadas a través de los medios anteriormente mencionados.

Toma de decisiones

La toma de decisiones según Bonome, M. (2009) constituye un proceso racional, y es definida como una tarea que un individuo desarrolla en una situación en la que se ubica. Simon citado por (Bonome, et al., 2009) manifiesta que existen varios factores que intervienen en la toma de decisiones, dentro de los que se encuentran:

Los niveles de aspiración: estos se construyen en la medida que el individuo 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 que se generan en las personas sobre la base de esos niveles: teniendo en cuenta los niveles de aspiración que surgen posterior a 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 realmente relevantes de una situación, esta permite generar una búsqueda de todos aquellos elementos que pueden permitir lograr el fin propuesto, además se realiza exclusión de lo que no es relevante para el este proceso decisional.

El conocimiento que se tiene acerca del asunto a tratar, este factor permite que el individuo a través de la experiencia adquirida en el manejo de determinadas situaciones, desarrolle la capacidad de ser más rápido y asertivo ante las situaciones presentadas.

La complejidad del caso, el autor menciona que esta se da ante la presencia de los dilemas, descritos como aquella situación en la que cualquier elección que se tome trae consigo consecuencias poco favorables, ya que existen 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 cuentan para afrontar una situación y los objetivos planteados ante la misma.

Para la toma de decisiones (Bonome, et al., 2009) citando a Simon, presenta tres momentos que va desde que inicia el problema hasta que se le da solución. Estos momentos hacen mención de las siguientes actuaciones 1) seleccionar las situaciones más relevantes de atender, 2) buscar alternativas de solución y 3) elegir entre dichas alternativas la que más permita atender la situación de la mejor manera.

Ética y toma de decisiones

Para Cortina A. (2003) la ética es un tipo de saber que orienta la práctica, “la acción humana en un sentido racional” p, 17 (es un saber práctico), lo que indica que la ética como saber desde esta perspectiva tiene el objetivo 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 Cortina, et al., (2003) establezca la diferencia con el saber técnico utilizado solo para la elaboración de un bien u objeto determinado, mientras que la ética como saber debe acompañar cada una de las acciones que los seres humanos realicen durante su vida y asegurar que estas se lleven a cabo de una manera racional.

Cortina define dos modos de orientar racionalmente la acción humana la primera hace referencia a la toma de decisiones prudentes que es de interés para la presente investigación y tomar decisiones moralmente justas.

Para obrar de manera racional, refiere cortina se hace necesario un ejercicio profundo de deliberación (reflexión) frente a las decisiones que se van a tomar, lo que implica identificar los pros, contras y las consecuencias que se desprenden de dicha decisión, además es necesario que la persona actúe en coherencia con sus reflexiones, ya

dentro de la lógica de la acción racional de nada sirve que se realicen profundas reflexiones y que al momento de actuar se vaya en contra de las mismas.

La ética invita a la formación de un buen carácter que permita la toma de buenas elecciones menciona Cortina, definiendo el carácter como un factor decisivo para el ser humano, ya que es el que a pesar de las diversas influencias externas permite centrar la toma de decisiones (prudentes) y asumir la vida de determinada manera.

Para la formación del carácter que llevará a la toma de decisiones prudentes es necesario el establecimiento de fines como guía general, pero además metas intermedias acompañado de valores que son los encargados orientar las acciones del día a día y sirven como lineamientos o al momento de tomar de decisiones y dar cumplimiento con el fin planteado. Cortina (2003).

Todos estos elementos relacionados con la toma de decisiones y la autonomía definidos por los autores anteriormente citados, se constituyen en insumo fundamental al momento de estudiar la influencia que tiene las condiciones laborales en el proceso de desarrollo de los jóvenes que se desempeñan en la modalidad de telemercadeo.

Y como tercer elemento se reconoce **la libertad como un compromiso social**, donde Sen no solo resalta la importancia de las libertades individuales, sino que trasciende al reconocimiento de la responsabilidad compartida y la posibilidad de mediar en los problemas de la sociedad como colectivo al que cada individuo puede aportar positivamente. Esta perspectiva brinda la posibilidad de determinar si desde la experiencia laboral, los jóvenes actúan no solo en función del ejercicio de sus libertades individuales, sino que además hacen parte de un trabajo colectivo que busca beneficiar el conjunto de la sociedad, reconociendo el poder y la responsabilidad que sus decisiones y actos tiene en los demás.

Responsabilidad

“la persona en el ejercicio de su libertad, no responde automáticamente ante los estímulos de la realidad sino que tiene la capacidad de calcular las consecuencias de las acciones que realiza”.

(Arroyo, F. 2004, p, 12)

Según (Arroyo, et al., 2004) la responsabilidad hace referencia a la capacidad que posea un individuo para conocer y aceptar las consecuencias que pueden traer sus acciones, por lo tanto, afirma que la persona que es responsable es capaz de identificar la relación que se establece entre su acción, los efectos positivos y negativos que pueden surgir a partir de ella.

En este sentido, una persona responsable es consciente de la influencia que pueden tener sus actos en la integridad y bienestar de un colectivo, por esta razón, puede evaluar y reflexionar frente a las situaciones que se le presenten con el fin de tomar la decisión adecuada soportada en el principio de no afectación a otros.

Además es importante resaltar que según este autor las personas responsables actúan en ejercicio de su libertad y basa la toma de decisiones en valores dentro de los que resaltan la justicia y la compasión. Para Xavier Zubiri y Enmanuel Levinas citado por (Arroyo, et al., 2004) la responsabilidad es un elemento constitutivo del proceso de desarrollo humano, lo que indica que hace parte de su plataforma ontológica.

En así como la adquisición de esta cualidad y capacidad se constituye en un elemento relevante dentro de la población juvenil, no solo por el aporte que este hace a su desarrollo humano, sino además, teniendo en cuenta el impacto positivo o negativo que las acciones producto de decisiones puede generar sobre las personas ubicadas en su entorno inmediato y la sociedad en general.

(Arroyo, et al., 2004) citando a Levinas afirma que la responsabilidad se constituye en un aspecto fundamental para el desarrollo de una libertad auténtica del ser humano, y menciona que “no hay libertad humana que no sea capacidad de sentir la llamada del otro” p, 26, aunque este autor aclara que la responsabilidad no está únicamente ligada con la responsabilidad, si se tiene en cuenta que la irresponsabilidad también es un acto libre.

Para hablar de responsabilidad desde la perspectiva de Zubiri, se debe iniciar por el reconocimiento del término “impresión de la realidad”, que es la forma como el hombre interpreta los estímulos externos a partir de la cual construye su percepción de realidad, esta realidad según Zubiri es la encargada de formar la personalidad de cada ser humano. Menciona además que la realidad está llena de posibilidades y que las personas eligen dentro de ellas la que más acerca a la felicidad, sentir pleno y dota de sentido su vida, actuar o responder según las posibilidades presentes en la realidad de cada persona es lo que la hace ser responsable, por lo tanto, ser responsable llena de felicidad su vida.

Responsabilidad solidaria

Cortina, A. (1995) realiza un trabajo alrededor de la propuesta de la filosofía moral de Apel 1973 presentada a través de su obra “El a priori de la comunidad y los fundamentos de la ética. El problema de una fundamentación racional de la ética de la era de la ciencia” pone al descubierto la necesidad de una ética responsable y solidaria que medie entre los procesos sociales. Los problemas sociales, ambientales, culturales establecen un desafío moral para la humanidad, al cual no se puede ser ajeno, y frente a lo que Apel propone “solo el hallar una fundamentación filosófica última para los principios morales de una ética de la responsabilidad solidaria puede garantizar a los hombres, no solo la supervivencia –que incluso ella está en juego- sino una supervivencia verdaderamente humana” p, 16.

Cortina afirma que se hace necesaria una ética universal en el contexto contemporáneo, dado que la vida de la humanidad se encuentra en peligro, como resultado de la idea de progreso que la sociedad ha formado basada en el desarrollo tecnológico, poder político y económico, que impulsa el pensamiento individualista e instrumentalizador del ser humano. Pero para la autora este no se constituye en un problema de medios, sino de fines no es la existencia del desarrollo científico o tecnológico el que ocasiona un panorama de violencia y la contaminación ambiental, sino del objetivos de uso que la humanidad ha dado a las herramientas producto de dichos desarrollos.

Este se constituye en un punto fundamental para comprender la responsabilidad que tiene el ser humano frente al deterioro de la sociedad y el planeta, como resultado de sus acciones y los fines establecidos en el uso de la ciencia y la tecnología, y ya no solo como un ser pasivo y sin mayor participación en dicho proceso.

Según Apel citado por Cortina, teniendo en cuenta que el panorama actual de la humanidad se constituye en un problema de la razón práctica (acción del ser humano a través de la ciencia y la tecnología) y no de la razón técnica (ciencia y tecnología), entonces la solución debe surgir desde la razón práctica, asumiendo la responsabilidad y un desafío universal. En este sentido la autora afirma que el “universalismo ético renace... la respuesta responsable a un reto universal es una ética universalmente valida”, p, 27.

La responsabilidad solidaria se debe convertir en un tema que de gran interés para todas las personas, las instituciones y organizaciones de la sociedad, que desde sus acciones han ido formando un futuro desesperanzador, regido por el individualismo, la negación de derechos y las desigualdades. Es así como las organizaciones también se deben reconocer, no solo como promotoras del desarrollo económico, sino además como gestoras y movilizadoras de pensamientos y actos responsables y solidarios que formen a

las personas en el escenario laboral alrededor de estos principios, para que posteriormente sean proyectados en la vida social.

Por otra parte la autora plantea, que una norma que es compartida y que reconoce la categoría personas para ser tenidas en cuenta en la toma de decisiones constituye un principio de la ética solidaria, que se plantea como respuesta a los problemas actuales que enfrenta la humanidad y frente a las cuales las personas deben tener la posibilidad de participar en el planteamiento de soluciones. Esto hace referencia a una concepción dialógica que pretende garantizar los derechos de las personas a participar en la solución de los problemas actuales (a través de un diálogo argumentado), teniendo en cuenta sus intereses y el grado de responsabilidad, de ahí la necesidad que las soluciones surjan de una ética discursiva y no de una deducción monologa, además la ética es necesaria menciona Cortina en cuanto da razón y “auténticas razones” (Cortina, et al.,1995,p, 18) no construcciones subjetivas que pretenden ser establecidos como fundamentos de razón.

Cortina menciona que la ética universal de la responsabilidad solidaria trata de indagar “si el modo de ser solidario pertenece constitutivamente al modo de ser humano” o si es adjudicado por la religión y conservado por el pensamiento dialéctico.

Desde otra perspectiva se define la **libertad como instrumento o como medio** para el desarrollo, que implica libertades políticas, servicios económicos, oportunidades sociales, garantías de transparencia y seguridad protectora, que permite un análisis en que los derechos y las oportunidades aportan al desarrollo humano y donde se resalta la importancia de las interconexiones entre el conjunto de libertades para para lograr el desarrollo. Pedrajas, *et al.*, (2006) citando a Sen. (1998).

Las libertades instrumentales según Sen contribuyen al fortalecimiento de la capacidad general de las personas para vivir de manera más libre paralelo a su constante complementariedad, reconociendo los nexos empíricos que se establecen entre ellos, que

permite comprender de manera más clara la tesis que plantea el autor de la libertad no solo como fin del desarrollo, sino además como medio principal.

