



**Neoliberalismo y tercerización laboral: relación entre el modelo de negocio de los contact center y el neoliberalismo en Colombia**

Santiago Pérez Rodríguez

Trabajo de grado presentado para optar al título de Sociólogo

Asesor

Juan Guillermo Zapata Ávila, Doctor (PhD) en Ciencias Humanas y Sociales

Universidad de Antioquia  
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas  
Sociología  
Medellín, Antioquia, Colombia  
2024

---

Cita

(Pérez Rodríguez, 2024)

---

**Referencia**

**Estilo APA 7 (2020)**

Pérez Rodríguez, S. (2024). *Neoliberalismo y tercerización laboral: relación entre el modelo de negocio de los contact center y el neoliberalismo en Colombia*. [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

---



CRAI María Teresa Uribe (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas)

**Repositorio Institucional:** <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - [www.udea.edu.co](http://www.udea.edu.co)

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

### **Dedicatoria**

A mi madre, por creer en mí y apoyarme incondicionalmente. A Sebas, mi hermano, por estar para mí cuando más lo necesitaba. A mi padre Javier por inculcarme la importancia de la educación y la disciplina. A mi papá, Méndez, por enseñarme a gozar del camino sin perder de vista la meta; a él le dedico todos mis triunfos con la esperanza de que se sienta orgulloso.

### **Agradecimientos**

A Sara, mi compañera de vida, quien me motivó incansablemente y me alejó del trance del cansancio cuando dejaba de creer en mí mismo; infinitas gracias por apoyarme en todo. También a todos(as) los(as) profes, amigos(as) y compañeros(as) con los cuales pude compartir mi proceso de formación, llevo una parte de cada uno(a) en mí.

---

## Tabla de contenido

Resumen .....	6
Abstract .....	7
Introducción .....	8
1. Emtelco: Observaciones durante las prácticas académicas .....	11
1.1. Contextualización.....	11
1.2. Proceso de selección, inicio de contrato y primer mes como practicante .....	12
1.3. Primeros meses como practicante (febrero a mayo) .....	14
1.4. Cambios y nuevos roles a partir de junio .....	18
1.5. Configuración del nuevo “Equipo Social” a partir de septiembre .....	20
1.6. Noviembre y diciembre; terminando año y contrato como practicante .....	22
1.7. Balances luego de terminar las prácticas.....	25
2. Estado del arte: neoliberalismo en Colombia .....	28
2.1. Antecedentes .....	28
2.2. ¿Qué es el neoliberalismo?.....	34
2.3. Neoliberalismo en Colombia.....	50
2.3.1. ¿Instauración de un modelo exógeno? .....	50
2.3.2. Características del neoliberalismo en Colombia .....	54
2.3.3. Tercerización y precarización del trabajo .....	60
3. El contact center como una de las consecuencias del neoliberalismo en Colombia.....	75
3.1. El neoliberalismo como síntesis de las contradicciones del capitalismo .....	76
3.2. La descomposición del trabajo en la época del neoliberalismo .....	79
3.3. El contact center como arquetipo de la tercerización laboral.....	80
4. Conclusiones .....	82
Referencias .....	84

---

**Lista de figuras**

**Figura 1** El neoliberalismo en los 80.....49

**Figura 2** El neoliberalismo en los inicios del siglo XXI .....50

**Figura 3** Distribución de la riqueza global.....53

## Resumen

El neoliberalismo es un proyecto político que ha modificado, entre otras cosas, la lógica del trabajo en el modo de producción capitalista, abriendo las puertas para la flexibilización y la profundización de la crisis de precarización del trabajo. En este informe de investigación, el cual surge de haber realizado las prácticas universitarias en Emtelco BPO, se implementó una metodología de investigación cualitativa con la ayuda de técnicas como la revisión bibliográfica y la observación, con el objetivo de comprender críticamente la relación entre el neoliberalismo en Colombia y el modelo de negocio de los contact center. Se puede concluir que el neoliberalismo surgió y se expandió como modelo hegemónico de manera paralela con estrategias de tercerización laboral, más aún, los principios y características del proyecto político neoliberal crearon las condiciones para la proliferación de empresas de tercerización de procesos como Emtelco BPO. Además, se expone desde una perspectiva sociológica que es a la vez comprensiva y marxista, la tercerización laboral a partir de categorías asociadas como precarización, flexibilización, falta de garantías laborales, subcontratación, entre otras.

*Palabras clave:* neoliberalismo, tercerización laboral, Colombia, prácticas universitarias, sociología.

### **Abstract**

Neoliberalism is a political project which has modified, among other things, the logic of work in the capitalist mode of production, opening the doors for the flexibilization and strengthening of the crisis of job insecurity. In this research report, which arises from having done the university internship at Emtelco BPO, a qualitative research methodology was implemented with the help of techniques such as literature review and observation, with the aim of critically understanding the relationship between neoliberalism in Colombia and the business model of the contact center. It can be concluded that neoliberalism emerged and expanded as a hegemonic model in parallel with labor outsourcing strategies, moreover, the principles and characteristics of the neoliberal political project created the conditions for the proliferation of process outsourcing companies such as Emtelco BPO. In addition, it is exposed from a sociological perspective that is both Comprehensive and Marxist, labor outsourcing from associated categories such as precarization, job insecurity, flexibilization, subcontracting, among others.

*Keywords:* neoliberalism, labor outsourcing, Colombia, university internship, sociology.

## Introducción

El presente informe contiene los resultados de la investigación llevada a cabo durante las prácticas universitarias en Emtelco, las cuales tuvieron una duración de un año (a partir de enero del 2023 a enero del 2024). En este sentido, se expone a continuación la problematización realizada a partir de este ejercicio investigativo, el diseño metodológico que se siguió y los enfoques teóricos que guiaron el proceso. Así mismo, al final de esta introducción se presenta resumidamente el contenido temático de los capítulos que dan cuerpo a este informe.

Así pues, la temática central de la presente investigación podría resumirse en la posible relación entre el neoliberalismo y el modelo de negocio de los contact center, concretamente Emtelco. En ese sentido, el propósito principal es identificar las formas en las que el neoliberalismo ha dado paso a modelos empresariales como los contact center. Para llevar a cabo esto, se empezará por describir las dinámicas de Emtelco que la constituyen como una empresa BPO (*Business Process Outsourcing*), es decir, como una compañía que terceriza procesos de negocio. Luego, se define el neoliberalismo haciendo énfasis en sus características y lógicas implícitas y explícitas. Por último, será posible ejemplificar algunas de las principales características del neoliberalismo en el contact center Emtelco y así, responder a la pregunta sobre ¿Cómo entender las dinámicas del contact center inscritas en el neoliberalismo?

Por su parte, según la naturaleza del objeto de estudio, el diseño metodológico que direccionó el proceso de investigación se enmarca en la perspectiva cualitativa, ya que se opta por la observación participante y la revisión documental como técnicas principales para la generación y análisis de datos. En este sentido, la metodología se plantea como un proceso no lineal en el cual no solo es necesario volver a fases anteriores, sino que la generación de información, el análisis y la revisión documental son acciones que se realizan de manera simultánea (Sampieri, et al. 2010, p. 8).

Por lo tanto, si bien la revisión documental es un paso obligatorio para la investigación social en general (Valles, 2000, p. 102), su utilidad o protagonismo cambia según el tipo de investigación. En este caso, no solo sirve para delimitar e indagar por el objeto de estudio en un momento inicial, otorgándole un papel insoslayable durante todo el proceso de investigación (Sampieri, et al. 2010, p. 7), sino que también se entiende que “la revisión documental es una técnica privilegiada para rastrear, ubicar, inventariar, seleccionar y consultar las fuentes y los



documentos que se van a utilizar como materia prima de una investigación”(Galeano Marín & Universidad de Antioquia, 2018, p. 192). En ese sentido la revisión documental, junto con la observación participante, son las técnicas fundamentales de generación de información en las cuales se sustenta la presente investigación.

En ese sentido, dado que parte de la investigación se construye a partir de las prácticas académicas realizadas en Emtelco, es adecuado partir de la observación participante como estrategia de investigación, diferenciándose entonces de la mera observación en tanto esta última suele ser entendida, grosso modo, como una técnica para captar datos sobre el comportamiento humano en general, mientras que la observación participante implica una intervención directa en el objeto de estudio por parte del investigador (Corbetta, 2007, p. 304). En un sentido similar, María Eumelia Galeano la define no sólo con base en la participación del investigador sobre aquello que investiga, sino también en tanto su propósito fundamental que es la comprensión profunda de una realidad social (Galeano Marín & Universidad de Antioquia, 2018, p. 60). De hecho, siguiendo con la perspectiva de María Eumelia Galeano se entiende la observación participante como:

(...) [Una] técnica de investigación social, la observación participante se refiere a la recolección de información que realizan observadores implicados como investigadores durante un período de tiempo extenso en el campo, suficiente para observar un grupo: sus interacciones, comportamientos, ritmos, cotidianidades (2018, p.60).

En relación con lo anterior, Miguel S. Valles entiende la observación como una estrategia de investigación social, siempre y cuando ésta tenga un carácter científico en tanto esté orientada por una pregunta, unos objetivos y una intencionalidad. (2000, p. 134). “Esta estrategia posee un carácter deliberado, sistemático y selectivo. Es decir, el investigador focaliza su observación de acuerdo con el propósito de su trabajo” (Galeano Marín & Universidad de Antioquia, 2018, p. 64). En ese sentido, es posible entender la observación participante no tanto como una mera técnica de recolección de información, sino como una estrategia de investigación más general que puede incluir diferentes técnicas de generación de información que van más allá de la mera observación, tal y como es la entrevista, los diarios de campo y la revisión de documental (Valles pp. 138). Por todo esto, la observación participante que se realizó durante las prácticas académicas realizadas en Emtelco no se basa solamente en la mera observación, sino también en la participación activa en

los espacios físicos y simbólicos durante las jornadas laborales, por ello los roles y actividades realizadas como practicante hacen parte de los insumos que fundamentan parte de esta investigación.

Teniendo en cuenta esto es importante poner de manifiesto que, si bien este informe de resultados está escrito en tercera persona dado el carácter académico y científico del mismo, la primera parte (1) está redactado en primera persona del singular ya que corresponde, propiamente, a los resultados de la observación participante aplicada durante las prácticas académicas. Luego, en la segunda parte (2) se presenta el estado del arte sobre el neoliberalismo en Colombia, partiendo de sus antecedentes, sus definiciones y características y terminando por las formas en las que se ha aplicado en Colombia, es decir, en sus implicaciones prácticas. Con ello, en la tercera parte (3) se realiza un ejercicio que busca triangular los resultados de las anteriores dos partes, es decir, se exponen relacionadamente los insumos generados a partir de la observación participante y la revisión documental, asimismo, las reflexiones crítico-analíticas son guiadas en esta parte por dos grandes tradiciones de pensamiento en la sociología: el marxismo y la comprensiva. Por último, en la cuarta parte (4) se exponen los hallazgos obtenidos de todo el ejercicio investigativo, algunas líneas de análisis que quedan abiertas, así como las recomendaciones ético-metodológicas aprehendidas durante todo el proceso.

## 1. Emtelco: Observaciones durante las prácticas académicas

### 1.1. Contextualización

Como se planteó y argumentó anteriormente, este capítulo da cuenta de los resultados obtenidos de la observación participante durante las prácticas realizadas en Emtelco. Dado el carácter subjetivo y experiencial de las descripciones y los análisis, se presentan entonces en orden cronológico tanto las experiencias vividas, así como algunas reflexiones preliminares que buscan relacionar el neoliberalismo con las dinámicas propias de Emtelco.

Así pues, en los siguientes apartados se da cuenta de los diferentes roles asumidos como practicante de sociología, lo cual incluye una crítica a las tareas y funciones realizadas, así como una breve descripción y análisis de los servicios ofrecidos por Emtelco. Todo ello desde una mirada sociológica que busca comprender el quehacer empresarial del contact center, el cual no agota sus servicios en la atención al cliente, sino que se posiciona como una empresa que vende asesorías o consultorías a otras empresas e instituciones (tanto públicas como privadas).

En ese sentido y como se explicita en la introducción, todo este capítulo está escrito en primera persona, ya que es la descripción de las experiencias y reflexiones vividas durante las prácticas propiamente, es decir, estas páginas las he construido con el paso del tiempo como practicante y buscan evidenciar, desde mi punto de vista como practicante y como sociólogo en formación, el quehacer como aprendiz en una empresa como Emtelco. Es por esto por lo que muchas de las reflexiones y descripciones que se encuentran a continuación tienen un carácter subjetivo que, si bien es la imagen de mis acciones, sentimientos y reflexiones como practicante de sociología, también son un insumo investigativo en tanto son observaciones realizadas desde el interior de la empresa, dan cuenta de las tareas que cumplí, las metodologías que debía seguir, así como las reflexiones que me suscitó la cotidianeidad como empleado en este contexto.

Así mismo, al estar realizando las observaciones desde el interior, fui participante de los procesos y requerimientos que se narran a continuación, de hecho, tal y como se verá en el transcurso de este capítulo, el área de trabajo en la cual yo estaba, es decir Diseño de Experiencias (CX)<sup>1</sup>, es una área que de una u otra forma transversaliza y dialoga otras áreas de trabajo como lo es el centro de contacto como tal (contact center), el servicio al cliente que es la industria en la que

---

<sup>1</sup> Customer Experience, por sus siglas en inglés.

se especializa Emtelco. Por ese motivo tuve la oportunidad de conocer otros procesos, de ver cómo funcionaba la operación en sede, de identificar y entender algunas de las empresas y marcas que compran el servicio al cliente en Emtelco, así como las consultorías para el mejoramiento de procesos de negocio.

## **1.2. Proceso de selección, inicio de contrato y primer mes como practicante**

Para el segundo semestre del 2022 que fue cuando comencé a buscar trabajo como practicante, el pensum de sociología de la Universidad de Antioquia contemplaba tres modalidades para desarrollar el trabajo de grado: primero, la monografía que incluye un trabajo de investigación completo, desde la formulación de proyecto de investigación, así como la ejecución del mismo y la entrega de resultados; también está la figura de pasantía, en la cual el estudiante se anexa a una investigación en desarrollo con un margen de acción más amplio, generalmente allí se cumple el rol de asistente de investigación o similares, dentro de esta modalidad se debe entonces realizar una problematización y un ejercicio investigativo propio que permita la entrega de un informe final; por su parte, la modalidad de prácticas que es emplearse como aprendiz en alguna empresa, ya sea privada o del sector público, en donde se debe entregar un informe al finalizar la misma. Así fue como decidí que la modalidad de prácticas sería la que más me convenía, ya que necesitaba el empleo y me gustaba la idea de adquirir experiencia como sociólogo antes de graduarme.

Luego de buscar durante todo el semestre, de enviar hojas de vida constantemente, de asistir a entrevistas tanto individuales como grupales, de pensar que sería más difícil de lo que imaginaba y que, por ende, quizás me tocaría hacer monografía y buscar otro trabajo que no fuese como sociólogo pero que me permitiera subsistir. Sin embargo, gracias a que en Emtelco ya había practicantes de sociología anteriormente, la coordinadora de trabajo de grado tenía el contacto para enviar la hoja de vida; así fue como comencé el proceso que me llevaría a estar escribiendo estas páginas.

Finalmente, el 19 de diciembre de 2022 firmé contrato por un año para realizar mis prácticas académicas como sociólogo en Emtelco, específicamente desde el 16 de enero del 2023 hasta el 16 de enero del siguiente año. El proceso de selección, aunque duró en total dos meses (desde mediados de octubre hasta la firma del contrato), fue relativamente sencillo: primero, una prueba específica de conocimientos en diseños metodológicos, así como en ejecución de investigaciones

y análisis de datos; segundo, hubo una entrevista en la cual se verificaban los conocimientos evaluados en el primer paso; por último, la realización de pruebas psicotécnicas, el envío de documentación y la firma del contrato.

Así pues, el 16 de enero comencé con las prácticas, por lo menos en términos contractuales o meramente formales, ya que como se irá viendo en el transcurrir de estas reflexiones, a pesar de que el cargo de practicante tiene un contrato de tiempo completo, las obligaciones del cargo de practicante no requieren un tiempo de trabajo fijo, es decir, habían días e incluso semanas en las cuales tenía solamente un par de reuniones; días en los que no tenía trabajo así como otros en los que estaba ocupado solo medio día, por lo menos durante esta primera etapa.

De hecho, ya que la modalidad del trabajo era virtual, por lo menos a nivel contractual ya que como se verá más adelante hubo tareas que requerían que fueran realizadas de manera presencial, en las primeras dos semanas solo tuve que recoger el computador y el carnet en una de las sedes de Emtelco, concretamente en la sede de Olaya en donde estaba el área más administrativa de la empresa. La otra sede se encuentra ubicada en La Aguacatala, allí se concentra la mayoría de la operación presencial de la ciudad de Medellín, es decir, allí están los agentes de servicio al cliente que trabajan para diferentes empresas clientes de Emtelco, por ejemplo, Grupo Éxito, Tuya y Comfama, además están los líderes, los coordinadores y algunos de los diseñadores de experiencia y áreas relacionadas. Mis roles estuvieron más relacionados con esta sede, de hecho, se verán más adelante algunas de las funciones que desarrollé allí.

Por lo pronto, para seguir con el hilo descriptivo de esta primera etapa como practicante, es importante mencionar que durante estas primeras semanas me presentaron el equipo de trabajo, por lo menos de manera virtual y con ayuda de mapas mentales que contenían la estructura del área de Diseño de Experiencias, área en la cual yo era el practicante de uno de los diseñadores de experiencia de acá en Medellín. No obstante, a las personas con las que trabajaría la conocería paulatinamente según las tareas que fuese adquiriendo. En ese tiempo conocí entonces algunas generalidades sobre mi cargo, como no había casi trabajo al empezar el año, me pidieron que revisara algunos de los entregables de otros(as) practicantes con el objetivo de conocer lo que posteriormente debía hacer. Así fue como tuve mis primeros acercamientos a lo que se hacía en Emtelco desde el área de Diseño de Experiencias (CX), había presentaciones en *Power Point* que exponían resultados de análisis de mercado, documentos en *One Drive* que contenían metodologías de investigación, así como bases de datos sobre diferentes temáticas.

En esta etapa inicial, aproximadamente hasta mediados de febrero, no me asignaron ninguna “investigación”, mi jefe directo me recomendaba material para estudiar y prepararme para el cargo; en este tiempo estuve leyendo documentos, viendo presentaciones en Power Point y videos en YouTube sobre algunas de los temas de interés para Emtelco, en realidad, estaba expectante de lo que fuese a suceder después, quería estar preparado para mi cargo y tener un buen desempeño, sin embargo, no sería sino hasta febrero y marzo cuando me empezarían a llegar requerimientos.

### **1.3. Primeros meses como practicante (febrero a mayo)**

Desde los primeros acercamientos con mis jefes, empezó a hacerse recurrente en mí una reflexión que estaría presente durante todo mi proceso como practicante, una reflexión que no cesaría de reafirmarse durante las experiencias como practicante, ésta versaba sobre el desconocimiento casi total sobre el perfil de un(a) sociólogo(a) por parte de los integrantes del equipo de trabajo. En otras palabras, el equipo de trabajo para el cual estábamos contratados tres practicantes de ciencias humanas no sabían qué es la sociología, no sabían cuáles son nuestras habilidades o nuestros campos de conocimiento. En últimas, parecían existir una suerte de imaginarios que direccionan las tareas o los roles que allí debíamos desempeñar pero que, en gran medida, evidenciaban el desconocimiento por nuestros campos del saber. Tanto así que durante gran parte de mi tiempo como practicante tuve que realizar diferentes tareas que, grosso modo, se pueden aglutinar bajo el rol de analista de mercados.

En este sentido, las tareas que desempeñe durante los primeros meses marcan un periodo que inicia en Febrero (luego del proceso de aprendizaje y empalme) y termina en mayo, ya que finalizando este último mes cambió nuestro foco de trabajo, tal y como se verá en el siguiente apartado. Por lo pronto, para ahondar en aquello que se aglutina como analista de mercados, es necesario ejemplificar algunas de las investigaciones que realicé (en Emtelco son llamados requerimientos).

Así pues, dado que Emtelco además de vender servicio al cliente también ofrece asesorías o consultorías, tiene varios clientes para los cuales trabajé, por ejemplo, Tigo, Auteco, Grupo Éxito, Alcaldía de Medellín, entre otros. Durante este periodo de tiempo realicé entonces análisis sobre el estado de mercado, esto según diferentes necesidades comerciales; lo más común fue llevar a

cabo análisis comparados sobre la competencia directa de las marcas con el objetivo de identificar alternativas publicitarias o proponer mejoras en los procesos de negocio. Este instrumento de investigación es conocido con el nombre de benchmarking, generalmente se realiza a través de un computador y no requiere de contacto humano, la información se busca, identifica y organiza a través del equipo y muchas veces no se complementa con otros instrumentos o metodologías de investigación. A partir de estos primeros ejercicios como practicante comencé a aprender sobre la importancia de ser concreto, de tener la capacidad de sustraer la información más valiosa con el objetivo de presentar resultados específicos, de sintetizar información y descartar todo aquello que no agregue valor al análisis.

Por otro lado, hubo un requerimiento que posibilitó otra metodología de trabajo y, aunque fue solo una experiencia investigativa en comparación con los más de veinte benchmarking realizados desde el computador, esta investigación se desarrolló casi en su totalidad de manera presencial. Duró aproximadamente un mes, tiempo durante el cual, junto con otra compañera practicante, fuimos a la sede de La Aguacatala una o dos veces por semana; allí, realizamos entrevistas, observaciones y discusiones en grupo con el objetivo de identificar factores que influyeran en el servicio prestado por los(as) trabajadores(as) de contact center. Esta investigación fue diferente desde el principio, ya que no nos dieron una metodología o una técnica de recolección de datos para ejecutar (como solía suceder antes y después de este requerimiento), sino que nos presentaron una necesidad y mi compañera y yo debíamos diseñar una metodología que nos permitiera indagar sobre posibles soluciones. La necesidad, tal y como nos fue presentada por una de nuestras jefes fue: Los creadores de experiencia<sup>2</sup> no son tan amables como quisiéramos, ¿Qué podemos hacer para que sean más amables a la hora de brindar la atención al cliente? De esa forma, mi compañera antropóloga y yo construimos un diseño metodológico, meramente cualitativo, que nos permitiera conocer y profundizar sobre los factores asociados al tipo de servicio brindado por los creadores de experiencia.

En este punto de mi proceso de aprendizaje y puesta en práctica de mis aptitudes como sociólogo en formación, tuve dos reflexiones importantes: primero, me sentía motivado ya que era la primera vez que que estaba frente a un problema propiamente sociológico; segundo, tuvimos

---

<sup>2</sup> Creador de experiencia es la manera en que se llama en Emtelco a los asesores, también se suele escribir CE, por sus siglas.

que buscar eufemismos para traducir las conclusiones de la investigación, ya que presuponemos que no les iban a gustar los resultados obtenidos.

Es importante profundizar en estos dos aspectos, sobre el primero, ya que fue un reto de aproximación a una realidad social con un nivel de autonomía mayor. Hasta ese momento solo había aplicado benchmarking e incluso luego de eso los requerimientos solían ser la aplicación de una técnica específica, sin la necesidad y la posibilidad de construir una metodología como tal que permitiera la aproximación a un fenómeno concreto. Pensaba entonces que esta investigación era un asunto propiamente de la sociología organizacional, que mi conocimiento era valioso porque decidimos qué metodología seguir, no se trataba ya solamente de aplicar una técnica como el benchmarking que, en mi concepto, si bien me aportó conocimientos valiosos sobre la forma en la que se desarrollan estrategias de mercadeo en las empresas, nunca dejé de pensar que era una metodología para la cual no se requería muchos conocimientos previos, en realidad, los jefes le decían a uno qué debía contener el benchmarking y nosotros los practicantes solamente debíamos buscar la información y llenarla.