Es de interés para la presente propuesta de investigación el estudio de las libertades políticas, servicios económicos, oportunidades sociales, que permitan conocer la influencia que tiene en ellas la exclusión social laboral (libertad de participar en el mercado) en la población juvenil.

Las **libertades políticas** puede ser entendida como la capacidad que tienen los individuos para participar en las diversas esferas de la sociedad a través de la libertad de conciencia política, de expresión, de derechos de voto, de crítica y oposición, toma de decisiones, que dentro del ámbito organizacional brindaría la posibilidad a los empleados en este caso los jóvenes de participar en la elaboración o redefinición de las políticas empresariales que impactan sus condiciones laborales y desde un nivel macro permitiría participar en la construcción de políticas públicas que medien la dinámica del mercado laboral.

Por su parte, las **oportunidades sociales**, se encuentran principalmente relacionadas dentro de la propuesta del autor con la asistencia sanitaria y la educación, esta última como un factor relevante para el ejercicio de libertades económicas y políticas. En este sentido se puede identificar como las condiciones laborales favorecen la continuación del proceso de educación de la población juvenil, configurando un aporte en la construcción de una sólida plataforma de conocimiento y formación que facilite la participación de esta población en la esfera política y económica en dirección ascendente.

Educación

Sen resalta que dentro de las oportunidades sociales se encuentra la educación y la asistencia sanitaria como medios importantes para evitar o reducir las tasas de mortalidad

y por tanto, contribuir al aumento de la calidad de vida de las personas y el desarrollo económico de los países, pero teniendo en cuenta que el proceso educativo transversaliza todas las etapas de vida del ser humano, en la presente investigación el centro no estará en la educación básica primaria, porque se parte del hecho de que los jóvenes que laboran en los Call center cumplen como requisito mínimo haber cursado y terminado la secundaria y en muchos casos han complementado su formación con un nivel técnico o tecnológico.

Resaltando las múltiples funciones que cumple la educación en la sociedad, se pretende mirar primero si las condiciones laborales permiten dar continuidad con el ciclo de formación académico de los jóvenes y en caso de que la respuesta a esta pregunta sea positiva, identificar si estas mismas condiciones permiten el cumplimiento de las funciones sociales de la educación.

Funciones sociales de la educación

La educación juega un papel relevante en el proceso de desarrollo humano y el desarrollo de la sociedad, de ahí que sean múltiples las funciones que desempeña, dentro de las que Capocasale, B. (2008) menciona: adaptación a los grupos sociales y a la sociedad en general, asegurar la continuidad social, generar cambio social, la formación profesional de los individuos, desarrollo material de la sociedad y la construcción y reconstrucción de la ciudadanía. De igual manera este autor reconoce funciones que aportan a un nivel individual relacionado con el desarrollo de la personalidad, adaptación al medio a través del conocimiento compartido, las normas, el manejo del lenguaje y los valores (responsabilidad) e incluso el desarrollo de competencias desde la dimensión según Amar, A. (2000) de aprender a hacer como el trabajo en equipo, la toma de decisiones, entre otros.

La educación desde una perspectiva compleja hace parte de un todo multidimensional, es así como esta se puede manifestar socialmente de diferentes maneras, como educación formal, informal y no formal.

La función social de la educación es establecida desde tres grandes categorías como son la sociológica, política-pedagógica y económica. Dentro de la categoría sociológica se le reconoció la función de generar adaptación del individuo a la sociedad y el orden social y moral Durkheim citado por Amar, et al. (2000), además de la integración social, el equilibrio y el control social.

Desde la categoría político-pedagógica se plantea una relación entre estos dos elementos en la medida que ambos pretenden "romper con el antagonismo social" (Amar, et al., 2000, p, 92,) entre grupos sociales, unos como dominadores y otros como dominados, que busca el desarrollo de pensamiento crítico y autónomo, o desde la perspectiva de Paulo Freire la educación como un medio de libertad y la emancipación de los individuos oprimidos.

Y por último desde la dimensión económica a la educación se le reconocen a la educación como un capital que permite la generación de rentabilidad tanto a nivel individual como nacional.

La cultura de la organización como espacio de educación

Teniendo en cuenta la multidimensionalidad de la educación, se puede concebir a la cultura organizacional como aspecto que juega un papel importante en el proceso de educación de los jóvenes, pero ya desde la perspectiva no formal, tal apreciación hace necesaria en primer lugar una breve conceptualización acerca del concepto de cultura organizacional.

Para Naranjo, V. (2008) la cultura tiene la capacidad de influir en el comportamiento de las personas de una organización, a través de la formación de creencias y valores que se constituyen en mecanismos de orientación de conductas y que tiene como funciones, la creación de sentido, control, orientación, formación de las actitudes y comportamientos de los empleados, entre otras, Robins (2004), Cameron y Quinn (1999) en Naranjo, et al. (2008).

Teniendo en cuenta que existen diversas tipologías de cultura en la organizaciones, se puede determinar que son por lo tanto diferentes espacios de educación, cada uno con valores, creencias, ritos y demás, que influyen de manera particular en las conductas de los trabajadores de acuerdo a sus características.

En esta misma perspectiva, Naranjo, et al. (2008) menciona que uno de los modelos más aceptado por la literatura frente al tema de cultura organizacional es el de Camerón y Quinn (1999) denominado "Modelo de labores en competencia", que tiene sus bases en trabajos realizados por Quinn y Rohbaugh (1983).

Estos últimos autores posterior a un trabajo relanzado definen dos dimensiones principales que emergen en el estudio de las tipologías de cultura organizacional, y de las cuales se desprenden cuatro grupos. La primera dimensión corresponde a estabilidad o flexibilidad y la segunda orientación interna o externa. Naranjo, et al. (2008).

En la primera dimensión se hace referencia si se considera que la organización es más eficaz organización cuando privilegia el orden, el control, lo predecible, lo mecanicista y la estabilidad, o el segundo el dinamismo, la adaptabilidad, el cambio, lo orgánico y la discreción.

Mientras que en segundo lugar se ubica la orientación interna vs la externa, la primera enfocada en los proceso, las personas, en mejorar lo existente en la organización

y la segunda en los competidores, los clientes y su contexto externo en general, en elementos como la competitividad y la adaptación al entorno cambiante. (Naranjo, et al., 2008).

Este modelo determina cuatro tipos de cultura denominados: la cultura clan, la cultura adhocrática, la cultura de mercado y la cultura jerárquica. La cultura clan, se caracteriza por tener un ambiente familiar, un estilo de dirección que promueve el consenso, la participación y el trabajo en equipo, la gerencia es receptiva y orienta su equipo, comparten valores como la lealtad el compromiso, la confianza y el trabajo en equipo y desde la estrategia se privilegia el desarrollo humano de los trabajadores. (Naranjo, et al., 2008).

Según la autora la cultura adhocrática es dinámica, emprendedora, el estilo de dirección promueve la iniciativa, la innovación, la gerencia se refleja como innovadora y emprendedora, los valores compartidos son el compromiso con la innovación y el cambio, desde la estrategia se privilegia el dinamismo y la adopción de nuevos retos.

Mientras que la cultura mercado se orienta a la consecución de resultados, se promueve desde la gerencia la competitividad agresiva y la consecución de resultados ambiciosos al interior de la organización, comparten valores como el espíritu ganador y la agresividad.

Y por último, la cultura jerárquica que caracteriza a una empresa rígida, jerárquica, formalizada, desde la dirección se promueve la seguridad y evita la incertidumbre, comparten valores como el respeto por las normas, las políticas formales, su éxito se basa en la eficiencia.

Los anteriores tipos de cultura organizacional permiten establecer relación con los valores que nutren las conductas y actitudes de los jóvenes, y que como se mencionaba

anteriormente hacen parte de una fase de educación denominada informal, frente a la que reconoce importancia como medio que fortalece el desarrollo de esta población, al insertarse en el ámbito laboral y para su proyección en el contexto social en general.

Por otra parte y continuando con los planteamiento de Sen se definen los **servicios económicos**, como libertades y derechos económicos dentro de lo que se incluye la posibilidad de efectuar intercambios, consumir y producir recursos, al igual que la existencia y acceso a recursos financieros.

Sen menciona que los **derechos económicos** hacen referencia a los bienes frente a los que una persona puede mostrar control y propiedad. El autor establece diferentes factores de los cuales dependen los derechos económicos, el primero hace referencia a la dotación y como la única dotación significativa para la mayor parte de la humanidad la fuerza de trabajo, al lado de otras como propiedad de recursos productivos y las riquezas.

Un segundo factor es la “posibilidad de producción y su uso” (Sen, 1998, et al. p, 202), resaltando la importancia de la tecnología y la posibilidad que tienen los individuos para usarla y producir a partir de la intervención de sus conocimientos. Los derechos económicos dependen entre otros de las oportunidades de empleo, ya que si bien un individuo no cuenta con recursos productivos para la actividad agrícola, industrial, entre otros, a partir de la obtención de una renta salarial si genera la posibilidad de comprar bienes producto de dichas actividades y producir otros bienes; y como tercer factor se resalta las condiciones de intercambio, que está dada por la “capacidad para comprar y vender bienes” p, 202.

Por otra parte, Sen hace mención de la relevancia que tienen las interconexiones que se establecen entre los diversos tipos de libertades que en su conjunto permiten la generación de un verdadero desarrollo humano.

Teniendo como referente la perspectiva de Amartya Sen, se hace necesario estudiar en qué medida la exclusión social laboral se convierte en un inhibidor en el ejercicio de libertades que incide en la configuración de desarrollo humano en la población juvenil.

4.2.3 *Relación exclusión social (condiciones de trabajo precarias) y desarrollo como libertad*

Las condiciones laborales que deben afrontar los jóvenes en su proceso de inserción al ámbito laboral juegan un papel relevante al momento de valorar la libertad como fin constitutivo o como medio para lograr desarrollo.

Desde la libertad como fin y dentro de ella la expansión de libertades sustantivas, se hace necesario conocer si las condiciones laborales (decentes o precarias) se establecen como oportunidades para que los jóvenes logren objetivos planteados, lleven la vida que desean, además de conocer si su empleo actual es el que habían deseado tener y permite su prosperidad económica, y desde la libertad de procesos conocer si su empleo genera la posibilidad de orientar la vida, crear autonomía y capacidad para la toma de decisiones razonables frente a las situaciones que se le presentan en su ámbito laboral, familiar y social; factores importante a indagar en el contexto contemporáneo si se tiene en cuenta el planteamiento hecho por Weller, J. (2007) al considerar que las condiciones laborales para la población juvenil empeoran cada vez más, limitando su desarrollo integral y generando contraposición entre la realidad que encuentran en su proceso de inserción laboral y lo que esperaban y que además de generar según Bilbao (1999) citado por Porthé, V. (2009) inseguridad, pérdida de control sobre su trabajo e incertidumbre frente al futuro.

Otro tema de gran interés que surge en relación al desarrollo de la población juvenil en el ámbito laboral, es la educación, en la medida en que esta se constituye en un elemento fundamental para lograr el desarrollo humano, y Sen (1998) menciona que “el

desarrollo humano no solo mejora la calidad de vida sino que también influye en las capacidades productivas de los individuos y, por lo tanto, en el crecimiento económico beneficiando a todo el mundo” p, 181, lo que indica que cuando el conjunto de la sociedad desde la academia, la política, las empresas, entre otras, se ocupan y preocupan por garantizar un alto nivel de formación para los jóvenes y la población en general, se está realizando un aporte macro que mejora la calidad de vida y potencia la economía de los directos beneficiarios (jóvenes), su entorno interno y externo, hasta llegar a consolidarse como un aporte para el desarrollo de todo un país.

En esta misma línea, vale la pena resaltar que son tan grandes las implicaciones globales y a futuro que tienen las trayectorias de exclusión social desde la precariedad en las condiciones de trabajo afrontada por los jóvenes, que la OIT (2011) menciona:

"La transferencia intergeneracional de carencias a lo largo del ciclo de vida afecta la construcción de trayectorias y expectativas de los jóvenes, truncando la movilidad social y generando pérdidas de productividad, y estas se traducen en obstáculos para el proceso de crecimiento y desarrollo sostenido de la sociedad" p, 1.

Lo anterior da sustento a la idea que el tema de la exclusión laboral cada vez coge más fuerza dentro del contexto social, relacionado con la implicaciones colectivas que la que esta genera, de ahí, que surja la necesidad de convertirlo en un tema de interés para las diversas instituciones y actores de la sociedad.

Por otra parte, es importante reconocer que el ámbito laboral se constituye en una fuente de formación y aprendizaje para la población juvenil, quienes a través de la interacción diaria y la inserción en la cultura de la organización Robins (2004), Cameron y Quinn (1999) citados por Naranjo (2008) interiorizan valores que impactan en su conducta y sus actitudes, lo que lleva a pensar a la organización como un espacio para la educación

no formal de los jóvenes, quienes a través de su experiencia laboral van formando una plataforma ontológica que acompaña su comportamiento tanto en el contexto laboral como social, en la que se pueden observar valores como la solidaridad, la responsabilidad social, el desarrollo de la autonomía y capacidad para la toma de decisiones.

La educación desde la perspectiva político-pedagógica planteada por Amar, A. (2000) y Sen (1998), se establece como medio para lograr la libertad política, y citando a Freire como medio para lograr la emancipación y la formación de autonomía y postura crítica de los individuos frente a su realidad, que para el caso de los jóvenes ubicados en el ámbito laboral su inspiración para participar (tomar voz y voto) frente a los asuntos relacionados con su trabajo.

En este sentido es importante por las posibilidades y espacios que la organización abre para propiciar la participación política de los jóvenes y si estos además, contribuyen a la formación de una mirada crítica de su empleo que impulsé acciones de participación fuera del entorno de trabajo que impliquen discusión y decisión alrededor de dicha categoría.

Porque otra parte y desde una dimensión económica que ubica la libertad como medio para el desarrollo, Sen establece claramente la necesidad de acceder a derechos económicos haciendo referencia a los bienes frente a los que una persona puede demostrar propiedad y control. El ejercicio de los derechos económico se encuentra influenciado por factores que el autor denomina: a) dotación (fuerza de trabajo, propiedad de recursos productivos y posesión de riquezas); b) posibilidad de producción y uso; y c) condiciones de intercambio, este último de interés para el desarrollo de la presente investigación.

Teniendo en cuenta lo anterior, es posible identificar en qué medida las condiciones de empleo con las que cuentan los jóvenes permiten generar espacios y posibilidades de

intercambio. Las condiciones laborales juegan un papel relevante, ya que si bien el empleo puede permitir un nivel de actividad económica para los individuos, tener uno bajo características precarias basado en la intermitencia de los contratos, bajos salarios, entre otras características, reduce la capacidad económica y solo favorece el acceso a bienes de consumo básicos (garantizar la subsistencia), creando pocas posibilidades para generar otro tipos de intercambio que garanticen el crecimiento desde esta dimensión.

En conclusión, es amplia la capacidad que tiene las condiciones de trabajo decentes o precarias para influir en el desarrollo de los jóvenes, ya que desde ellas se cuenta o no con la oportunidad de vivir desde la experiencia laboral la libertad como fin o como medio, además 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, p, 20).

4.2.4 La precariedad como una característica presente en la inserción laboral de los jóvenes

Los jóvenes ha sido unos de los grupos más afectados por los acelerados cambios económicos y del mercado laboral, ya que deben enfrentarse a realidades laborales caracterizadas por la flexibilización y con ella la precarización laboral, que demanda mayor nivel de formación académica Castel, R. (2004) a cambio de menores ingresos, inadecuadas condiciones de trabajo, menor protección social, entre otros elementos, que hacen parte de las exigencias del ámbito laboral al cual se pretenden insertar y mantener los jóvenes.

En su proceso de inserción al mercado laboral los jóvenes deben enfrentarse a situaciones precarias caracterizadas por con la disminución de sus garantías contractuales, además el incremento de las demandas físicas, psicológicas y académicas como requisito para lograr un espacio laboral decente.

Frente a esto la (OIT 2010, p. 83) plantea que 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”.

Aunque los jóvenes no son los únicos afectados, ya que las transformaciones del mercado laboral incluso han impactado a los considerados “estables” Castel, R. (1995), pero el centro de interés se ubica en dicha población, si se tiene en cuenta que su nivel de vulnerabilidad es mayor, ya que se encuentran en el tránsito del ciclo educativo al ciclo laboral, proceso de transición largo y complejo caracterizado por la incertidumbre Jacinto y otros. (2007) en el contexto contemporáneo.

Jacinto, y otros, et al., (2007) afirman que efectivamente la inserción de los jóvenes al mercado laboral en la actualidad se traduce en un problema, que se ha convertido en tema de estudio de gran interés abordado desde diversas miradas teóricas y metodológicas.

La revisión de literatura presenta un conjunto de características que acompañan el proceso de inserción de la población juvenil al ámbito laboral, mostrándolo como uno de los grupos más vulnerables frente a las múltiples transformaciones del mercado del trabajo, lo que hace evidente la importancia de desarrollar estudios que permitan conocer de manera directa las condiciones laborales que afrontan y como pueden afectar incluso el proceso su desarrollo humano, partiendo del reconocimiento del trabajo como un espacio para el desarrollo de la personas.

4.3 Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
EXCLUSIÓN SOCIAL EN EL ÁMBITO LABORAL Precariedad laboral	Discontinuidad temporal	 Empleos estables pero bajo el riesgo de pérdida por crisis económica.  Empleos a corto plazo, que se basan en contratos a tiempo parcial (por proyectos, formación, entre otros)  Trabajos clandestinos.
	Difíciles condiciones de trabajo	 Jornada de trabajo.  Decisiones y control que permite el trabajo.  Formación y capacitación en la empresa que facilita el trabajo  Calidad directiva de los Jefes.  Reconocimiento y seguridad. ¹
DESARROLLO HUMANO 1. Libertad como fin constitutivo 2. Libertad como medio	a) Expansión de las oportunidades sustantivas	 Oportunidad de lograr los objetivos planteados.  Tener las cosas que queremos tener  Tener el tipo de vida que queremos  Oportunidad de tener un empleo que merezca la pena.  Valorar si el empleo representa prosperidad económica.
	b) Libertad en los procesos	Oportunidad para orientar su vida:  Autonomía  Toma de decisiones.
	c) Compromiso social	 Responsabilidad social
	a) Libertades políticas	 Conciencia política y de expresión  Derechos de voto  Derechos de crítica  Derecho a la oposición (estado/organización)
	b) Servicios económicos	 Existencia y acceso a recursos financieros  Posibilidad de consumir y acceder a recursos  Posibilidad de producir recursos  Efectuar intercambios
	c) Oportunidades sociales	 Continuación proceso de educación para la participación política y económica.

¹ Estos indicadores se toman de la Batería de instrumentos para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial.

² Cortina (2003) define dos modos de orientar racionalmente la acción humana la primera hace referencia a

5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Población objeto de estudio

La presente investigación se realizó con un total de 130 jóvenes asesores que laboran en de Call center de la ciudad de Manizales, en edades de 18 y 26 años. Para la legislación colombiana jóvenes son las personas que se encuentran entre los 14 y 26 años, según la Ley 375 de 1997, además de establecer que la juventud es “el cuerpo social dotado de una considerable influencia en el presente y en el futuro de la sociedad, que puedan asumir responsabilidades y funciones en el progreso de la comunidad colombiana” artículo 4 de la Ley 375 de Julio 4 de 1997, que resalta la importancia de la participación activa de dicha población en el proceso de desarrollo del país.

Además es importante reconocer que en Colombia la población juvenil (entre 14 y 26 años) constituyen el 29,4% del total de la población y son definidos como población en edad de trabajar, y dentro ellos el 45,0% hacen parte de la tasa de ocupación, según datos del DANE (2012).

Dentro de las características sociodemográficas de la población juvenil que hizo parte de la presente investigación se obtuvo que: el 44,6% pertenecían al sexo femenino y el 55,4% al masculino; se encontraban en un rango de edad de 18 a 22 años el 58,6% y entre 23 a 26 años el 41,4%; frente al nivel de escolaridad se tuvo un 47,7% nivel de secundaria, un 38,4% formación en técnico y tecnólogo y solo un 13,8% formación universitaria. Frente al estrato socioeconómico se pudo observar que el 51,6% provienen de estrato 1 y 2, el 46,9% de estrato 3 y 4, mientras que solo un 1,6% viven en estrato 5 y 6; en cuanto al estado civil se obtuvo que el 70,8% de los jóvenes son solteros, 17,7% se encuentran en unión libre, 10,8% son casados y el 1% es viudo; y por último de los jóvenes encuestados el 37,7% no tiene personas a cargo, el 56,2% tiene entre 1 y 3 personas a cargo y el 6,2% tienen entre 4 y 7 personas a su cargo.

5.2 Diseño general de la investigación

Se utilizó un diseño descriptivo–explicativo; desde lo descriptivo se pretendía caracterizar las condiciones de precariedad experimentadas por los jóvenes en su proceso de inserción laboral, conocer los elementos que configuran su desarrollo humano en dicho contexto, y desde lo explicativo se trataría de hallar relaciones de causalidad entre diversos componentes de la exclusión social laboral (precariedad) y la influencia en el desarrollo humano de esta población.

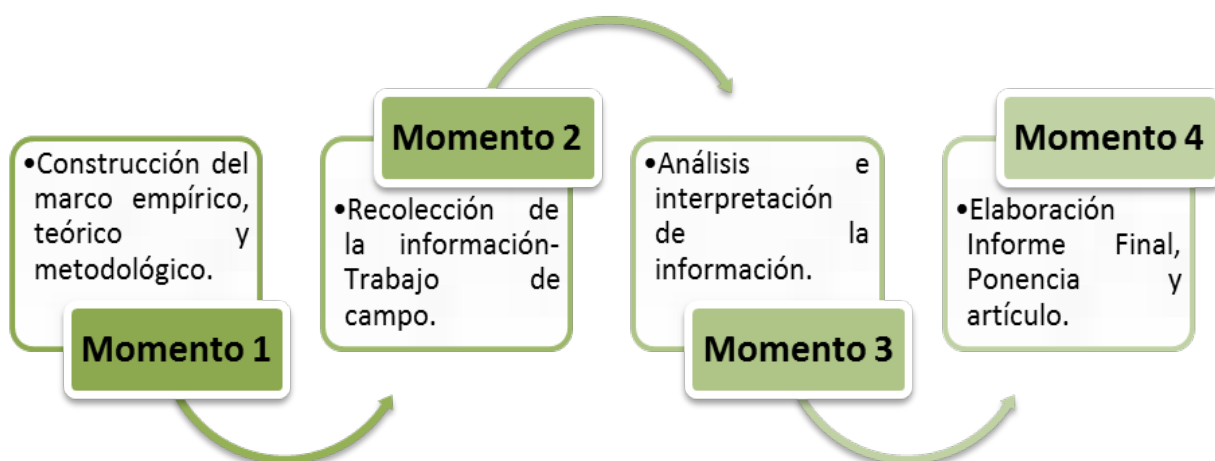
Para la recolección de la información se diseñaron dos cuestionarios, uno medió las características exclusión social desde la precariedad laboral y el segundo medió los aspectos relacionados con el desarrollo humano de los jóvenes.