Por su parte, sobre la segunda reflexión realizada durante y luego de esta investigación en la sede de La Aguacatala, ésta comenzó cuando empezamos a percibir los hallazgos preliminares puesto que, desde la aplicación de las primeras entrevistas, así como con las observaciones y las conversaciones con la otra practicante, se comenzó a perfilar una conclusión preliminar que se reafirmaría constantemente hasta terminar con la investigación: el problema de la amabilidad por parte de los creadores de experiencia estaba asociada a la falta de estímulos económicos, al mal ambiente laboral, a la exhaustiva rutina y en general a condiciones poco favorables para el desarrollo óptimo del trabajo. Por su parte, nuestra jefe nos pedía que fuéramos contándole lo que íbamos observando con el desarrollo de la investigación; el dilema fue entonces que sabíamos que no sería cómodo contarle de esa forma las conclusiones a la jefe.

En Emtelco se valora mucho la experiencia y la calidad en las relaciones humanas, de hecho, era evidente e innegable (así como las conclusiones de la investigación), que se preocupan por tratar de hacer de Emtelco una empresa con un buen ambiente laboral, que procuran pensar y desarrollar actividades que agreguen valor a las relaciones interpersonales entre los colaboradores. Por todo esto, creíamos junto con mi compañera que no podíamos decir las conclusiones de la investigación tal cual las habíamos logrado obtener, además, debo decir también que observando mi propio comportamiento y mis sentimientos, así como los de mi compañera, sentipensábamos



que unas conclusiones como las obtenidas iban a generar prejuicios sobre nuestro quehacer como sociólogo y antropóloga, es decir, que no iban a ser tomadas en cuenta al considerar que estaban sesgadas por perspectivas “excesivamente críticas”, como se nos había hecho sentir en alguna ocasión durante el proceso. En últimas y como se enunció anteriormente, buscamos eufemismos para presentar los resultados obtenidos, tratamos de ser optimistas y a la vez críticos con la información y, con todo esto, comencé a formular una serie de preguntas para reflexionar sobre el proceso como practicante: ¿Puede variar el valor de la verdad en una investigación sociológica según el contexto en el que se desarrolló? ¿Cómo investigar éticamente sin impactar negativamente en la población estudiada?

Por lo pronto, ya que estas preguntas son abstractas y no tienen una respuesta inequívoca, es decir, tienen el propósito de promover la reflexión y el análisis pero no de encontrar una respuesta única o certera, me gustaría igual dejar explícito que en este punto del análisis tuve la oportunidad de indagar de cerca, por primera vez, sobre las condiciones laborales de los creadores de experiencia, sobre sus sentimientos, sus cotidianidades, los horarios que cumplen y los paupérrimos salarios que reciben, etc. Todo esto me hizo pensar en los contact center como una fábrica de producción de servicios, como una industria especializada en vender el tiempo y la “buena actitud” de los creadores de experiencia, pagándoles un salario insignificante que difícilmente alcanza para la supervivencia y, asimismo, para garantizar la reproducción de la fuerza de trabajo.

Sin embargo, estas reflexiones se retomarán en la parte IV del presente informe, por lo pronto y siguiendo con el hilo descriptivo, es importante decir que durante este periodo de tiempo tuve la oportunidad de dialogar con mis jefes directos, quienes me solicitaban requerimientos según la empresa a la cual asesoran, de hecho, cada uno(a) tiene a cargo alguna empresa de las mencionadas anteriormente. Así, ellos(as) son los encargados de reunirse con los clientes que representan a cada empresa, sus roles son brindarles asesoría e identificar necesidades, por ejemplo, fallas o demoras en los procesos, así como estrategias de marketing o publicidad que puedan mejorar los ingresos de estas empresas. De esta forma, Emtelco se encarga de hacer la investigación pertinente (la cual muchas veces la hacíamos casi en su totalidad los practicantes), para luego hacer las devoluciones nuevamente a las empresas.

En este punto, teniendo en cuenta además la atención al cliente o contact center como tal, es en donde se materializa el *ethos* de compañías como Emtelco, las cuales se especializan en la

tercerización de procesos. De hecho, Emtelco se autodefine como una empresa BPO (Business Process Outsourcing), en tanto se encarga de vender la atención al cliente a grandes empresas y, además, de tener equipos de trabajo que construyen estrategias para mejorar procesos de negocios, lo cual llaman asesorías y consultorías.

Así pues, fue durante estos meses de trabajo relativamente monótono, en los cuales mi rol era casi exclusivamente hacer análisis de mercado, salvo por algunos días de presencialidad y entrevistas que no duraron más de un mes con una frecuencia de uno o dos días por semana, fue allí donde surgió el interés por investigar, desde una perspectiva académica, la relación entre el neoliberalismo en Colombia y los modelos empresariales como Emtelco.

#### **1.4. Cambios y nuevos roles a partir de junio**

A partir de junio, los(as) tres practicantes tuvimos una reasignación de roles y vivimos algunos cambios, en palabras de nuestro anterior jefe directo, esperaban que tuviéramos “un cambio en nuestro foco de trabajo”. Lo primero y más concreto, fue que llegó una nueva persona que sería nuestra nueva jefe directa, ella sería entonces quien se encargaría ahora de estar pendiente de dinamizar nuestros roles, así como de liderar y estar pendiente de nuestras investigaciones. En ese orden de ideas, lo primero que realizamos fueron cuatro investigaciones simultáneas, en las cuales cada uno(a) se encargaba de una (ya que la jefe también asumió la responsabilidad de llevar a cabo una de ellas). A mí se me asignó hacer un rastreo bibliográfico sobre un campo de conocimiento relativamente joven: Las Ciencias del Comportamiento. Sobre esta investigación, me llamó mucho la atención los campos disciplinares que incluía, ya que aunque se fundamenta en diferentes subcampos disciplinarios de la psicología, también se nutre de ciencias como la biología, las neurociencias, la antropología y la sociología. Más aún, algo que estuvo presente dentro de mis observaciones y reflexiones, fue la utilidad o el interés político y económico de estas Ciencias del Comportamiento; se busca entender los factores asociados al comportamiento de los sujetos, específicamente, se busca modificar la conducta humana con el ánimo de promover comportamientos esperados, por ejemplo, instar a las personas a comprar un producto o a un deudor a pagar el valor en mora.

En este punto, fue explícito el requerimiento sobre generar insumos teóricos y metodológicos que ayuden a Emtelco a vender sus servicios de consultoría, aquello que ofrecen es

entonces la oportunidad de cambiar el comportamiento de usuarios o posibles compradores. En otras palabras, muchas empresas e instituciones públicas (como Comfama, Auteco, Tigo, Grupo Éxito, Alcaldía de Medellín, entre otras) no solo tercerizan el servicio al cliente, sino que también buscan empresas como Emtelco para que se encarguen de diseñar, ejecutar y evaluar estrategias, planes, proyectos y/o programas para el mejoramiento de procesos.

Más adelante -específicamente durante julio y agosto-, el flujo de trabajo que se me asignó creció paulatinamente, ya que una practicante terminó su contrato laboral en julio y la otra en agosto; el trabajo que antes hacíamos tres practicantes quedó entonces bajo mi responsabilidad. Durante estos dos meses realicé varios análisis de mercado, acompañé algunos talleres presenciales y ayudé en algunas tareas específicas que requerían de reuniones virtuales y en general de mi disponibilidad para trabajar en una modalidad híbrida entre remoto y presencial. Sobre estas tareas, me gustaría profundizar en los talleres, ya que fue lo único atípico y nuevo que realicé durante este período de tiempo. Así pues, mi rol durante los talleres era de acompañamiento, es decir, estos espacios eran contruidos y liderados por un jefe, yo solo debía estar presente y aportar en los momentos adecuados, además, tome notas sobre lo vivido durante los talleres con el objetivo de enviar posteriormente insumos a mi jefe sobre la información más relevante; utilizamos esta estrategia ya que preferimos nos grabar el espacio para evitar coacción por parte de los participantes.

Por otro lado, fue significativo que mi carga laboral incrementara inversamente proporcional a la disponibilidad de las otras dos practicantes, puesto que, incluso antes de que ellas terminaran contrato y con la idea de que no tuviesen que dejar requerimientos incompletos, se les dejó de asignar responsabilidades aproximadamente un mes antes de finalizar sus prácticas académicas. Ahora bien, este me resulta relevante al analizar en retrospectiva los motivos reales de tales decisiones: como se evidencia más adelante, primero, al finalizar mi contrato tuve un cronograma de trabajo grupal que me asignaba tareas hasta el último día de mi contrato, la idea era aportar hasta el día en que tuviese el contrato activo; por otro lado y tal y cómo me enteré posteriormente por comentarios de mis jefes y compañeros, el desempeño laboral de la otra practicante de sociología fue deficiente durante todas sus prácticas, no asistía a reuniones, incumplía frecuentemente con los requerimientos, entre otras conductas similares. En conclusión, he resignificado este período de tiempo en el que se me sobrecargó con las responsabilidades de las otras practicantes, como un momento en el cual los y las jefes querían resultados, pensaban que

mi trabajo era de muy buena calidad (también me enteré de eso paulatinamente) y ya no querían lidiar con la practicante que tuvo un desempeño cuestionable.

### **1.5. Configuración del nuevo “Equipo Social” a partir de septiembre**

Durante esta época de cambios expuesta en el apartado anterior, un aspecto que comenzó a influir en lo que vendría después es la cercanía laboral que se acentuó paulatinamente con mi jefe inmediata, ya que luego de acompañarla en diferentes requerimientos en los que solicitó mi apoyo, ella me comentó en repetidas ocasiones “el valor y la utilidad de mi perspectiva sociológica” para el diseño de experiencias (CX). Esto se traduciría entonces en dos cuestiones fundamentales: primero, por solicitud de mi jefe hacia otros diseñadores de experiencia, se me empezó a asignar nuevas tareas en las cuales no se requería con anterioridad a los practicantes; segundo, con la llegada de otros dos nuevos practicantes se me asignó la responsabilidad de liderar y dinamizar este nuevo “equipo social”.

Así pues, dada la intención de mi jefe de involucrarme en nuevas tareas, acompañé de cerca una consultoría que le vendió Emtelco al Distrito de Medellín, en la cual se debían evaluar el estado actual de algunos procesos sobre la atención a la ciudadanía, con el fin de proponer modificaciones y mejoras. Además, también tuve la oportunidad no solo de desarrollar una investigación para otro cliente corporativo, en este caso Comfama, sino que también me invitaron a la socialización con el cliente interno. En otras palabras, ya no solo debía desarrollar investigaciones o aplicar instrumentos para la generación de datos, sino que se me hizo partícipe del diseño de investigaciones como tal, también podía aportar en los espacios de cocreación y socialización a los clientes.

Para profundizar sobre esto, es importante decir que durante esa consultoría para el Distrito de Medellín acompañé, de manera presencial, a mi jefe a algunas sedes descentralizadas de atención al ciudadano, los llamados Mascerca, allí realizamos entrevistas a algunos de los funcionarios, además, llevamos a cabo lo que se conoce como cliente oculto en el análisis de mercados. Esta herramienta de investigación del marketing me resultó particularmente interesante, primero debido a que, al igual que el benchmarking, era para mí una metodología totalmente nueva con una potencialidad de indagar, desde otra perspectiva, sobre fenómenos sociales, segundo, ya que me cuestionaba acerca de la ética en la investigación; me he formado en una tradición

metodológica que considera la sinceridad, la no instrumentalización y el consenso como pilares fundamentales en la ética de la investigación social.

Por otro lado, con la llegada de los dos nuevos practicantes el 20 de septiembre (una socióloga y un antropólogo), la jefe y posteriormente los demás creadores de experiencia nos bautizaron como el “Equipo Social CX”<sup>3</sup>, anteriormente llamado “Equipo de prácticas CX”, es decir, como el equipo de ciencias humanas que trabaja para el área de diseño de experiencias. Fue entonces que la jefe empezó a planificar una nueva metodología de trabajo para nosotros los practicantes, la cual recogía elementos de lo que ya se venía haciendo, pero con una nueva estrategia; esta es, que la persona con mayor experiencia liderará el equipo, en este caso, yo tuve que asumir este rol y las responsabilidades subyacentes. Específicamente, tuve que estar pendiente de las responsabilidades, necesidades, aciertos y errores de los otros dos practicantes; liderar el equipo significó, entre otras cosas, dinamizar la forma de trabajo en equipo y acompañarlos en el proceso de adaptación.