Se consideró 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 diaria, modalidad de pago.

A los instrumentos se les aplicó la prueba de confiabilidad (coeficiente alfa de cronbach). El trabajo de campo se realizó aplicando los instrumentos diseñados directamente a los jóvenes.

El análisis y tratamiento de la información se llevó cabo mediante el uso del software SPSS para el análisis de cuestionarios, utilizando técnicas univariadas (descriptivos) y multivariadas (ANOVA).

Figura 1. Momentos de la investigación



5.3 Prueba de confiabilidad

Prueba de Fiabilidad o consistencia interna

Para determinar el grado de fiabilidad se calculó el coeficiente *alfa de Cronbach*, para cada una de las variables a investigar, en primer lugar Exclusión Social laboral quien mostró una consistencia interna de 0,780 y en segundo lugar la variable de Desarrollo Humano con una consistencia interna de 0,925 entre los ítem de cada variable, que según (Jerez, 2001) citado por Calderón, H. (2006) indica una coherencia entre los distintos ítems del instrumento y por lo tanto, permiten medir las variables en mención.

Tabla 2. Estadísticos de fiabilidad. Exclusión Social laboral

ALFA DE CRONBACH	N DE ELEMENTOS
,780	26

Tabla 3. Estadísticos de fiabilidad. Variable de Desarrollo Humano

ALFA DE CRONBACH	N DE ELEMENTOS
,925	32

6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

A continuación se presenta la descripción del análisis de frecuencias realizado a las respuestas de las dimensiones discontinuidad temporal y difíciles condiciones de trabajo, que hacen parte de la variable independiente de la presente investigación denominada precariedad laboral y las frecuencias de las variable de expansión de las oportunidades sustantivas, libertad en los procesos, compromiso social, libertades políticas, servicios económicos y oportunidades sociales que conforman la variable de Desarrollo Humano.

6.1 Características de las condiciones de exclusión social laboral

En un primer lugar se realiza la descripción de las frecuencias halladas para la variable de exclusión social laboral y dentro de ella la dimensión de precariedad laboral. Asimismo, que frente a la precariedad laboral se abordarán solo aspectos relacionados con la discontinuidad temporal y difíciles condiciones de trabajo descritas de manera conjunta en la tabla que a continuación se presenta.

Tabla 4. Dimensión de discontinuidad laboral y difíciles condiciones de trabajo.

PRECARIEDAD LABORAL	Negativo (1-2)	Medio	Positivo (4-5)
Mi trabajo en la empresa es estable	26,1	39,2	34,7
Considero que en cualquier momento puedo perder mi empleo	25,4	30,8	43,8
Los contratos que tengo dentro de la empresa son a corto plazo	37,6	35,4	27

Trabajo en horario de noche	51,5	18,5	30
En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar	23,9	27,7	48,5
Mi trabajo me exige trabajar en días de descanso, festivos o fines de semana y tomar días de descanso al mes	54,6	15,4	30
Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo	40	29,2	30,8
Discuto con mis amigos o familia por causa de mi trabajo	60,7	23,1	16,1
Debo atender asuntos del trabajo cuando estoy en casa	63	16,9	20
Paso poco tiempo con mis amigos y familia a causa de mi trabajo	37,7	28,5	33,9
Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades y aplicar mis conocimientos	23,1	30,8	46,1
Puedo tomar pausas cuando las necesito y decidir la velocidad a la que trabajo	39,2	26,2	34,6
Me asignan trabajo teniendo en cuenta mis capacidades	34,6	25,4	40
Puedo cambiar el orden de mis actividades en mi trabajo	53,1	25,4	21,6
Puedo desatender algún momento mi trabajo, para atender algún asunto personal	40,7	29,2	30
Por la cantidad de trabajo debo quedarme tiempo adicional y tengo-debo trabajar sin parar	57,7	18,5	23,8
La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo	12,3	25,4	62,3
Recibo capacitación útil para hacer mejor mi trabajo	13,1	22,3	63,8
En la empresa confían en mi trabajo	7	31,5	61,4
En la empresa me pagan a tiempo mi salario	13,8	11,5	74,6
Mi jefe me da instrucciones claras y ayuda a organizar mejor el trabajo	8,4	19,2	72,3
Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones	13,8	24,6	61,6
Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo y me ayuda a progresar en la organización	13,9	26,2	60
Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo	13,8	32,3	53,9
La orientación que da mi jefe me ayuda a hacer mejor mi trabajo	6,1	30	63,8
Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo y siento que puedo confiar en él.	10	27,7	62,3

En la tabla 4 se evidencia que dentro de las respuestas dada por los jóvenes frente a la dimensión de discontinuidad temporal y difíciles condiciones de trabajo se encuentran como aspectos negativos el creer que dentro de su jornada laboral no se cuenta con la facilidad para cambiar el orden de las actividades 53,1%, mientras que un 43.8% piensa que en cualquier momento se puede perder el empleo sumado a solo un 34,7% que considera que su trabajo es estable, por otro lado un 40,7% de los jóvenes perciben que tienen la oportunidad de desatender las actividades laborales para atender una situación

de orden familiar/privado y 34,6% menciona que puede tomar pausas cuando las necesita y decidir su ritmo de trabajo.

De otra parte, se encontró que solo un 40% de la población juvenil que participo en la recolección de información considera que se le asigna trabajo teniendo en cuenta sus capacidades, y un 46% menciona que su trabajo permite desarrollar sus habilidades y aplicar sus conocimientos.

Además se pudo observar como elementos positivos, el que los jóvenes reciben instrucciones claras de parte del jefe lo que permite realizar el trabajo de una manera más organizada (72,3), además un 62,3% considera que pueden confiar en su jefe y que este les ayuda a solucionar los inconvenientes que se presentan dentro de su dinámica de trabajo, que el jefe anima a hacer mejor el trabajo y a que los empleado progresen en la organización (60%), y un 61,6% de los jóvenes menciona que sus jefes tienen en cuenta sus puntos de vista y opiniones.

En este mismo sentido, los jóvenes como aspectos positivos resaltan el que en su tiempo de descanso, fines de semana no deben atender asuntos relacionados con su trabajo (5,6%), un 60,7% menciona que su trabajo no interfiere en la relación que se establece como el grupo de amigos y familia, además consideran que este no demanda invertir tiempo adicional por exceso de trabajo (57,7).

Y en relación a la organización en generar los jóvenes perciben que las empresas son cumplidas al momento de cancelar los salarios (74,6%), la empresa confía en el trabajo que realiza sus empleados (61,4), además de encontrar beneficios relacionados con la oferta de capacitaciones relacionadas con su cargo (62,3%), que a su vez permite mejorar la calidad del trabajo realizado (63,8%).

De manera general se puede observar, 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, lo que indica que los jóvenes perciben que poseen empleos inestables y en cualquier momento pueden ser desvinculados de la empresa. Asimismo, son considerados como aspectos negativos algunas de las dimensión denominada “*difíciles condiciones de trabajo*” donde se ubican indicadores frente al control y decisiones que permite el trabajo, poder tomar pausas cuando se necesitan y decidir la velocidad a la que trabajo la posibilidad que tienen los jóvenes para atender asuntos personales en horarios de trabajo, la oportunidad de desarrollo de habilidades que genera la dinámica de su empleo en la cual están, sumando al hecho que consideran que la asignación de tareas no se hace teniendo en cuenta sus capacidades.

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

Contrario a lo anterior, se evidencia que otros indicadores relacionados con la dimensión de “*difíciles condiciones de trabajo*”, poseen una calificación positiva por un alto porcentaje de los jóvenes, tal 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.

6.2. Características presentes en el Desarrollo Humano de los jóvenes

A continuación se presenta la descripción de las frecuencias halladas en la dimensión “Desarrollo Humano” dentro de la que se pueden observar variables como expansión de

las oportunidades sustantivas, libertad en los procesos, compromiso social, libertades políticas, servicios económicos y oportunidades sociales.

Tabla 5. Dimensión de Desarrollo Humano

DESARROLLO HUMANO	Negativo (1-2)	Medio	Positivo (4-5)
Generar prosperidad económica	8,4	28,5	63,1
Tener el tipo de vida que he querido para mi	30,8	30,8	38,5
Este trabajo es el que siempre había soñado y el que merezco	49,2	28,5	22,4
Reflexionar sobre el estilo de vida que he llevado y a partir de esto cambiar	13,9	43,1	43
Cumplir con aspiraciones que me hacen feliz	16,9	42,3	40,8
Lograr desarrollo intelectual y con este alcanzar mis metas	23,8	37,7	38,5
La formación de mi carácter y con esto lograr los objetivos de vida planteados	16,9	36,2	46,9
El fortalecimiento del auto-respeto, la autoconfianza y la autoestima	15,4	30	54,7
Tomar decisiones según mis aspiraciones basadas en un inventario de lo que poseo, lo que puedo alcanzar a través de mis capacidades y comparándome con otras personas que están en el mismo nivel que yo.	22,3	35,4	42,3
Generar expectativas frente a lo que quiero lograr teniendo en cuenta lo que poseo, lo que puedo lograr y lo que otras personas tienen y han logrado estando en el mismo nivel que yo	16,9	29,2	53,9
Prestar atención a los elementos relevantes para lograr el fin propuesto	18,5	36,2	45,4
Adquirir conocimiento y experiencia para manejar las diferentes situaciones que se presenten en el cumplimiento de las metas propuestas	10	36,2	53,8
Identificar el nivel de complejidad de cada una de las situaciones que se presenta, y atenderlas según dicho nivel y teniendo en cuenta las consecuencias tanto positivas como negativas.	16,9	38,5	44,6
Reflexionar profundamente antes de tomar una decisión identificando los pros y contras y ser coherente con dicha reflexión al actuar	11,6	30	58,5
Tomar decisiones basadas en valores, sin dejarme influenciar por otras personas o situaciones.	15,4	26,2	58,5
Tomar siempre decisiones orientadas al cumplimiento de un objetivo o fin.	10,8	23,8	65,3
Establecer y realizar pequeñas metas que me permitan dar cumplimiento a objetivos grandes frente a los que basó las decisiones tomadas en el día a día.	12,3	31,5	56,2
Participar en la toma de decisiones en temas relacionados con mi puesto de trabajo	32,3	26,2	41,6
Tener voz y voto en la formulación de planes de mejora relacionados con aspectos de mi puesto de trabajo	31,6	24,6	43,8
Tener un estilo de vida económicamente estable	20	30	50
Adquirir los bienes y servicios que requiero para vivir bien	20,8	36,2	43,1
Ahorrar dinero para mi futuro	36,1	24,6	39,2
Crear independencia económica	20,8	30,8	48,5
Capacidad para adquirir y responder por servicios financieros	18,5	39,2	42,3
Ser consciente de la influencia que pueden tener mis acciones en el bienestar de otras personas	9,2	33,1	57,7
Pretender ser justo y compasivo al momento de tomar decisiones buscando no dañar a otras personas	10	30,8	59,2
Ser sensible ante la situación desfavorable de otra persona	16,1	26,9	56,9

Actuar para ayudar a otros, aunque no me beneficie directamente	7,7	32,3	60
Participar activamente en la búsqueda de soluciones, aun cuando la situación no me afecta directamente	9,2	35,4	55,4
Reconocer mis errores y generar estrategias que den soluciones a los problemas causados por estos y que están afectando a otras personas.	10,8	33,8	55,4
Me brinda la posibilidad de continuar con mis estudios	25,4	32,3	42,3
Hace evidente el interés por que su personal continúe con su formación académica	19,2	36,2	44,6

La tabla 5 de la dimensión de desarrollo humano muestra que los ítems reconocidos positivamente por un mayor porcentaje de jóvenes están relacionados con la posibilidad que le brinda su empleo de tomar decisiones centradas en un objetivo (65,3%), generar prosperidad económica (63,1%), actuar en beneficio de otras personas (60%), tomar decisiones pensando en el daño que pueden generar a otros (59,2%), ser consciente de la influencia que pueden tener las acciones en la vida otros (57,7%), el establecimiento de metas que permitan cumplir con grandes objetivos (56,2), además los jóvenes consideran que su empleo ha posibilitado tener un estilo económicamente estable, generar expectativas frente a lo que se quiere lograr en la vida (53,3%), adquirir experiencia y conocimiento para manejar situaciones presentes en el cumplimiento de sus metas (53,8), reflexionar antes de tomar una decisión y apoyarla en valores (58,5%).

Al mismo tiempo, los jóvenes consideran que su empleo contribuye a fortalecimiento del auto-respeto, la autoconfianza y la autoestima, ser sensible ante la situación desfavorable de otra persona, reconocer los errores y generar estrategias que den soluciones a los problemas causados por estos y que están afectando a otras personas y por último, participar activamente en la búsqueda de soluciones, aun cuando la situación no les afecta directamente.

De igual manera, la tabla 5 permite observar aquellos ítems que son calificados negativamente por un alto porcentaje de jóvenes, están relacionados con la posibilidad que brinda el empleo de ahorrar dinero para el futuro donde solo un 39,2%, además de aspectos como crear independencia económica, capacidad de adquirir y responder a servicios financieros, adquirir bienes y servicios deseados, participar en la toma decisiones

en temas relacionados con el puesto de trabajo, tener voz y voto en la formulación de planes de mejora relacionados con aspectos del puesto de trabajo, posibilidad de continuar con los estudios. Los elementos anteriormente descritos evidencian el débil aporte que realiza las condiciones de empleo al ejercicio de expansión de libertades de tipo económicas, oportunidades sociales y libertad en los procesos.

Por otra parte, ítems frente a la percepción de lo que el empleo permite reflexionar sobre el estilo de vida que ha llevado y a partir de esto cambiar, y me empleo me facilita cumplir con aspiraciones que me hacen feliz, cuentan con calificaciones por un alto porcentaje de jóvenes en un nivel medio (opción ni de acuerdo, ni en desacuerdo), lo que no permite de manera clara determinar, si según la percepción de la población estos indicadores están aportando o no a su desarrollo humano.

En conclusión, se puede afirmar que los jóvenes perciben de su empleo una mayor contribución en lo que respecta al compromiso social (medido dentro la variable responsabilidad social) y la toma de decisiones (variable libertad de procesos); caso contrario a lo sucedido con autonomía (variable libertad de procesos), que solo fue percibido 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.

Por otro lado, se encuentra que si bien los jóvenes consideran que su empleo le genera prosperidad y estabilidad económica, éste no les facilita la adquisición de bienes y servicios, la posibilidad de ahorrar dinero para el futuro y el logro de independencia económica. Igualmente, se resalta que oportunidades sociales, libertades políticas y expansión de oportunidades son aspectos negativos en sus condiciones de empleo actual.

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

Para identificar si existe relación entre las variables mencionadas se utilizó el análisis de varianza ANOVA de un factor, encontrando efectivamente que existe dicha relación con un nivel de significancia de 0,002.

Lo anterior, permite concluir que las condiciones actuales de exclusión social laboral que están experimentando los jóvenes (entre 18 y 26) que laboran en los call center de la ciudad de Manizales están afectando su desarrollo, entendido éste como la expansión de libertad como fin o como medio.

Tabla 6. 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			

7 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.3 La precariedad laboral: Evidencia de condiciones de exclusión social laboral en los call center de Manizales.

Los hallazgos muestran que los jóvenes experimentan condiciones de precariedad laboral a través de la discontinuidad temporal, dado que las personas encuestadas consideran que la dinámica de empleo ofrecida por los Call center en la ciudad de Manizales no es estable y por lo tanto, en cualquier momento se puede perder el vínculo contractual con la empresa.

Lo anterior es consecuente con lo planteado por Gentile (2005) quien encuentra evidencia que los jóvenes en su proceso de inserción laboral como consecuencia de la contratación atípica a la que se enfrentan han ido interiorizando su experiencia en el mercado a través de contratos de corta duración como si hicieran parte de un proceso normal, que implica un cambio constante 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, ya que desde las condiciones de empleo que ofrecen las empresas, estos no poseen ningún poder e influencia en los temas contractuales.

En este mismo sentido, los jóvenes evidencian precariedad en su empleo frente a aspectos como el control y decisión que puedan tener sobre su trabajo, dado que manifiestan dificultad para decidir la velocidad a la que se trabaja, tomar pausas cuando se consideran necesarias, decidir el orden de las tareas e invertir tiempo de la jornada laboral para atender algún asunto personal, elementos que reflejan de alguna manera la rigidez e inflexibilidad en la dinámica de trabajo que enfrentan los jóvenes de este tipo de organizaciones. Esta situación se constituye en un elemento relevante para la Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006), quien considera que los ritmos de trabajo impuestos, el poco control y decisión sobre el orden de las tareas (tareas repetitivas) pueden generar presión intensa y ser desencadenante de estrés y situaciones de acoso laboral, de igual manera en el 2007 este mismo organismo concluye que los teleoperadores no tienen control sobre su trabajo, ya que deben ajustarse a los protocolos que son definidos desde los medios directivos y por el contrario éstos tienen altas exigencias y poca autonomía.

La falta de control que dichos colaboradores tienen sobre su trabajo, no permite el desarrollo de la autonomía temporal y ocupacional de los mismos; Al respecto, el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, *et al.* (2006) define la autonomía temporal como la posibilidad de establecer el ritmo de trabajo y abandonar su 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 y favoreciendo a su vez mayor rendimiento.

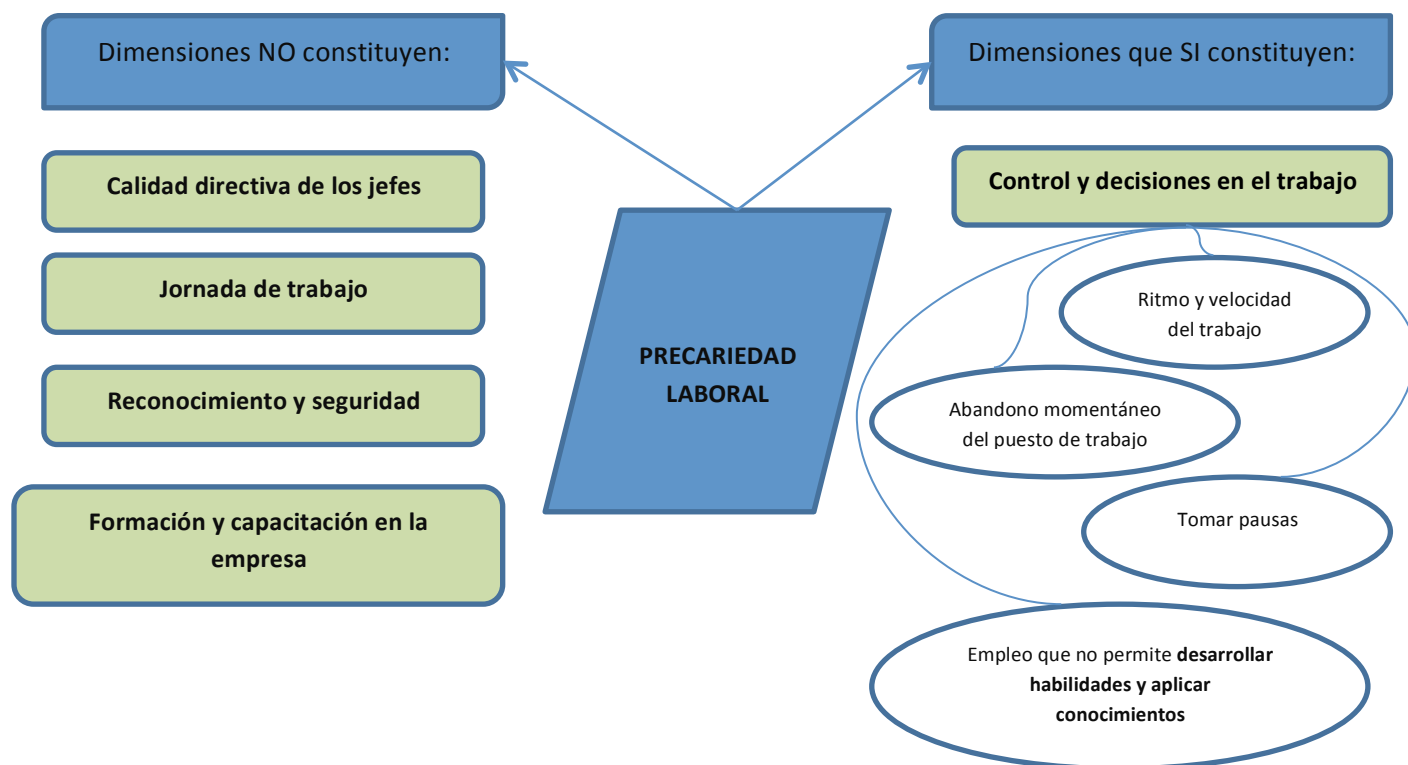
De igual manera, dentro de la dimensión de control y toma de decisiones se ubica como factor de precariedad laboral, el hecho de que los jóvenes consideran que su trabajo no permite el desarrollo de habilidades y destrezas, además que las tareas asignadas como asesores no se hacen teniendo en cuenta sus capacidades, lo que estaría definiendo que los jóvenes perciben un subempleo subjetivo que según el DANE. (2012) se presenta cuando una persona considera que está desarrollando una labor inferior a sus competencias o su nivel profesional (Blanch, 2011).