Por esos mismos días, el primer requerimiento grande que tuvimos como equipo fue completar la actualización de unos arquetipos que se habían construido para el Distrito de Medellín. De hecho, parte de los insumos que habíamos generado mi jefe y yo eran para esta actualización, junto con el resto del equipo social nos encargamos de hacer propiamente el diseño de esos arquetipos. Ahora bien, antes de continuar con la descripción analítica de este período de tiempo, me parece importante explicitar la funcionalidad de los arquetipos en el diseño de experiencias, así pues, éstos sirven para visualizar y conocer perfiles imaginarios de posibles usuarios, clientes o empleados según sea el caso específico. La idea central es entonces tener una forma de agrupar, imaginar, conocer y entender los diferentes tipos, en este caso, de ciudadanos que requieren de servicio al cliente en el Distrito de Medellín, todo con el fin de diseñar o construir experiencias centradas en la población objetivo.

Luego, al finalizar la actualización estos arquetipos para el Distrito de Medellín, hubo un auge en el flujo de trabajo que empezó en octubre, según nuestra jefe, los demás creadores de experiencia estaban muy satisfechos con el trabajo que se había realizado con los arquetipos del

---

<sup>3</sup> Al interior del argot de las empresas que, como Emtelco, se encargan de la tercerización de procesos de negocio, se habla de CX para referirse a la experiencia del cliente (Customer Experience). También existen siglas para referirse a cuestiones similares y/o relacionadas como lo son UX para hablar de experiencia del usuario (User Experience), CJM (Customer Journey Map) para referirse a la metodología que procura graficar el proceso que realiza un consumidor para adquirir un producto o servicio, entre otras.

Distrito, por lo cual nos empezaron a solicitar la actualización o creación de arquetipos para otros clientes corporativos (Grupo Éxito y Comfama), además de actualizar arquetipos para Emtelco como tal. Este tipo de trabajos se realizan a partir del diseño y ejecución de investigaciones que, además de insumos que ya se tengan (por ejemplo, bases de datos, informes, documentos, etc.), se busca generar información de valor para la construcción de los arquetipos.

Así pues, como se ha visto en este apartado, fue durante este periodo de tiempo que experimenté un crecimiento significativo en el flujo de trabajo, lo cual además se aunó con las nuevas funciones que debía desempeñar. Ahora bien, complementando las reflexiones que había hecho unos meses antes, lo que puedo interpretar con base en conversaciones con mi jefe directa, así como por comentarios recibidos de parte de otros jefes, es que el incremento en el flujo de trabajo y los nuevos roles que me fueron asignados, son una consecuencia del valor percibido en mi forma de trabajar y, por ende, en la satisfacción y entusiasmo de los jefes al verme en otros roles y con nuevas responsabilidades. En otras palabras, se me dijo explícitamente y en repetidas ocasiones que mi apoyo en espacios virtuales y/o presenciales, así como los entregables que realizaba eran vistos como trabajos de calidad, por lo cual se me iban asignando cada vez más roles o responsabilidades como muestra de la confianza que me había ganado.

No obstante, al reflexionar críticamente sobre estos cambios, me parece adecuado exponer algunas de las inquietudes que hacían parte de mis reflexiones durante este periodo de tiempo: ¿El beneficio del buen trabajo es más trabajo, más plusvalía?, ¿El hecho de valorar mi trabajo de manera diferencial en comparación con los(as) otros(as) practicantes servía como excusa para cargarme con más responsabilidades? ¿Existía alguna relación entre recibir un halago o unas felicitaciones y la consolidación de una relación de dominación? Fue incluso durante esta misma época cuando mi jefe directa me dijo que, si bien Emtelco no contaba con la posibilidad de contratar a Sociólogos luego de realizar las prácticas allí, había una posibilidad de que yo fuera la excepción, ya que ella me había recomendado con el gerente en vista de mi buen desempeño.

### **1.6. Noviembre y diciembre; terminando año y contrato como practicante**

Los últimos meses como practicante estuvieron cargados de muchas responsabilidades, muchas tareas y proyectos pequeños en comparación con el flujo de trabajo que hubo, sobre todo, durante la primera mitad del año. Lo más complejo y exhaustivo fue la construcción de los

arquetipos que habíamos comenzado en octubre y que terminaríamos de entregar en noviembre; logramos realizar análisis de datos cuantitativos con softwares como SPSS y Power BI, luego, a partir de bocetos de tipologías de usuarios construidas en esa primera etapa, profundizamos en éstos con ayuda de técnicas cualitativas como la entrevista y el grupo focal, todo ello nos brindó insumos suficientes para el diseño de los arquetipos como tal.

Fue entonces, durante el desarrollo de estos últimos arquetipos, que comencé a indagar por enfoques teóricos y metodológicos, propiamente desde la sociología, que sirvieran como insumo o herramienta para la construcción de arquetipos en el área de diseño de experiencias. Ya para esta época lo había comentado con mi jefe y mis compañeros practicantes; creía que no debíamos aplicar solamente lo que allí aprendíamos, es decir, no creía que fuese suficiente con replicar metodologías propias del CX (customer experience), sino relacionar todo ello con nuestras propias disciplinas, buscar la manera formal y explícita de triangular las herramientas propias del área de CX con la sociología y la antropología. Al respecto, propuse indagar por los puntos de encuentro entre la metodología de tipos ideales de Max Weber y la construcción de arquetipos, ya que tanto un tipo ideal como un arquetipo son abstracciones de la realidad que buscan brindar herramientas, entre otras cosas, para aproximarse al conocimiento de la realidad. Tanto los tipos ideales weberianos como los arquetipos buscan clasificar, caracterizar y brindar una imagen “ideal” o abstracta de segmentos de lo real. Así pues, éste fue un ejercicio de reflexión que tenía como propósito, en términos generales, la integración consciente entre nuestros roles como practicantes en Emtelco y nuestra formación profesional, lo que llevaría a lo que vendría a continuación.

En consecuencia, durante este período de construcción de arquetipos, reuniones de seguimiento y de presentación de resultados, terminé de construir una propuesta para el cierre de año (y de mis prácticas, ya que como afirmé al principio de este capítulo mi contrato terminaba el 16 de enero del 2024), esta propuesta que ya había empezado a conversar con mi jefe, versaba sobre la posibilidad de realizar un espacio de socialización en diciembre liderado por nosotros/as, el “equipo social”, y que estuviese dirigido hacia toda el área de Diseño de Experiencias, el objetivo formal y concreto era construir y presentar insumos sobre el papel de los(as) sociólogos(as) y los(as) antropólogos(as) en el área de Diseño de Experiencias (CX). Ahora bien, mi propósito político y ético era aportar a la visibilización de las aptitudes, habilidades y conocimientos de estas dos disciplinas en el sector empresarial, ya que seguía teniendo la perspectiva que, considerando toda mi experiencia como practicante en Emtelco, la mayoría de las personas con las que trabajé

desconocían casi que en su totalidad el campo de estudio de la sociología y la antropología, más allá de algunos prejuicios o ideas vagas; ya había evidenciado reiteradamente que en mi área de trabajo no sabían lo que los practicantes de sociología y antropología éramos capaces de hacer.

Al respecto, debo decir que fui muy cuidadoso con los propios prejuicios que podía estar formando, por ejemplo, en este contexto recordaba frecuentemente las siguientes palabras de Pierre Bourdieu: “A menudo digo que la sociología es un deporte de combate, se utiliza para defenderse, y no se puede utilizar para dar golpes bajos” (Carles, 2001), pensaba entonces en la utilidad de la sociología, en si había un ethos político y/o académico en la disciplina y cómo podía yo aportar en la visibilización de nuestro quehacer como sociólogos; el campo laboral que en este caso era el área de Diseño de Experiencias en Emtelco era, como otros espacios de socialización y organización social, un campo de disputas en el cual se presupone la noción de verdad objetiva, ¿Cómo incluir dentro de esa estructura de valores y creencias la utilidad de la sociología? A veces pensaba que estas preguntas y reflexiones no eran propiamente académicas o científicas, creía que quizás mi labor como practicante empezaba y terminaba con el propósito concreto de insertarme en el mercado laboral, aportar desde mi formación profesional, cumplir con las responsabilidades que me fueran asignadas y poco más. No obstante, creo aún que el deber sociológico no se agota allí, que no somos o no debemos ser meramente técnicos sociales, investigadores que siguen un manual y cumplen meramente con las tareas que se les asignan, esto significaría que la sociología es una disciplina meramente investigativa que olvida incluso sus fundamentos epistemológicos y ontológicos. Basta entonces con decir que grandes corrientes de pensamiento como el marxismo y la sociología comprensiva (enfoques teóricos que, de hecho, hacen parte de los insumos teóricos que sustentan el presente informe), han sido desde sus orígenes teorías científicas críticas, reflexivas y/o propiamente políticas.

En últimas, todas estas reflexiones destilaron en aquel proyecto de socialización que se planeó inicialmente para diciembre, sin embargo, dado que hubo mucho trabajo para todas las personas del área, se aplazó para enero; tanto así que el día en que finalicé contrato no se había realizado aún y tampoco se veía como una prioridad. De hecho, creo que fue muy significativo y diciente el hecho de aplazarlo, de restarle importancia y ponerlo desde un inicio como algo secundario que, a pesar del entusiasmo verbal de mi jefe directa y en general de mi “equipo social”, las prioridades eran los entregables, las reuniones para tratar otras cuestiones “más urgentes”, etc. En suma y como una reflexión que transversaliza gran parte de este informe, lo importante es lo



que genera ganancias, cualquier cosa que se salga del marco interpretativo del economicismo es, per se, menos valioso.

De esa forma se terminó el año, creamos un calendario con las responsabilidades de cada uno/a en donde yo acompañaba los procesos investigativos hasta el 15 de enero, día que terminaba mi contrato. Sin embargo, durante la última semana de diciembre y la primera semana de enero el trabajo fue interrumpido y poco se avanzó en una nueva creación de arquetipos para Comfama, ya que a todas las personas del área nos dieron una semana de vacaciones, debíamos coordinarnos con nuestros compañeros/as para que las responsabilidades estuvieran suplidas; de esa forma, la otra practicante de sociología descanso la última semana de diciembre y el antropólogo y yo los primeros días de enero. Así pues, los arquetipos de Comfama que estábamos haciendo eran ahora sobre el área de empresas, para ello, estuvimos en la fase de exploración en donde generamos insumos para crear los bocetos iniciales, realizamos entrevistas virtuales, revisión de la página web e identificación de voz del cliente en redes sociales. Hasta allí estuve acompañando el proceso, llegó el 15 de enero y me despedí del equipo, les di las gracias por los aprendizajes, recibí una despedida virtual pero calurosa y gratificante, luego fueron a mi casa dos personas del área de logística para recoger el computador de la empresa y así, terminé formalmente mi contrato como practicante en Emtelco.

### **1.7. Balances luego de terminar las prácticas**

Si bien la descripción analítica y crítica de las experiencias como practicante han sido escritas, revisadas y complementadas durante todo el proceso, me parece importante subrayar algunos aspectos relevantes para mi formación como sociólogo, asimismo como para el presente informe. De esa forma, lo primero que me parece valioso resaltar es la importancia de la figura de prácticas durante el proceso de formación como sociólogo, en la medida en la que la academia procura formar un pensamiento científico, crítico y empático sobre las realidades sociales, sin embargo, más allá de los procesos investigativos y las salidas de campo adyacentes a los mismos, siguen existiendo barreras simbólicas entre el proceso de formación y el campo laboral. En otras palabras, los aprendizajes dentro del aula son una herramienta fundamental, pero no completa, para el desarrollo como profesionales en el campo laboral.

En ese sentido, la oportunidad de hacer prácticas me permitió reflexionar, contrastar, analizar y comprender mejor no solo los contenidos temáticos de muchos de los cursos vistos en la carrera, sino que también me impulsó a investigar sobre nuevas temáticas, me permitió adquirir nuevos conocimientos y, en últimas, a crecer como profesional en formación al instarme a desarrollar nuevas habilidades y aptitudes.

Así mismo, me gustaría dejar de manifiesto cuatro puntos importantes sobre las reflexiones descritas en el desarrollo de este capítulo. Primero, sobre la conclusión que sería adecuado no generalizar más allá de los(as) trabajadores(as) de Emtelco en Medellín acerca del desconocimiento, casi generalizado, de las aptitudes de un sociólogo; como he dicho un par de veces, mis jefes y otras personas de otras áreas no sabían cuáles eran mis habilidades según mi campo de formación, la implicación de este desconocimiento es que no sabían qué ponernos a hacer a los practicantes, tendían a subestimar nuestras capacidades al desconocerlas. Sin embargo, en este mismo punto también es importante mencionar que los avances que impulsé en torno a la visibilización, aunque paulatina y parcial, me abrió la posibilidad de participar en otros espacios, de tener nuevas responsabilidades y adquirir nuevos conocimientos.

No obstante, sobre este asunto se desenvuelve el segundo aspecto de la reflexión que es importante dejar explicitado en este apartado, éste es, sobre la sobrecarga laboral que viví dado algunos factores como la indisciplina e irresponsabilidad de una de las compañeras practicantes, así como la calidad percibida en mis entregables, la cual luego de algunos halagos que terminaban promoviendo una relación explícita de dominación, ya que era aún más difícil contradecir luego la idea sobre un requerimiento, me permitió reflexionar sobre el carácter de mi rol como practicante en relación a mis compañeros y jefes. Sin embargo, este vértice en el incremento en el flujo de trabajo que recibía también me posibilitó algo subjetivamente significativo: la posibilidad de pensar y hacer en relación a la visibilidad de nuestras aptitudes y habilidades, tanto como sociólogo como para mi compañero de antropología.

Por último, la cercanía con la operación en la sede de La Aguacatala y propiamente con los creadores de experiencia, así como con mi área de trabajo (es decir el diseño de experiencias), me permitieron reflexionar e indagar por la cotidianeidad en la industria de los contact center, de hecho, me abrieron la posibilidad de investigar sobre la precarización y explotación laboral, las condiciones paupérrimas de trabajo que son sostenidas por figuras legales y sostenidas por

camuflajes organizacionales, entre otros aspectos que se desarrollaran como problema propiamente sociológico en la parte IV de este informe.

## 2. Estado del arte: neoliberalismo en Colombia

### 2.1. Antecedentes

Si bien el propósito concreto de este capítulo es realizar un estado del arte sobre el neoliberalismo en Colombia, en términos del método expositivo es necesario primero realizar un análisis descriptivo y crítico sobre los antecedentes históricos y políticos que posibilitaron importación y adecuación del neoliberalismo en América Latina en general y luego en Colombia. En ese sentido, en este primer apartado se realiza una síntesis del entramado socio histórico que permite encuadrar interpretativamente el neoliberalismo a una realidad como la colombiana.

Así pues, se partirá de un a priori que se llenara de contenido en el transcurrir de la argumentación, éste es, que el neoliberalismo es la fase actual del modelo de producción capitalista y, en ese sentido, para entender los antecedentes del mismo en menester remontarse brevemente a los inicios de la modernidad, asimismo, a los grandes cambios impulsados y experimentados por la sociedad en ese amplio vértice de la historia de la humanidad. En ese sentido, el proceso de expansión del dominio europeo sobre lo que se conocería después como los territorios periféricos, es decir, el inicio del proceso de colonización que aún deja secuelas y grandes implicaciones geopolíticas, así como el mercantilismo y, en términos generales, el paso del teocentrismo al antropocentrismo son grandes y complejos procesos que marcan un punto de inflexión en la historia; aquí se consolidan las bases ideológicas y materiales del capitalismo como sistema que se desarrollaría plenamente durante la revolución industrial en el siglo XVIII (Hernández, 2007, p. 76).

Así mismo, durante esta apertura comercial, ideológica y en general de resignificación de las tradicionales concepciones del mundo, se comienza un proceso que vendría a identificarse siglos después e incluso, no se le llamaría así hasta finales del siglo XX, éste es el fenómeno de la globalización, el cual resulta relevante plantear desde este punto en tanto tiene una relación particular con el neoliberalismo: “El neoliberalismo tiende a ser entendido como sinónimo de globalización, por eso es necesario diferenciar las categorías y sus definiciones” (Sánchez, 2005, p. 116). Por lo pronto, para continuar el esbozo de las condiciones históricas, políticas, económicas, culturales y sociales que dieron paso al actual proyecto neoliberal, es importante también enunciar algunos aspectos del liberalismo clásico que, en mayor o menor medida, permitieron luego la

recreación teórica y práctica del neoliberalismo como proyecto político y económico hegemónico. En ese sentido, lo primero es reconocer que el liberalismo clásico no es una teoría ni una práctica homogénea, es decir, no se puede estudiar como una teoría cerrada, estática o inerte, sino más bien como una tradición de pensamiento y práctica dinámica, compleja y con especificidades según el autor, el territorio y el momento histórico:

No todos los liberalismos son iguales: “En el siglo XX el liberalismo se dividió en dos grandes ramas: el liberalismo social y de mocrático, fundado por John Stuart Mill, al que se inscriben John Dewey, Harold Laski, Crawford Macpherson, y otros; y el liberalismo conservador, de Lord Acton, Benjamin Constant, del que forma parte el neoliberalismo (Estévez, 2005, p. 41).

Al respecto, es necesario entonces desentrañar aquellos puntos de encuentro y desencuentro entre la tradición de pensamiento del liberalismo clásico y los primeros teóricos del neoliberalismo, para así entender, desde una perspectiva que podríamos enunciar como historia de las ideas, cómo fue posible que autores como Hayek, Von Mises y los Friedmann reciclaran y adecuarán las ideas del liberalismo de siglos pasados a una realidad tan compleja, dinámica y en crisis como lo fue la segunda mitad del siglo XX. En otras palabras, la ideología neoliberal tiene una relación directa con los postulados de Adam Smith y John Locke que crearon todo un ambiente teórico y político durante los siglos XVIII y XIX. (Vargas, 2007, p. 81)

Entonces, para entender el neoliberalismo como modelo hegemónico durante la historia reciente de la humanidad, es preciso entender el modo de producción que se gesta y se desarrolla a partir de la incipiente interconexión mundial que comenzó hace más de cinco siglos, así como algunas particularidades históricas y las tradiciones de pensamiento que sirven como marco de referencia para entender la evolución, involución o cambios que han afectado a toda la humanidad.

El capitalismo es un sistema que integra al mundo en una unidad funcional, que es mucho más que la simple suma de las partes, ya que constituye una potente realidad con vida propia, creada por la división internacional del trabajo y el mercado mundial (Trotsky, como se cita en Naveda, 2019, p. 19).

Así pues, al reconocer que el capitalismo está íntimamente ligado a los procesos de interconexión mundial, es necesario indagar por estos fenómenos macrosociales, políticos, económicos y culturales que adquieren mayor sentido al analizarlos en relación a la categoría de globalización. En ese sentido, se puede decir primero que la globalización ha tenido al menos tres grandes acepciones: como categoría científica, como categoría histórica y a partir de la sociología del conocimiento (Paz, 2005, p. 104). Según esta misma perspectiva, la globalización es entendida como:

(...) fenómeno nuevo, homogéneo y homogeneizante que conduce a la democracia, al progreso y al bienestar universal. El mercado global y su creciente expansión favorecen el desarrollo de las grandes empresas transnacionales y tienden a volver obsoletas las fronteras nacionales (Paz, 2005, p. 104).

Entonces, esta perspectiva optimista sobre la globalización y sus supuestos beneficios comparte, tal y como se verá a lo largo de este capítulo y sobre todo en el siguiente apartado, imaginarios que cumplen la función de auto legitimarse a partir de la promesa de un futuro mejor. Basta con analizar un poco las categorías abstractas que aparecen en tal definición como lo son “democracia”, “progreso” y “bienestar universal”; tanto en la parte económica, así como en lo social y lo cultural existen fuertes diferenciaciones según no solo el país, sino también al interior de las naciones es palpable una desigualdad creciente producto de una acumulación inequitativa, entonces ¿Progreso para quiénes? ¿Bienestar “universal” aglutina a todas las sociedades o solo a aquellos con una cantidad y distribución de capitales sobresaliente? Aún más, la democracia burguesa parece sostener el statu quo de desigualdad y explotación imperante durante los últimos siglos.

Todas estas preguntas e hipótesis surgen a partir de la reflexión crítica del análisis histórico de los antecedentes del neoliberalismo, además, lejos de plantearse como puntos de fuga del análisis central, tienen el propósito de direccionar críticamente las reflexiones con el objetivo de encuadrar la perspectiva y la postura desde la cual se hacen los análisis, los cuales si bien adquieren un tono teórico más pronunciado en el siguiente capítulo, es pertinente esbozar desde este momento algunos de los hallazgos preliminares obtenidos durante el proceso. Así bien, se puede redondear la idea hasta el momento al decir que la globalización no solo es una realidad empírica que comenzó

a gestarse quizás desde el período de la conquista y la colonización, sino que se agudizó y adquirió nuevos matices a lo largo de las revoluciones burguesas. Sin embargo, no fue sino hasta la caída definitiva del socialismo real en 1989 cuando se crean las condiciones para el surgimiento de un “nuevo” tipo de capitalismo; fue entonces en la década del 90 cuando se popularizó el término de globalización (Vargas, 2007, p. 75).

En este punto resulta pertinente esbozar la relación entre globalización y precarización del trabajo, relación que se presenta más adelante ligada propiamente al neoliberalismo, sin embargo, en coherencia con el método expositivo del presente informe que articula, a la vez, una línea histórica y un nivel de análisis que va de lo general a lo particular (desde dinámicas macro regionales hasta las propiamente colombianas), se puede decir entonces que los procesos de transnacionalización de los mercados han creado las condiciones objetivas para el desarrollo, paulatino y con especificidades territoriales, de lo que se conoce como la precarización del trabajo:

La globalización relativa permite desplazar parte o partes de la producción de las economías desarrolladas hacia los países que disponen de trabajo abundante y barato y este proceso se sigue hasta obtener los salarios más bajos, aunque ello impida el desarrollo de uno o de varios países; así, la economía mundial se ha vuelto una máquina muy poderosa, pero incontrolable (Paz, 2005, p. 106).

En consecuencia, el orden mundial que se reconoce como globalización no ha sido un proceso meramente lineal ni mucho menos pacífico, de hecho, a través de disputas, guerras, saqueo, explotación y todo un sistema de producción y distribución que favorece a unos pocos mientras las mayorías son arrinconadas hacia la pobreza; todo esto además es promovido por instituciones e instancias supranacionales que se encargan de controlar, regular y dirigir. En otras palabras y tal y cómo se seguirá argumentando en este informe, los mecanismos y las estrategias para el establecimiento de un sistema que supera fronteras y crea un orden mundial ha sido producido teóricamente, impulsado políticamente y puesto en práctica por personas e instituciones concretas.

Ahora bien, es imprescindible realizar una aproximación más concreta sobre el contexto sociopolítico y económico que posibilita no sólo el surgimiento, sino también la expansión del neoliberalismo durante la segunda mitad del siglo XX. Para llevar a cabo esta labor, es necesario resaltar algunos acontecimientos concretos, así como algunos aspectos macro regionales que han

sido identificados como puntos de encuentro según el análisis de la bibliografía revisada. En ese sentido, lo primero que se suele resaltar como antecedentes inmediatos del neoliberalismo es el papel que juegan las crisis económicas, en este caso, la Gran Depresión y el período de reestructuración luego de la Segunda Guerra Mundial. Así mismo, la crisis del petróleo en 1973<sup>4</sup>. En este contexto, además, surge un modelo de desarrollo que es el antecedente concreto e inmediato del neoliberalismo, este es, el estado de bienestar inspirado en la teoría de John Maynard Keynes:

Esas dos motivaciones, contrarrestar la influencia del socialismo sobre las grandes masas y aplicar una política anticíclica, impusieron la necesidad de regular el capitalismo. John Maynard Keynes y su teoría económica estaban ahí para ello. Así nace la etapa del capitalismo regulado, la cual contiene una concepción del desarrollo, a través de sus políticas destinadas a conseguir el pleno empleo y evitar los extremos en la concentración de la riqueza y en la pauperización (Camacho, 2018, p. 295).