También es de resaltar, que si bien existen dimensiones consideradas como condiciones de precariedad para los jóvenes que laboran en Call center de la ciudad de Manizales, también se encontró que el indicador de calidad directiva de los jefes se convierten para los jóvenes en un medio que apoya, retroalimenta y fortalece su trabajo; lo que sucede de manera similar con la jornada de trabajo, que según su percepción se constituye en un elementos positivos dentro de la empresa ya que nunca deben llevar trabajo a casa, los temas de su trabajo no interfieren en la interacción con el grupo de amigos y familia y no deben invertir tiempo de descanso y fines de semana para terminar con tareas pendientes (no se presenta sobre carga de trabajo).

El reconocimiento y la seguridad también se constituyen en factores favorables para esta población, ya que perciben que en sus empresas confían en ellos y que la misma, es responsable con la cantidad y tiempo de pago de su salario, planteamientos que contradicen evidencias en otros contextos e investigaciones (OIT, 2010; Castel, 2004 y Agüero, 2010) en los que se considera que los jóvenes son el grupo con mayor déficit de trabajo decente en diversas dimensiones y dentro de ellos limitados ingresos, salarios y en

general condiciones de empleo, relacionadas con situaciones precarias frente a contratos atípicos, jornadas de trabajo, inadecuados tratos por parte de sus jefes.

Figura 2. Dimensiones que constituyen precariedad laboral



7.2 Desarrollo humano: Análisis de la expansión de libertades como medio o como fin.

Como se plantea en el marco referencial desde la perspectiva de Sen (1998:19) el desarrollo es "un proceso de expansión de las libertades reales de las que disfrutan los individuos", y puede ser vista desde la perspectiva del autor como fin o como medios. La libertad como **fin del desarrollo**, contempla las dimensiones de expansión de oportunidades sustantivas, libertad de procesos y compromiso social y desde la **libertad como medio para el desarrollo** libertades políticas, servicios económicos y servicios sociales.

La libertad como fin del desarrollo

Para los jóvenes el empleo actual no se convierte en el espacio laboral más deseado (soñado) y el cual consideran es el que merecen tener, además de pensar que este no facilita de manera plena el cumplimiento de las metas y objetivos trazados; y llevar la vida que ellos desearían llevar.

En este sentido se puede comprender, que si bien el empleo se convierte en una oportunidad para lograr la expansión de oportunidades, no precisamente debe representar prosperidad económica, (Sen, 1998); afirmación que se soporta en los hallazgos de la presente investigación, ya que aunque los jóvenes manifiestan que su empleo si genera prosperidad económica, este no se constituye en un medio de expansión de oportunidades sustantivas donde se valora la oportunidad de lograr los objetivos planteados, las cosas que tienen razones para ser valoradas y elegir el modo de vida que se quiere llevar.

Lo anterior es coherente con los planteamientos de Gentile (2005), quien menciona que los jóvenes en condiciones laborales precarias poseen dificultad para lograr el control sobre sus vidas, y por lo tanto, interrumpe la capacidad proyectiva y la posibilidad de planear un futuro seguro a largo plazo.

Dentro del contexto de la presente investigación y retomando la definición propuesta por Sen, (1998) la libertad de procesos hace referencia a la oportunidad que tienen los jóvenes a través de su empleo de orientar su vida, a partir del logro de libertad de procedimientos, que vincula dimensiones como la autonomía y la toma de decisiones.

En el contexto estudiado, se encontró que aunque el empleo actual no es considerado por los jóvenes como una oportunidad para lograr los objetivos planteados de manera plena, si ha permitido desarrollar según su percepción la capacidad para la toma de decisiones

definida por Bonome, M. (2009) como una tarea que realizan las personas ante una situación, que implica un proceso racional y frente al cual los jóvenes consideran que su empleo les permite: evaluar las capacidades y habilidades que poseen para dar soporte a una decisión, la generación de expectativas frente a lo que se puede alcanzar con las capacidades que cuentan y en comparación con lo que poseen los demás, establecer prioridades al momento de tomar una decisión, buscar información que permita tener conocimiento frente a la situación que se debe enfrentar e identificar su nivel de complejidad, elementos que hacen parte del proceso de toma de decisiones definidos por este mismo autor.

De igual manera, los jóvenes consideran que su empleo les ha permitido llegar a la toma de decisiones como una actividad racional, basadas en un saber ético que orienta la acción y que lleva a la toma de decisiones prudentes² (Cortina, 2003) implicando un ejercicio de reflexión frente a los aspectos negativos y positivos que involucra la toma de una decisión y el actuar en coherencia con ella. Además del aporte que su empleo hace frente a la toma de decisiones orientadas siempre al cumplimiento de un fin, que demanda el establecimiento de pequeñas metas por las cuales se trabaja día a día.

Frente a la libertad de procesos se pudo identificar que aunque los jóvenes no consideran que su empleo brinda la oportunidad para lograr autonomía “realizada”³, definida como la posibilidad que tiene cada persona de llevar a cabo de la mejor manera sus aspiraciones de felicidad y perfección a través de la formación de su carácter y las capacidades intelectuales que posee, su empleo si permite desarrollar una autonomía personal que implica competencias de agencia como el auto-respeto, autoconfianza, autoestima, elementos que los jóvenes consideran son fortalecidos a través de su empleo. Guariglia (1999) y Fascioli, (2008).

² Cortina (2003) define dos modos de orientar racionalmente la acción humana la primera hace referencia a la toma de decisiones prudentes y la segunda a tomar decisiones moralmente justas.

³ Guariglia (1999) establece dos tipo de autonomía que corresponden a la autonomía postulada y la autonomía realizada.

Según la percepción de los jóvenes el compromiso social influenciada positivamente por su empleo actual, ya que éste les ha permitido: **a)** comprender las influencias que pueden tener sus acciones en la vida de otros y a partir de esto pretender ser más justos y cuidadosos al momento de tomar decisiones que no afecten a otros y **b)** aprender a ser más sensibles ante las situaciones desfavorables que experimentan otras personas y apoyarlas aunque no obtengan un beneficio individual. Estas manifestaciones hacen parte de la responsabilidad que se convierte en elemento constitutivo del proceso de desarrollo humano, ya “no hay libertad humana que no sea capacidad de sentir la llamada del otro”. Arroyo (2004).

Los jóvenes también manifiestan que sus empleos permiten participar activamente en la búsqueda de soluciones, aun cuando la situación no les afecta directamente y reconocer los errores para generar estrategias que den soluciones a los problemas causados por diversas situaciones y que estén afectando a otras personas, que según Cortina (1995) hace parte de los comportamientos que evidencian una *responsabilidad solidaria*.

Libertad como medio

Para efectos de la presente investigación las libertades políticas son tomadas como la oportunidad que tienen los jóvenes dentro del ámbito organizacional de participar en la toma de decisiones en temas relacionados con su puesto de trabajo y tener voz y voto en la formulación de planes de mejora de su labor, elementos que según la percepción de los jóvenes no son positivos dentro de la dinámica de su trabajo.

De igual forma los jóvenes consideran que las empresas donde laboran actualmente no hacen evidente el interés y compromiso porque sus trabajadores continúen con la formación académica. Elemento que puede repercutir incluso en el desarrollo de la libertad política, teniendo en cuenta que depende en gran medida de los conocimientos y

nivel de educación que posean los actores para sustentar las reflexiones y acciones en esta esfera.

Es importante resaltar que la educación aporta al logro de altos niveles de la calidad de vida en las personas, al desarrollo de un país, a la generación de cambios sociales, la formación profesional de los individuos, el desarrollo material de la sociedad y la construcción y reconstrucción de la ciudadanía, además de establecerse como un medio de libertad y emancipación de los individuos oprimidos (Sen, 1998; Capocasale, 2008 y Amar, 2000). Lo anterior permite apreciar las implicaciones tanto individuales como colectivas que trae consigo la ausencia de estímulos e interés por parte de las empresas para apoyar los procesos de formación (educación) de sus trabajadores, ya que no solo se está privando en este caso a los jóvenes de generar mayores niveles de desarrollo personal y profesional, sino que además la organización pierde la posibilidad de tener dentro de su dinámica de trabajo, colaboradores cualificados con nuevas visiones y conocimientos que fortalezcan su capacidad de innovación.

Y desde la libertad como medio planteada por Sen, se evidencia que los jóvenes a pesar de que consideran que su empleo genera prosperidad económica y les permite llevar una vida económicamente estable, este no permite ahorrar dinero para el futuro, lograr una independencia económica y capacidad para adquirir y responder por servicios financieros. En este sentido, dicho empleo favorece la satisfacción de necesidades económicas básicas e inmediatas que posee la población juvenil, pero niega la oportunidad de establecer grandes proyecciones a nivel económico que impliquen asegurar un futuro estable y la adquisición de bienes o servicios.

7.4 Relación de la exclusión social laboral y las condiciones de desarrollo humano en los call center de Manizales. Un análisis de la precariedad laboral y la expansión de libertades.

Los hallazgos obtenidos a través del desarrollo de la presente investigación evidencian que si existe un relación entre la precariedad laboral como factor de exclusión social y el desarrollo humano de los jóvenes que laboran en los Call center de la ciudad de Manizales; dicha relación no se puede considerar como positiva o negativa, teniendo en cuenta que aunque los jóvenes perciben que existen algunos elementos de precariedad en su trabajo, hay otros tantos que no los son.

En este sentido, se puede decir que la precariedad laboral desde la discontinuidad temporal o difíciles condiciones de empleo tiene la capacidad de influir en los jóvenes frente al logro de los objetivos planteados y elegir el modo de vida que desean llevar, ya que la expansión de dichas oportunidades sustantivas se dan a través de medios como el empleo dentro del cual es posible valorar condiciones decentes o precarias. (Sen, 1998) De igual manera manifiesta Gentile (2005) que los jóvenes frente a la inestabilidad laboral y discontinuidad temporal no cuentan con garantías para asumir responsabilidades propias de su edad como es el logro de independencia y la constitución de su propio grupo familiar (Santoro, 2002; citado por Gentile *et al.* (2005).

Los ritmos de trabajo acelerados pueden generar una disminución en la autoestima (competencia de agencia del indicador de autonomía) que a su vez influye en la formación del carácter necesario para soportar la toma de decisiones racionales por parte de los trabajadores, lo que finalmente indicaría, que tanto la autonomía como la toma decisiones pueden ser influenciadas por factores externos en este caso de tipo laboral. (Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006); Fascioli 2008 y Cortina 2003).

Lo anterior permite concluir que las condiciones laborales tienen la capacidad de influir en la libertad de procesos, entendida como la posibilidad que tienen los jóvenes de orientar su vida desde el desarrollo de la autonomía y la toma de decisiones.

Sin detallar en el tipo de cultura organizacional que se ha construido en las empresas para las cuales trabajan los jóvenes que hicieron parte de la presente investigación, se pudo identificar que las condiciones de empleo, si han influido en la consolidación de valores que guían la toma de decisiones racionales y promueven actitudes de responsabilidad solidaria (responsabilidad social), lo que indica capacidad para reconocer y aceptar las consecuencias que pueden tener en otras personas las acciones ejecutadas por ellos.

La organización puede intervenir en la formación de valores de los jóvenes trabajadores, si se tiene en cuenta que su cultura tiene la capacidad de influir en la formación de creencias y valores que se constituyen en mecanismos de orientación de conductas y la formación de las actitudes y comportamientos. (Arroyo 2004; Naranjo, 2008).