No hay que olvidar que durante el siglo XX, no solo desde la Revolución de Octubre en 1917 sino también, y sobre todo, luego del final de la Segunda Guerra Mundial en 1945 se da paso a lo que se conoce en la historiografía como la Guerra Fría; un ambiente político e ideológico de disputa entre el capitalismo (liderado por Estados Unidos) y el socialismo real (dirigido por la Unión Soviética), lo cual implicó todo un despliegue propagandístico y militar que buscaba definir el sentido y el horizonte político de las sociedades contemporáneas. Es entonces bajo estas crisis político-económicas que se consolida empíricamente el modelo de desarrollo promovido por el keynesianismo, una alternativa que da paso a una etapa de capitalismo regulado, en la cual se crean las condiciones para un prolongado período de prosperidad que es legitimado por el ideario popular en tanto es visto como un paradigma de desarrollo (Camacho, 2018, p. 296).

A su vez, durante este período de tiempo se comienzan a gestar las bases teóricas del neoliberalismo, ya que como se verá más adelante el proyecto político del neoliberalismo surge primero como teoría y, paulatinamente, se materializa como alternativa a la crisis de legitimidad que sufrió el modelo de desarrollo del keynesianismo (también conocido como estado de bienestar o liberalismo social):

---

<sup>4</sup> Más adelante se expone cómo la crisis del 2008 afecta, asimismo, el proyecto neoliberal luego de más de dos décadas desde su nacimiento como proyecto político.



La teoría neoliberal fue fundada por los economistas austriacos Ludwig von Mises y Friedrich von Hayek, discípulo del primero. Puede considerarse *Liberalismus* de Mises, cuya primera edición es de 1927, como su obra fundacional. Ambos, especialmente Hayek, tuvieron un papel importante en el debate de los treinta con Keynes y los economistas liberales sociales, que crearon la teoría económica del Estado de Bienestar (Vergara, 2005, p. 40).

Más adelante adquieren también protagonismo los Friedman como pensadores que, en esta etapa en la que se producen las bases teóricas del neoliberalismo, tendrían gran repercusión en los círculos de formación académica, así como en los espacios propiamente políticos que se disputan la autoridad y, por ende, la legitimidad de definir las mejores estrategias para alcanzar un “verdadero desarrollo económico”.

En la práctica, hubo dos acontecimientos que vale la pena explicitar antes de comenzar a desentrañar como tal los fundamentos y el quehacer político económico del neoliberalismo, éstos son: los Acuerdos de Bretton Woods y la Sociedad de Mont Pelerin. El primero, hace referencia a los acuerdos firmados luego de reunirse la Conferencia Monetaria y Financiera convocada por las Naciones Unidas; por decisión de esta conferencia, se creó el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional, asimismo, se crearon una serie de políticas librecambistas que buscaban determinar las relaciones financieras y comerciales entre los países mal llamados “Desarrollados”. Además, es importante anotar que la ideología del liberalismo fue el fundamento de los Acuerdos de Bretton Wood” (Vargas, 2007, p. 81). Por su parte, la Sociedad de Mont Pelerin fue una asociación multidisciplinaria fundada por Friedrich Hayek, uno de los primeros teóricos del neoliberalismo, quién convocó a 36 pensadores de su época en el Hotel du Parc en la villa de Mont Pelerin. Esta sociedad de pensadores influyó fuertemente en los principios que regirán al neoliberalismo posteriormente.

De esa forma, coexistía un modelo de desarrollo basado en el regulacionismo económico, es decir el Estado de Bienestar promovido por las ideas de Keynes, a la vez que surgían y cogían cada vez más fuerza los postulados de los que serían luego reconocidos como los fundadores del neoliberalismo teórico. Fue en ese contexto, concretamente en la década del 70, que el capitalismo regulado entró en crisis. De hecho, según Daniel Camacho Monge sufre una triple crisis: de acumulación, de racionalidad y de legitimación (Camacho, 2018, p. 296). La primera se refiere a

la crisis de acumulación que se presenta debido a la disminución en el incremento de la tasa de ganancia del capital. Por su parte, la segunda se puede definir como la crisis de racionalidad que sufre, según los sectores dominantes de la sociedad, el modelo del Estado de Bienestar al debilitarse su capacidad para incrementar esa acumulación. Por último, la crisis de legitimación que proviene de la pérdida de eficacia del modelo, por ejemplo, el desempleo se incrementó rápidamente luego de años en los cuales las políticas de pleno empleo llegarán a su límite, volviendo así a surgir una fuerte crisis de desempleo:

Ante estos fracasos pierde la lealtad de las masas y esa es una herida de muerte. Eso explica por qué la Teoría del Desarrollo emanada del capitalismo regulado y su Estado de Bienestar pierde su vigencia al principio de los años ochenta (Camacho, 2018, p. 296).

Entonces, fue de esa forma que: “A fines de los ochenta y en la década de los noventa se instala el neoliberalismo, se abandona la Teoría del Desarrollo y se vuelve efectivo el paradigma de la colonialidad del saber, denunciado por González Casanova” (como se cita en Camacho, 2018, p. 290). De hecho, según la revisión bibliográfica realizada para la construcción de este informe, se constata que la crisis que sufrió esta forma de capitalismo regulado dio paso al neoliberalismo, primero surgiendo como teoría económica y política, para luego imponerse en la práctica, aunque paulatinamente, alrededor del mundo. Otros autores como Centeno y Cohen coinciden en la idea, sin embargo, afirman que la crisis comenzó una década antes, es decir en 1960: “El nacimiento del paradigma neoliberal comienza con una crisis sistémica de legitimidad del Estado entre las décadas de 1960 y 1970” [Traducción propia] (Centeno & Cohen, 2012, p. 7). Ahora bien, en el siguiente apartado se profundizará sobre esta transición, asimismo se expondrán como tal los principales postulados que configuran el proyecto neoliberal, las generalidades en torno a su proceso de implementación y expansión por todo el mundo, así como sus principales consecuencias políticas, económicas, sociales y culturales.

## 2.2. ¿Qué es el neoliberalismo?

Luego de explorar brevemente los principales antecedentes del neoliberalismo, es posible ahora sí indagar con mayor detalle y profundidad acerca del neoliberalismo como tal, haciendo

énfasis en su definición, sus características, sus lógicas implícitas y explícitas, así como en sus consecuencias prácticas a lo largo de su génesis y desarrollo. En ese sentido, en este apartado se profundiza primero en la forma en la que el neoliberalismo surge, primero como teoría político-económica, para luego llegar a reemplazar en la práctica política al modelo cada vez menos legítimo de desarrollo del keynesianismo, es decir, la crisis del Estado de Bienestar. Luego, se indaga propiamente sobre los puntos de encuentro y desencuentro entre los diferentes intentos por definir el neoliberalismo, de esa forma, se realiza entonces un análisis que busca sentar las bases para posteriormente y, grosso modo, presentar las principales características del neoliberalismo. Por último, se expone de manera resumida el proceso de implementación y expansión del proyecto neoliberal, terminando con una breve introducción de lo que se aborda como tal en el siguiente apartado, es decir, el neoliberalismo en Colombia.

Así pues, luego de haber indagado sobre los principales antecedentes del neoliberalismo, tanto de aquellos macroprocesos históricos que determinaron las condiciones objetivas que posibilitaron el surgimiento del mismo, así como algunos de los acontecimientos y/o coyunturas que dieron origen e hicieron viable que un modelo como el neoliberal se llegara a convertir rápidamente en un proyecto hegemónico, es posible entonces entender el surgimiento y decaimiento del Estado de Bienestar. Si bien surgió como alternativa a la crisis propiciada luego de la Segunda Guerra Mundial, pronto agotó su efectividad y poco a poco los sectores más privilegiados de las sociedades comenzaron a darle fuerza a las críticas al intervencionismo estatal; se sigue entonces una tendencia que se ha explicitado, por ejemplo, a partir de nociones marxistas de la historia y que afirman a que la vida social es un encadenamiento o consecución de crisis que, en mayor o menor medida, posibilitan el cambio o la transformación de una estructura social: “ la realidad, generalmente reducida al presente o al instante, por el contrario, resulta de la conjugación sincrónica de los tres tiempos: pasado, presente y futuro” (Nieto, 1993, p. 5). Para ejemplificar lo anterior, resulta útil la perspectiva de Daniel Camacho Monge al hablar del Estado de Bienestar:

Quando ésta, a su vez, entra en crisis, es sustituida por el neoliberalismo que, al final de la primera década del Siglo XXI, entra a su vez en una profunda desbandada, lo cual da oportunidad a nuevos caminos teóricos y políticos (Camacho, 2018, p. 300).

De esa forma es posible entender, por lo menos de manera provisional, al neoliberalismo como una estrategia relativamente emergente que se posiciona como alternativa a un modelo en crisis, a un proyecto de desarrollo que veía agotada su capacidad de acción y, por ende, su legitimidad. En otras palabras, esto permite delimitar mejor el marco de sentido que posibilitó la renovación del liberalismo clásico bajo su nueva configuración teórica y práctica, es decir, el neoliberalismo. Al respecto, vale la pena comenzar con una claridad que es fundamental para el desarrollo del presente estado del arte:

A medida que pasa el tiempo, el neoliberalismo, como palabra importante y elemento explicativo en las Ciencias Sociales, aparece recién a fines de los años 90. Mientras tanto, ha habido neoliberalismo en el mundo real desde la década de los 70 más o menos, y como concepto circula desde 1920 (Peck, 2012, p. 11).

En ese sentido, según la bibliografía revisada se evidencia que primero surge lo que se podría denominar un neoliberalismo teórico impulsado por los primeros pensadores que dieron cabida -nuevamente ya que los primeros fueron los académicos del liberalismo clásico- a esta ideología del libre mercado, para luego encontrar cabida en el mundo político y empírico. Estos principales teóricos del neoliberalismo son: Ledwing Von Mises, Friedrich August Von Hayek y los Friedman<sup>5</sup>.

Si bien todos estos autores son economistas, también dialogan con otras disciplinas como la filosofía, la sociología, la historia, entre otras. Por ejemplo, Ledwing Von Mises comienza a escribir y publicar varios libros y ensayos desde las primeras décadas del siglo XX, la mayoría sobre el peligro del socialismo y la crítica al intervencionismo estatal. Sin embargo, no fue sino hasta 1940 que escribe un libro que es considerado como uno de los fundadores del neoliberalismo, este es, *La Acción Humana: Tratado de economía*, allí el autor plantea que el libre mercado es, básicamente, el motor de la historia y el germen de la civilización (Von Mises, como se cita en Cadena, 2006, p. 360). Además, afirma que el capitalismo evoluciona autónomamente y, por ende, sin la intervención del Estado, así como sin la intromisión de los sindicatos y en general de la izquierda -según el autor estos sectores entorpecen (Cadena, 2006, p. 362). Asimismo, para resumir

---

<sup>5</sup> Aunque en muchas ocasiones se reconoce solo los aportes de Milton Friedman, Rose Friedman, su esposa, también produjo insumos importantes para la consecución del neoliberalismo.

sus perspectivas sobre el comportamiento humano y el papel del trabajo, se puede decir que es evidente que asume y reproduce la idea de la pobreza como un mal auto causado, el cual se puede explicar cómo falta de esfuerzo que genera imposibilidad de ascenso social; en ese sentido, también asevera que los derechos de los trabajadores son, en realidad, privilegios (Cadena, 2006, p. 363).

Por su parte, el pensamiento de Von Hayek quien además de filósofo y economista realizó investigaciones que son consideradas insumos importantes para la psicología, sigue con esta línea de pensamiento que endiosa el libre mercado, critica el intervencionismo estatal y, en general, aboga por un liberalismo renovado:

en el pensamiento de Von Hayek —al contrario de Von Mises— hay la aceptación explícita de la obligación del Estado de otorgar un mínimo de salud, vestido, alimentación y alojamiento para los más pobres —con la finalidad, claro, de garantizar su sobrevivencia para el trabajo— y de prestar auxilio en caso de desastres naturales (Cadena, 2006, p. 366).