Teniendo en cuenta lo anterior, también se evidencia la relación existente entre las condiciones de empleo y las oportunidades sociales que hacen parte de la libertad como medio y que ubica a la organización como un espacio no formal que aporta al proceso de educación de la población juvenil.

De igual manera se puede observar la relación que se establece entre las condiciones de empleo y los servicios económicos y libertades políticas que hacen parte de la libertad como fin. El empleo se constituye para los jóvenes en una oportunidad para acceder a ingresos, pero es claro que de la calidad de estos depende que puedan proyectar un futuro económicamente estable, adquirir servicios económicos y acceder a recursos financieros que aporten a su desarrollo.

Lo anterior se constituye en un aspecto de gran importancia, teniendo en cuenta que en el contexto contemporáneo las condiciones laborales para la población juvenil empeoran cada vez más, limitando su desarrollo integral y generando incertidumbre frente al futuro. Más aún si se reconoce que los jóvenes laboran en condiciones precarias, donde prevalecen características como la discontinuidad temporal, que incrementa las dificultades para acceder a servicios bancarios, la adquisición de préstamos hipotecarios para la compra de vivienda, y en ocasiones solo permite a los jóvenes satisfacer necesidades básicas, llevándolos incluso a percibir niveles de pobreza. (Weller, 2007; Porthé, 2009 y Gentile, 2005).

Mientras que desde las libertades políticas se puede establecer relación con la calidad de directiva de los Jefes como indicador abordado dentro de las condiciones de trabajo, que tiene la capacidad de estimular o cohesionar la participación activa de los jóvenes en la toma de decisiones en aspectos que conciernen a su trabajo; descripción que va en contraposición con un estilo de liderazgo participativo, que en palabras de Pedraja R. y Rodríguez P. (2004) es definido como aquel donde el líder tiene en cuenta la opinión y sugerencias de los subordinados para tomar una decisión.

Finalmente se pudo evidenciar, que son múltiples las formas en que las condiciones laborales se relacionan con el proceso de expansión de libertades como fin o como medio y hacen parte fundamental del desarrollo humano, en este caso de la población juvenil que labora en call center de la ciudad de Manizales.

Por otra parte es importante mencionar, que uno de los hallazgos más relevantes en el desarrollo de la presente investigación se ubica alrededor de la percepción positiva que tienen los jóvenes frente a aspectos como la calidad directiva de los jefes, jornadas de trabajo, reconocimiento y seguridad y formación y capacitación en la empresa, en contraposición con los planteamientos dados por los autores consultados, quienes

afirman que estos elementos en el proceso de inserción de la población juvenil son precarios.

Pero para tal contraposición aparecen autores como Jacinto y Otros (2007) quienes mencionan que son diversos los factores que pueden intervenir el sentido que dan los jóvenes a su trabajo aun cuando todos se encuentren expuestos a las mismas condiciones y en los mismos tiempos. Es así como se puede afirmar que la valoración que un joven tenga de su trabajo se encuentra determinada por diferentes factores dentro de ellas las condiciones familiares, socioeconómicas, las expectativas generadas alrededor de su trabajo o experiencias laborales pasadas bajo condiciones más precarias.

Frente a los planteamientos anteriores, podría pensarse que en la percepción positiva que tienen los jóvenes frente a algunos aspectos de su trabajo influyen condiciones familiares y socioeconómicas, si 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 llevan a valorar de manera más positivas oportunidades laborales, aunque estas no se constituyan desde una mirada externa en las más adecuadas.

En esta misma medida los autores mencionan que los jóvenes cuentan con la capacidad de crear estrategias innovadoras, que evitan la generación de mayores niveles de afectación frente a la crisis del empleo afrontada en la actualidad. Aunque no se especifican cuáles son esas estrategias, si es claro que los jóvenes cuentan con herramientas efectivas, que hacen que las condiciones precarias en su trabajo no se constituyan en factores de riesgo que afecten su salud y bienestar.

8 CONCLUSIONES

A continuación se muestran las principales conclusiones surgidas tras el desarrollo de la presente investigación, que involucra elementos importantes encontrados tanto en la revisión teórica como frente a los hallazgos empíricos de las categoría de precariedad laboral como factor de exclusión social y el desarrollo humano centrado en la población juvenil, además evidencia las principales dificultades metodológicas presentadas en el proceso investigativo y las ideas de próximos estudios que se hacen necesario se desarrollen con el fin de lograr mayor conocimiento de la realidad laboral que experimenta la población joven en Colombia y que se establece como soporte empírico y conceptual para la gerencia del talento humano en la mediación ser humano-trabajo.

Conclusiones desde la revisión teórica

Dentro de la revisión teórica de la variable precariedad laboral como factor de exclusión se pudo encontrar diversidad en autores que han dedicado sus investigaciones a caracterizar los elementos que hacen parte de esta y a identificar como influye en diversos ámbitos de la vida laboral, social e incluso familiar de los trabajadores que la experimentan, igual situación se presenta para el caso de la categoría desarrollo humano que aunque no son muchas los estudios orientados desde la perspectiva de Sen, si se logra encontrar entre diversos autores elementos teóricos y empíricos importantes que aportan a la re-construcción y conocimiento de esta variable.

Caso contrario se presentó cuando se realizó la búsqueda de estudios orientados a relacionar de manera directa la precariedad laboral y el desarrollo humano dentro del contexto laboral y más aún orientado a la población joven en Colombia, aunque se encontró de manera individual hallazgos investigativos a nivel iberoamericano como es el caso de México y España.

Dentro de la literatura revisada se logró evidenciar que son múltiples las dimensiones que definen la precariedad laboral, pero es de resalta que para el caso de la presente investigación solo se tomaron dos dimensiones de las cuales no se conocía su percepción dentro del grupo de jóvenes que laboran en Call center de la ciudad de Manizales, ya que para este caso las dimensiones relacionadas con aspectos legales de seguridad social y prestaciones sociales se encuentran cubiertos por las empresas, razón por la cual no se abordaron, caso contrario al indicador de salario que aunque también es cubierto según los lineamientos legales, si tenía la oportunidad de ser abordado desde la percepción que los jóvenes han creado al evaluar si este permite generar prosperidad económica y expectativas económicas que aporten a su desarrollo.

Conclusiones desde los hallazgos empíricos

Se evidenció que existe una relación significativa entre las condiciones de trabajo y el desarrollo humano en los jóvenes que laboran en Call center de la ciudad de Manizales, aunque es de resaltar que los alcances de la investigación no permitieron determinar cómo influye una sobre la otra, si es evidente que los niveles de precariedad laboral percibida por jóvenes desde la discontinuidad temporal y las difíciles condiciones de trabajo si generan afectación sobre el proceso de expansión de libertades como fin y como medio, que hacen parte fundamental para lograr la ampliación de capacidades de los jóvenes para alcanzar un desarrollo desde la perspectiva de Sen.

Aunque es de resaltar que uno de los hallazgos principales, se obtuvo al identificar que aunque los jóvenes perciben precariedad en los indicadores abordados dentro de las dimensiones de discontinuidad temporal, no sucede de manera similar para el caso de la dimensión de difíciles condiciones de trabajo, donde solo el indicador de control y decisión es percibido por los jóvenes como un elemento de precariedad dentro de su dinámica de trabajo, mientras que indicadores como calidad directiva de los jefes, jornada

de trabajo, reconocimiento y seguridad; y formación y capacitación son reconocidos como aspectos positivos dentro de la organización.

Otra conclusión importante se centra en la percepción multidimensional que han construido los jóvenes alrededor del empleo, la cual se hace explícita cuando afirman que a pesar de que su empleo les genera prosperidad económica para la satisfacción de necesidades básicas materiales, este no les permite de manera plena la expansión de libertades relacionadas con aspectos psicosociales como lograr los objetivos planteados, llevar el modo de vida que se desea, que no dependen únicamente de tener prosperidad económica. Aunque desde la perspectiva material es importante destacar que a pesar de que los jóvenes perciben que su empleo si les permite tener una estabilidad económica, esta no alcanza niveles que faciliten el disfrute de servicios económicos y adquisición de bienes, llevar la vida que desearían para ellos, ni incluso planear de manera segura su futuro, por lo tanto, esta condición de precariedad está limitando la ampliación de capacidades y el desarrollo de los jóvenes que laboran en la modalidad de telemercadeo en Manizales.

De manera positiva se resalta que a pesar de presentarse algunas condiciones de precariedad laboral, la organización desde su cultura se presenta como un espacio de formación no formal, donde se refuerzan y expresan valores relacionados con la responsabilidad, la solidaridad y comportamientos basados en la toma de decisiones racionales y soportan el proceso de desarrollo humano de los jóvenes desde su experiencia laboral.

Conclusiones desde la perspectiva de la Gerencia del Talento Humano

A través de la revisión conceptual y trabajo empírico realizado en la presente investigación se evidencian las implicaciones a nivel personal y colectivo que las condiciones de trabajo precarias en la población juvenil tienen, y es por esta razón, que se constituye en un reto

emergente para el gerente del talento humano, que desde su mirada crítica debe repensar, proponer y ejecutar acciones políticas al interior de las organizaciones e incluso externas que imparten las prácticas laborales precarizadas que vienen afectando con mayor fuerza a la población juvenil.

En este sentido es importante resaltar, que la gerencia del talento humano debe trascender su acción al interior de las organizaciones hasta llegar incluso a generar impacto a nivel de políticas públicas, donde se vele y promueve condiciones laborales decentes para la población juvenil, siendo uno de los grupos poblacionales más vulnerados dentro del ámbito laboral.

Desde las áreas de gerencia del talento humano se deben diseñar estrategias que permitan gestionar talento y desarrollo de capacidades en las nuevas generaciones, que como lo expresan Calderón, H.; Naranjo, V. y Álvarez, G. (2011) son producto de otras realidades laborales caracterizadas por nuevas modalidades y condiciones de trabajo; tal situación demanda una Gerencia del Talento humano capaz de leer e interpretar las nuevas necesidades y expectativas de la población trabajadora joven, además de mediar entre las demandas del mercado/la organización y las condiciones laborales ofrecidas a los jóvenes, garantizando espacios de trabajo decentes que aporten al incremento de calidad de vida laboral, el bienestar y su desarrollo humano.

Asimismo y apoyados en hallazgos obtenidos en esta investigación, surge como un reto para la gerencia del talento humano, no solo estudiar e intervenir las implicaciones que tiene en los jóvenes las condiciones laborales precarias, sino además, desde una nueva perspectiva identificar y proponer estrategias de trabajo que busquen potenciar factores protectores que inhiban o contrarresten el riesgo que genera dichas condiciones, partiendo del reconocimiento de aquellas estrategias definidas como *innovadoras* y que pueden ser generadas por los jóvenes para enfrentar sus realidades laborales y evitar mayor afectación psicosocial sobre ellos.

Una de las características laborales que experimentan los jóvenes encuestados dentro de su ámbito organizacional es la inestabilidad contractual y laboral, frente a un análisis más profundo de este aspecto que surge como limitación del estudio es la necesidad de dar cuenta de una profunda comprensión de dicho fenómeno, dado que no se realizaron entrevistas a profundidad en esta población. Se sugiere para estudios posteriores realizar análisis comprensivo de las características evidenciadas en el presente estudio.

De otro lado, teniendo en cuenta que las condiciones laborales precarias hacen parte de las características de empleo que debe experimentar la población juvenil en el contexto contemporáneo, sería importante no solo estudiar las implicaciones a nivel psicosocial que tiene para los jóvenes este tipo de trayectorias laborales, sino también conocer cómo estas condiciones pueden afectar los resultados de la organización, frente a lo que surge como pregunta ¿Qué influencia tienen las condiciones de trabajo precarias en la capacidad de innovación de las empresas?, teniendo en cuenta que una de las principales fuentes de creatividad e innovación para una organización, es su recurso humano.

Igualmente vale la pena indagar por la capacidad que en la actualidad tienen los jóvenes de generar *estrategias innovadoras* para lograr que las condiciones precarias de los trabajos a los cuales accedan no afecten su salud y bienestar psicosocial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amar, A. (2000). La función social de la educación. *Investigación y desarrollo*, (1), 74-85.
- Arroyo, F. (2004). Adquisición de actitudes de responsabilidad social a través de un programa de voluntariado. Tesis doctoral publicada, Universitat de Valencia, Valencia, España.
- Bonome, M. (2009). *La racionalidad en la toma de decisiones: Análisis de la Teoría de la decisión de Herbert A. Simon*. España: Netbiblo, S. L. 1-304.
- Blanch, J. (2011). La psicología del trabajo ante la crisis del empleo. Consultado en: <http://www.cop.es/infocop/pdf/2012.pdf>.
- Calderón, H. (2006). La gestión humana y sus aportes a las organizaciones colombianas. *Cuadernos de administración*, 19(031), 9-55.
- Calderón, G.; Naranjo, J; Álvarez, C. (2010). Gestión humana en la empresa colombiana: sus características, retos y aportes. Una aproximación a un sistema integral. *Cuadernos de Administración*, 23(41), 13-
- Cano, C. (1998). La lógica de la precariedad laboral: el caso de la industria valenciana del mueble. *Cuadernos de relaciones laborales*, (13), p, 207-227.
- Castel, R. (2004). *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del asalariado*. Primera reimpresión, Paidós, Buenos Aires, 13-487.
- Capocasale, B. (2008). Función social de la educación. *Quehacer educativo*, (88), 87-93.
- Cortina, A. (1995). *Razón comunicativa y responsabilidad solidaria*. Ediciones Sígueme-Salamanca, p, 1-275.
- Cortina, A. (2003). *Ética de la empresa. Claves para una nueva cultura empresarial*. Madrid: EDITORIAL TROTTA, p, 1-145. Sexta edición.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. (2012). Principales resultados del mercado laboral. Boletín de prensa.

- 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*, 20, 19-29.
- Naranjo, V. (2008). *Efectos de la cultura organizacional en la innovación*. Tesis de doctorado publicada, Universidad de Murcia, España.
- Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales. (2007). Guía Prevención de Riesgos Psicosociales en el Sector Teleoperador. Madrid. P, 1-62.
- OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (2007). *Trabajo decente y juventud. América Latina*. Perú: Lima.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (2010). *Trabajo Decente y Juventud en América Latina 2010*. Lima: OIT/ Proyecto Promoción del Empleo Juvenil en América Latina (Prejal), p. 1-248.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (2010). *Panorama Laboral América Latina y el Caribe*. P. 1-140.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (2011). *Trabajo decente para los jóvenes: el desafío de las políticas de mercado de trabajo en Argentina*. Argentina: Buenos Aires.
- Pedraja R. y Rodríguez P. (2004). Efectos del estilo de liderazgo sobre la eficacia de las organizaciones públicas. *Revista Facultad de Ingeniería*, 12(2), 63-73.
- Pedrajas, H. (2006). *El Desarrollo Humano en la economía ética de Amartya Sen*. Tesis de doctorado publicada, Universitat de Valencia, Valencia, España.
- Porthé, V. (2009). *La precariedad laboral en inmigrantes en España y su relación con la salud: una aproximación cualitativa*. Tesis doctoral publicada, Universitat de Pompeu Fabra, Barcelona, España.

Ramírez, R. M & Guevara F.D. (2006). Mercado del Trabajo, subempleo, informalidad y precarización del Empleo: los efectos de la globalización. *Economía y Desarrollo*, 5(1), 95-131.

Sen, A. (1998). *Desarrollo y Libertad*. Barcelona: Editorial Planeta S.A.

Subirats, J. (2005). *Análisis de los factores de exclusión social*. Fundación BBVA. España, 1-86.

Weller, J. (2001). *Procesos de exclusión e inclusión laboral: la expansión del empleo en el sector terciario*. División de Desarrollo Económico, CEPAL. Santiago de Chile. P. 1-105.

Weller, J. (2007). La inserción laboral de los jóvenes: características, tensiones y desafíos. *Revista de la CEPAL*, 92, 61-82.

Páginas web consultadas

Thompson, I. (2005). El Telemercadeo. Consultado en la página web <http://www.promonegocios.net>

ANEXOS

ANEXO 1. Cuestionario para la recolección de información.

A continuación se presenta una serie de preguntas relacionadas con las condiciones de trabajo y su percepción frente a las expectativas laborales, compromiso con la organización y satisfacción laboral. De antemano agradecemos la disposición para llenar cada uno de los espacios del cuestionario.

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Edad: _____ Cargo: _____ Sexo: F ___ M ___ Estrato socioeconómico: _____

Escolaridad: Primaria ___ Estado civil: Casado ___ Personas a cargo: _____
 Secundaria ___ Soltero ___
 Técnico ___ Viudo ___
 Tecnológico ___ Unión libre ___
 Universitario ___
 Otro: ___ Cuál: _____

Nota: Las valoraciones a las siguientes frases van de 1 a 5, siendo 1 el número de menor valor y el 5 el número de mayor valor.

2. CONDICIONES DE EMPLEO					
Mi trabajo en la empresa es estable	1	2	3	4	5
Considero que en cualquier momento puedo perder mi empleo	1	2	3	4	5
Los contratos que tengo dentro de la empresa son a corto plazo	1	2	3	4	5
Trabajo en horario de noche	1	2	3	4	5
En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar	1	2	3	4	5
Mi trabajo me exige trabajar en días de descanso, festivos o fines de semana y tomar días de descanso al mes	1	2	3	4	5
Cuándo estoy en casa sigo pensando en el trabajo	1	2	3	4	5
Discuto con mis amigos o familia por causa de mi trabajo	1	2	3	4	5
Debo atender asuntos del trabajo cuando estoy en casa	1	2	3	4	5
Paso poco tiempo con mis amigos y familia a causa de mi trabajo	1	2	3	4	5
Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades y aplicar mis conocimientos	1	2	3	4	5
Puedo tomar pausas cuando las necesito y decidir la velocidad a la que trabajo	1	2	3	4	5
Me asignan trabajo teniendo en cuenta mis capacidades	1	2	3	4	5
Puedo cambiar el orden de mis actividades en mi trabajo	1	2	3	4	5
Puedo desatender algún momento mi trabajo, para atender algún asunto personal	1	2	3	4	5
Por la cantidad de trabajo debo quedarme tiempo adicional y tengo-debo trabajar sin parar	1	2	3	4	5
La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo	1	2	3	4	5
Recibo capacitación útil para hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4	5
En la empresa confían en mi trabajo	1	2	3	4	5
En la empresa me pagan a tiempo mi salario	1	2	3	4	5
Mi jefe me da instrucciones claras y ayuda a organizar mejor el trabajo	1	2	3	4	5
Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones	1	2	3	4	5
Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo y me ayuda a progresar en la organización	1	2	3	4	5
Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo	1	2	3	4	5
La orientación que da mi jefe me ayuda a hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4	5
Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo y siento que puedo confiar en él.	1	2	3	4	5
3. DESARROLLO HUMANO					
Siento que este empleo me ha permitido:					
Generar prosperidad económica	1	2	3	4	5
Tener el tipo de vida que he querido para mi	1	2	3	4	5
Considero que:					
Este trabajo es el que siempre había soñado y el que merezco	1	2	3	4	5
Trabajar en esta empresa me ha permitido:					
Reflexionar sobre el estilo de vida que he llevado y a partir de esto cambiar	1	2	3	4	5

Cumplir con aspiraciones que me hacen feliz	1	2	3	4	5
Lograr desarrollo intelectual y con este alcanzar mis metas	1	2	3	4	5
La formación de mi carácter y con esto lograr los objetivos de vida planteados	1	2	3	4	5
El fortalecimiento del auto-respeto, la autoconfianza y la autoestima	1	2	3	4	5
Tomar decisiones según mis aspiraciones basadas en un inventario de lo que poseo, lo que puedo alcanzar a través de mis capacidades y comparándome con otras personas que están en el mismo nivel que yo.	1	2	3	4	5
Generar expectativas frente a lo que quiero lograr teniendo en cuenta lo que poseo, lo que puedo lograr y lo que otras personas tienen y han logrado estando en el mismo nivel que yo	1	2	3	4	5
Prestar atención a los elementos relevantes para lograr el fin propuesto	1	2	3	4	5
Adquirir conocimiento y experiencia para manejar las diferentes situaciones que se presenten en el cumplimiento de las metas propuestas	1	2	3	4	5
Identificar el nivel de complejidad de cada una de las situaciones que se presenta, y atenderlas según dicho nivel y teniendo en cuenta las consecuencias tanto positivas como negativas.	1	2	3	4	5
Reflexionar profundamente antes de tomar una decisión identificando los pros y contras y ser coherente con dicha reflexión al actuar	1	2	3	4	5
Tomar decisiones basadas en valores, sin dejarme influenciar por otras personas o situaciones.	1	2	3	4	5
Tomar siempre decisiones orientadas al cumplimiento de un objetivo o fin.	1	2	3	4	5
Establecer y realizar pequeñas metas que me permitan dar cumplimiento a objetivos grandes frente a los que basó las decisiones tomadas en el día a día.	1	2	3	4	5
Trabajar en esta empresa me ha permitido:					
Participar en la toma de decisiones en temas relacionados con mi puesto de trabajo	1	2	3	4	5
Tener voz y voto en la formulación de planes de mejora relacionados con aspectos de mi puesto de trabajo	1	2	3	4	5
Tener un estilo de vida económicamente estable	1	2	3	4	5
Adquirir los bienes y servicios que requiero para vivir bien	1	2	3	4	5
Ahorrar dinero para mi futuro	1	2	3	4	5
Crear independencia económica	1	2	3	4	5
Capacidad para adquirir y responder por servicios financieros	1	2	3	4	5
Ser consciente de la influencia que pueden tener mis acciones en el bienestar de otras personas	1	2	3	4	5
Pretender ser justo y compasivo al momento de tomar decisiones buscando no dañar a otras personas	1	2	3	4	5
Ser sensible ante la situación desfavorable de otra persona	1	2	3	4	5
Actuar para ayudar a otros, aunque no me beneficie directamente	1	2	3	4	5
Participar activamente en la búsqueda de soluciones, aun cuando la situación no me afecta directamente	1	2	3	4	5
Reconocer mis errores y generar estrategias que den soluciones a los problemas causados por estos y que están afectando a otras personas.	1	2	3	4	5
Esta empresa:					
Me brinda la posibilidad de continuar con mis estudios	1	2	3	4	5
Hace evidente el interés por que su personal continúe con su formación académica	1	2	3	4	5