Así, en sintonía con los postulados de Von Mises, el pensamiento de Hayek está recogido fundamentalmente en su obra *El Camino de la Servidumbre*, el cual, si bien fue publicado en 1943, no fue sino hasta la crisis del keynesianismo en la década del 70 que adquirió un reconocimiento amplio y se comenzó a estudiar y poner en práctica sus ideas (Cadena, 2006, p. 365). Así mismo ocurrió con los Friedman, quienes poco a poco adquirieron legitimidad según iba decayendo la fe en la efectividad de la intervención estatal para el manejo de la economía. Un buen resumen de sus obras más importantes es presentado por Edel Cadena Vargas de la siguiente manera:

Sus obras más importantes fueron *Capitalism and Freedom* publicada en 1962; *Bright Promises, Dismal Performance* 1983, que en realidad es la reimpresión de sus escritos de la revista *Newsweek* de 1966 a 1983; *Libertad de Elegir*, en 1980, que es parte de una serie de televisión de 10 partes; *Tyranny of the Status Quo*, en 1984; y *Los Prejuicios del Dinero*, en 1992 (Cadena, 2006, p. 373).

Milton y Rose Friedman fueron esposos, norteamericanos (hijo e hija de inmigrantes europeos), tuvieron ambos una vida en medio de la academia y la política, tanto así, que Milton asesoró a los presidentes Richard Nixon y Ronald Regan. Además, Edel Cadena afirma que Milton

Friedman también adquirió un amplio reconocimiento debido a su forma de escribir atractiva y fácil de entender, sin embargo, sus postulados son en realidad los mismos de Hayek y Von Mises con algunas pequeñas diferencias (Cadena, 2006, p. 373). De hecho, los Friedman continúan con esta nueva corriente de pensamiento que cuestiona toda forma de intervención social, mientras que se halaga el libre mercado bajo la esperanza de que éste trae consigo la prosperidad. En últimas, el contenido ontológico de sus postulados sigue siendo la libertad como máxima de la modernidad, se presupone que, la libertad de elegir lleva al éxito y, por ende, el fracaso individual puede ser explicado por la falta de talento o disciplina.

No obstante, con el objetivo de hacer más clara la argumentación y dar cabida en un primer momento a los principales autores y concepciones del neoliberalismo, se profundizará más adelante sobre los contenidos de estos axiomas, ya que se evidencia que existe una auto legitimación del discurso la cual se puede entender mejor a partir de la ideología. Por lo pronto, es importante resaltar que estos primeros autores que se dedicaron a pensar y escribir sobre el neoliberalismo, dando origen al mismo, no pudieron materializar sus ideas sino hasta décadas después. De hecho, esto fue una generalidad que se comprueba con el legado de Von Mises, Hayek y los Friedman, los cuales no surgieron como pensamiento hegemónico, sino que, por el contrario, adquirieron paulatinamente reconocimiento y posibilidad de acción. En otras palabras, la legitimidad de los precursores de lo que se podría llamar el neoliberalismo teórico creció de manera inversamente proporcional al decaimiento del modelo del Estado de Bienestar.

Ahora bien, antes de abordar propiamente el surgimiento práctico del neoliberalismo luego de estos primeros años en los cuales se fundamentó teóricamente, es preciso abordar primero el neoliberalismo desde su definición conceptual, es decir, indagar por aquellos sentidos y connotación que ha asumido desde la perspectiva académica. En ese sentido, una de las primeras advertencias que hacen quienes lo han estudiado versa sobre su carácter polisémico, por ejemplo, Álvaro Echeverri (2006) y Jamie Peck (2012) coinciden en que el neoliberalismo ha sido no solo entendido de diferentes maneras, sino que también ha existido en diferentes versiones y ha cambiado a lo largo del tiempo.

En realidad, el neoliberalismo es polimórfico, muy complejo como fenómeno, no existe con una sola forma, es distinto en Argentina, en Brasil, en los Estados Unidos, en el Reino

Unido. No hay un neoliberalismo único, sino que tiene muchas formas híbridas (Peck, 2012, p. 14).

Por lo tanto, no solo debe ser estudiado y entendido según el contexto sociopolítico e histórico específico, sino que también la lectura científica del mismo debe estar guiada por un reconocimiento, contextual, de las alternativas y fuerzas que se han resistido al mismo, así como sus implicaciones prácticas según cada territorio: “El neoliberalismo no ha sido siempre lo mismo, ha cambiado, no se debería definir como algo monolítico” (Peck, 2012, p. 21). Sin embargo, luego de reconocer que es una realidad polimorfa y polisémica, se abren las preguntas sobre ¿Cómo entender entonces el neoliberalismo? ¿Cuáles han sido sus regularidades o generalidades a lo largo del tiempo? Al respecto, Álvaro Echeverri condensa algunas claves metodológicas para su análisis:

El neoliberalismo es muchas cosas, pero cómo decir que es muchas cosas sin caer en un relativismo no estructurado que dice todo sin decir nada, a la vez sin ser determinista. Una pista en la siguiente cita: “El discurso del neoliberalismo es, antes que una teoría económica, un discurso ideológico con fuertes connotaciones éticas” (Echeverri, 2006, p. 88).

Entonces, al aunar su definición a la teoría económica - lo que se expuso anteriormente sobre Von Mises, Hayek y los Friedman-, así como a sus aspectos ideológicos y éticos, es posible empezar a rastrear los fundamentos epistemológicos y ontológicos que los sustentan. En otras palabras, más allá de sus particularidades o puntos de quiebre es necesario también pensar en aquellos aspectos que permiten delimitar su definición. En realidad, otra forma de entender la amplitud de su definición en términos de su genealogía teórica y sus expresiones prácticas, es comprender al neoliberalismo como dinamismo; más como proceso que como realidad terminada o construida *per se*: “(...) hay que pensarlo como un análisis de la neoliberalización (como proceso) porque es un paradigma de la reestructuración del Estado, de la sociedad, que es contradictorio y que está constantemente produciendo desafíos para los gobiernos” (Peck, 2012, p. 26).

Por otro lado, también hay perspectivas que tienen una mirada más amplia, en términos históricos, que plantean el neoliberalismo como síntesis contemporánea de los procesos vividos en la modernidad. Por ejemplo, se plantea que el neoliberalismo contiene una utopía al interior de su

concepción del mundo, de hecho, se argumenta que es un proyecto irrealizable en tanto es una teoría que puede ser pensada, sin embargo, es profundamente irrealizable históricamente (Vergara, 2005, p. 38). Para ejemplificar esto, basta con evidenciar en la realidad misma la agudización de la pobreza y la inequidad, sobre todo en los países periféricos según las lógicas del desarrollo pensadas y ejecutadas en favor de los países mal llamados “desarrollados”:

Este análisis se realiza en un contexto intelectual donde tiene significativa presencia la tesis del fin de los meta relatos y de las utopías, sostenida desde hace varias décadas por autores de diversas corrientes, la cual ha llegado a convertirse en un dogma del pensamiento único (Vergara, 2005, p. 38).

De hecho, desde la sociología de Max Weber ya se habían estudiado estos procesos de la modernidad a partir de la categoría de desencantamiento del mundo, con base en la cual es posible entender el antropocentrismo y el endiosamiento de los nuevos discursos científicos como verdades absolutas.

El proceso de la creciente racionalización occidental culmina así, como lo hiciera notar Karl Löwith, en un “desencantamiento del mundo mediante la ciencia”, donde ya no hay valores últimos que den un sentido teleológico o de orientación normativa al proceso de creciente racionalización y secularización (Weber, 2011, p. 226).

En ese sentido y en correlación con lo expuesto en el primer apartado de este capítulo bajo el subtítulo de antecedentes, el neoliberalismo debe ser entendido como una formación teórica y práctica que se produce como consecuencia de todo un devenir histórico. En palabras de Miguel A. Centeno y Joseph N. Cohen: “Más allá de la perspectiva que tiene cada uno sobre costos y beneficios, el neoliberalismo debe ser visto como el triunfo de una ideología (Mirowski & Plehwe 2009) o, en términos menos alegres según Bourdieu (1999), como “la tiranía del mercado” [Traducción propia] (Centeno & Cohen, 2012, p. 12). Para decirlo en una sola frase, se puede decir que el neoliberalismo es la consolidación del libre mercado como ideología dominante:



El neoliberalismo no es solamente una expresión de conocimiento técnico acumulado, así como tampoco una simple imposición de una clase sobre otra, sino lo que Kuhn (1996[1962]) llamaría un paradigma dominante o Gramsci (1992 [1927]) denominaría hegemonía. Podemos distinguir tres niveles diferentes en los que se puso en práctica esta hegemonía: con comunidades de expertos y la academia, dentro de círculos políticos y gubernamentales, y (el más importante) como una expresión de la cultura popular [Traducción propia] (Centeno & Cohen, 2012, p. 12).

En últimas, al integrar categorías como ideología y hegemonía al análisis del libre mercado como contenido protagónico del neoliberalismo, es posible entenderlo no sólo como un discurso promovido por teóricos y políticos, sino también como realidad producida y reproducida desde diferentes ámbitos de la sociedad. En otras palabras y desde una lectura propiamente sociológica, se puede decir que el neoliberalismo es una realidad con consecuencias principalmente económicas y políticas, pero con un fundamento cultural, social e histórico. Siguiendo esta perspectiva, se puede redondear este intento de definir al neoliberalismo según una de las definiciones que, luego de realizar la revisión y análisis bibliográfico, presenta de manera más completa varias de las dimensiones abordadas al respecto:

El neoliberalismo debe ser entendido como un tipo particular de Estado, construido como respuesta a la crisis de acumulación sufrida por la clase capitalista durante la década de los setenta. Esto permite arrojar las primeras luces sobre lo que es el Estado neoliberal: un proyecto político de la fracción financiera del capital. El neoliberalismo es, por tanto, y tal como señala Harvey, un proyecto de restauración del poder político de clase (Espinoza, 2019, p. 178).

Por esta razón es preciso aproximarse al neoliberalismo como proyecto político y económico, es decir, como propuesta de Estado que nunca se terminará de concretar ni materializar. Así, se puede plantear que el neoliberalismo es un intento de cooptación del Estado y que, por ende, actúa fundamentalmente desde allí. Ahora bien, esto no quiere decir que el neoliberalismo deba ser visto sólo como un tipo particular de Estado, sino que al entenderlo de esta manera se puede comprender mejor su accionar desde un ente concreto, es decir, el Estado. En consecuencia, es

posible entender entonces lo que se podría denominar el surgimiento práctico del neoliberalismo a partir de la aplicación estatal de una serie de reformas, las cuales estaban inspiradas en los postulados de Von Mises, Hayek y los Friedman:

Este cambio fundamental en los mecanismos de acumulación y desarrollo del sistema se verifica en el desplazamiento desde un capitalismo “estadocéntrico” o “capitalismo organizado”, donde el Estado era el principal actor a partir de su función crucial en la asignación y regulación de un conjunto de bienes y servicios públicos universales, a una nueva matriz de acumulación “mercadocéntrica (Fair, 2008, p. 4).

Además, desde esta misma perspectiva de Hernán Fair es posible rastrear un buen resumen sobre el proceso de implementación del neoliberalismo, ya que este autor plantea que esta nueva etapa comenzó a mediados de la década de 1970, en tanto hubo algunas medidas estatales que abogaban por el modelo de acumulación neoliberal; primero en Chile (1973) y luego en Argentina (1976). Además, el autor afirma que esta etapa sólo alcanzaría una expansión hegemónica a finales de los ochenta y durante los años noventa, fundamentalmente como consecuencia de la caída del Muro de Berlín y la derrota del comunismo (Fair, 2008, p. 3). Habría que decir entonces, a modo de aclaración, que el final de la Guerra Fría se produjo con el fracaso del socialismo real y, por ende, con la deslegitimación paulatina del comunismo como alternativa al modelo de producción capitalista. En otras palabras, fue con la caída del Muro de Berlín que el neoliberalismo aumentó su margen de acción, sin embargo y aunque ya no con la misma fuerza, el socialismo y otras formas de resistencia contra el capitalismo siguen aún vigentes.

No obstante, sobre esto último se profundiza en el próximo subtítulo (y con mayor énfasis en el siguiente capítulo), por lo pronto y con el propósito de seguir otorgando cadencia y coherencia al método expositivo, es importante continuar con la disertación sobre el origen práctico del neoliberalismo. En ese orden de ideas, es adecuado precisar que fue a partir de una consecución de crisis que fue posible el establecimiento del neoliberalismo, concretamente, fue después del colapso de los acuerdos de Bretton Woods y las crisis petroleras de 1973 y 1979; dando paso a reformas neoliberales como la privatización de los servicios públicos básicos, la paulatina desregulación del mercado, la disminución de las prestaciones sociales, entre otras (Pavone, 2012, p. 8).

Al respecto, vale la pena explicitar que se evidencia que no todos los autores coinciden al incluir, excluir, soslayar o hacer énfasis en uno u otro de los primeros países en los cuales se implementaron medidas neoliberales. Por ejemplo, Jose Vargas Hernández afirma que a partir de la década de los ochenta la derecha conservadora llega al poder, con Thatcher en Inglaterra y con Reagan y el Partido Republicano en Estados Unidos (2017, p. 81). Por su parte, Jamie Peck también identifica a Chile y Nueva Zelanda dentro de estos primeros experimentos nacionales–neoliberales (2012, p. 9). Aun así, los puntos de encuentro entre quienes han estudiado el neoliberalismo son las lógicas que implicó, sus principales causas, así como su proceso de expansión y sus consecuencias. En ese orden de ideas vale la pena retomar a Vargas Hernández, quien afirma que el objetivo de implementar medidas neoliberales era dismantelar el Estado benefactor, ya que éste podía llevar a un desastre social, incluso a tal punto que podría terminar acabando con el orden mundial, es decir, ponía en vilo incluso al mismo sistema capitalista (Vargas, 2007, p. 81). Además, estas primeras medidas en favor del libre cambio estaban impulsadas y promovidas por instituciones multilaterales de control, tal y como el Banco Mundial, La Organización Mundial de Comercio y el Fondo Monetario Internacional (Vargas, 2007, p. 812).

Además, otro acontecimiento que ratificó y posibilitó la implementación y expansión del neoliberalismo fue el Consenso de Washington tras la caída de la URSS: “Después de 1989, en el mundo post-socialista, la victoria de estos puntos de vista refleja, en parte, la confianza en las nuevas ideas, así como la igualmente importante frustración con las viejas creencias” (Centeno & Cohen, 2012, p. 13). Fue entonces a partir de esta derrota, tanto simbólica como empírica, del socialismo real que surgió el Consenso de Washington; este término fue acuñado en el año 1989 por el economista John Williamson con el objetivo de describir un paquete de reformas que buscaban la liberalización de la economía y, por ende, promover una menor intervención estatal:

Varias perspectivas se terminaron cristalizando en una serie de políticas de liberalización llamadas el Consenso de Washington: austeridad fiscal, dejar que el mercado determine los intereses y el valor de cambio, el libre comercio, desregulación de la inversión extranjera, privatización, desregulación del mercado y el compromiso de proteger la propiedad privada (Centeno & Cohen, 2012, p. 3).

Dicho de otro modo, el Consenso de Washington es la materialización de la cooptación del Estado por parte de la ideología neoliberal; no sólo como punto de quiebre para su consolidación hegemónica, sino también como ejemplo de las formas concretas en las que se tradujo el neoliberalismo a través de políticas estatales. Dicho esto, y con el fin de indagar propiamente sobre las implicaciones de lo expuesto hasta el momento, es posible ahora abordar propiamente las características del neoliberalismo.

De hecho, luego de identificar los precursores de lo que se explicó más arriba como neoliberalismo teórico, se realizó una presentación amplia de las definiciones de neoliberalismo en las cuales se identifican las formas en las que se ha entendido al mismo. Después, se abordó su posterior implementación práctica en algunos países de América y Europa. Ahora bien, con el ánimo de seguir respondiendo a la pregunta que le otorga el título al presente capítulo, es decir, ¿Qué es el neoliberalismo?, es necesario abordarlo ahora a partir de sus características, en otras palabras, con base en aquellos mecanismos y estrategias en los cuales tomó cuerpo paulatinamente el proyecto neoliberal. Así pues, es importante explicitar que, si bien son muchas las características del neoliberalismo, en términos de políticas estatales y presupuestos que direccionan la implementación de este, se pueden resumir en ciertos pilares que contienen o representan el accionar del proyecto neoliberal. En ese sentido vale la pena enunciar, de manera introductoria y sucinta, las principales características del neoliberalismo de la siguiente forma (Edel Cadena Vargas, 2006; Fernández Paz Sánchez, 2005; Jamie Peck, 2012; Vincenzo Pavone, 2012; Hernán Fair, 2008):

- Desregulación del mercado.
- A mayor liberalización del mercado mayor progreso.
- No deben existir aranceles para las importaciones y exportaciones.
- Eliminación de salarios mínimos, que la ley de oferta y demanda determine el valor de todos los salarios.
- No fijación de precios a las mercancías.
- Eliminación de todos -o casi todos- los subsidios<sup>6</sup>.
- No debe regularse el valor de cambio de la moneda, al igual que con los salarios, que la ley de oferta y demanda se encargue de ello.

---

<sup>6</sup> Por ejemplo, Hayek y los Freidman decían que solo se debía subsidiar a la población más vulnerable, sin embargo, al igual que Von Mises quien decían que cero subsidios, el objetivo final era permitir el libre desenvolvimiento del libre cambio, del cual era innato la libertad y el progreso.

- Privatización de empresas del Estado, así como eliminación de instituciones de control que no permitan la liberalización del mercado<sup>7</sup>.

No obstante, es necesario dejar explícito que pueden ser más e incluso menos características según el énfasis, la perspectiva, el interés o el detalle con el que se expongan, por ejemplo, Edel Cadena Vargas (2006, p. 387) engloba varias de las características mencionadas bajo las etiquetas de reducción del gasto público, políticas monetarias restrictivas y reforma legal. Además, agrega otras dos: revolución científica y tecnológica, así como revolución ideológica. Asimismo, habría que agregar una en la cual varios autores hacen énfasis debido a las implicaciones a las que conlleva, ésta es, la profundización del individualismo y la atomización política; Hernán Fair lo enuncia como ideología transformada en sentido común, en tanto la modernización tecnológica y la idea de interconexión e informatización mundial impulsada por los medios de comunicación, resultaron en la instauración más acentuada de la apatía política y el conformismo (2008, p. 8).

En ese orden de ideas y dado el propósito del presente estado del arte, es necesario además profundizar en una característica del neoliberalismo que tiene impacto directo sobre el trabajo, ésta es, la precarización del trabajo como resultado de eliminar o limitar las prestaciones sociales, es decir, la idea de aumentar la productividad a la vez que se disminuyen los costos de producción, entre ellos, el valor del salario y por ende el ensanchamiento de la plusvalía:

se deberían eliminar los sindicatos, las regulaciones de seguridad laboral, los salarios mínimos, contratos colectivos, la prohibición al trabajo de menores, las pensiones acordes a la inflación, servicios médicos y asistenciales a trabajadores, y todo aquello que signifique alguna seguridad social para el empleado. La única medida de remuneración debe ser la productividad, bajo la forma de un salario fluctuante de acuerdo a las condiciones del mercado, sin ningún tipo de prestación (Cadena, 2006, p. 383).

Dicho de otro modo, se repite el ciclo de explotación y enajenación propio del sistema de producción capitalista, en donde el costo de las crisis son asumidas por las masas de trabajadores mientras que, la burguesía como clase poseedora de los medios de producción, incrementa paulatinamente sus ganancias; es por ello que el neoliberalismo surge como respuesta la crisis del

---

<sup>7</sup> Un claro ejemplo de esto es la privatización de la educación, lo cual se fundamenta en la llana creencia en que la educación privada es, a priori, mejor que la educación pública.

Estado de Bienestar y como antónimo de socialismo, el cual es visto como un virus que hay que exterminar ya que pone en vilo el statu quo.

De esa forma es posible comenzar a develar el propósito político y económico del neoliberalismo, no obstante, antes de continuar con las perspectivas críticas al respecto, es necesario primero indagar por los presupuestos epistemológicos y ontológicos de aquellos que promueven abiertamente el neoliberalismo como mejor herramienta para alcanzar el progreso y la libertad. De hecho, ¿Por qué se presupone que el neoliberalismo conlleva al progreso y el bienestar humano? Para comenzar a responder esta pregunta es importante analizar los fundamentos filosóficos del neoliberalismo, para ello, la primera clave se encuentra en su concepción del individuo:

(...) lo conciben como un ser abstracto, carente de corporalidad, de racionalidad reproductiva, comunicativa, de relaciones culturales y de sociabilidad; éste es el “homo oeconomicus, un être de raison”, como ha dicho Andréa. Los neoliberales han secularizado la idea medieval del alma convirtiéndola en racionalidad económica que mira “al mundo subespecie competencia perfecta” (Vergara, 2005, p. 46).

Así se devela entonces otro presupuesto filosófico que se encuentra en la esencia del neoliberalismo, la cual además se recicla y renueva del liberalismo clásico, es decir, el endiosamiento de la libertad como la mejor estrategia para crear una justa competencia. En palabras de Vincenzo Pavone, el libre mercado es visto como el prototipo de un sistema fiable y óptimo para regular todas las transacciones económicas, así como el modelo a seguir con el objetivo de regular y mejorar todas las relaciones humanas (2012, p. 7). En otras palabras, los neoliberales creen que el equilibrio es una consecuencia obvia de la libertad y, por ende, cualquier forma de intervención estatal sólo puede producir desorden, caos e injusticia.

En esa misma línea, Miguel A. Centeno y Joseph N. Cohen dicen que: “Los teóricos del neoliberalismo, de manera constante y efectiva, usan lo que Hirschman identificó como retórica de la reacción: Cualquier cambio de política que se aleje de la lógica del mercado podría resultar solamente en inutilidad, en resultados perversos y peligros sistémicos” ([Traducción propia], 2012, p. 514). De igual manera, Jorge Vergara Estévez afirma que los neoliberales “proponen una utopía. Su noción de libertad supone que todas las relaciones sociales se rigen únicamente por una

racionalidad formal. Pretenden neutralizar toda confrontación político-ideológica a fin de “funcionalizar” todas las relaciones sociales en un “sistema”, el mercado” (Vergara, 2005, p. 49).

A su vez, esta creencia en las virtudes de la supuesta libertad que promulga el neoliberalismo, se puede explicar con base en el principio darwinista de la evolución a partir de la supervivencia del más fuerte, en este caso, del más capacitado según su disciplina y su esfuerzo: “es necesaria la instauración del axioma darwinista del más dotado —es decir, la pertenencia a una u otra clase social se explica por la mayor o menor cantidad de aptitudes y virtudes— y en donde los pobres se encuentran en esa situación “porque quieren” (Cadena, 2006, p. 393). En ese sentido, resulta pertinente anotar que “para la ideología del libre mercado, es decir, para los liberales, la desigualdad es una virtud” (Echeverri, 2006, p. 88). Por ello, es importante entender que el progreso y el bienestar que se promulga no es en términos de justicia social ni equidad universal, más bien, se presupone una igualdad de oportunidades en donde el mismo sistema se encarga de incluir y excluir según las capacidades del individuo.

Por su parte, José Vargas Hernández es uno de los autores que ha estudiado el neoliberalismo desde esta misma perspectiva crítica, de hecho, lo califica como una macro dictadura total en tanto se impone a partir de una ideología irrealizable; por ejemplo, asevera que el neoliberalismo predica una libertad y una igualdad que solo existe en los discursos, mientras que la realidad empírica ha demostrado lo contrario (Vargas, 2007, p. 85). Por su parte Miguel A. Centeno y Joseph N. Cohen plantean que el neoliberalismo crea, intrínsecamente, un sistema de desigualdad que beneficia a unos pocos bajo la creencia en que no hay otra alternativa:

El mundo político del neoliberalismo es mejor interpretado en tanto el incremento cada vez mayor del poder asimétrico (...) en la medida en que ocurrió como una reacción estructural y sistémica a las asimetrías y los cambios económicos producidos por el ejercicio directo del poder de clase. Margaret Thatcher defendió sus políticas a partir de su famoso lema: No hay otra alternativa ([Traducción propia] 2012, p. 10).

De esa forma, se evidencia nuevamente que el neoliberalismo se autoproclama como la única alternativa de desarrollo económico y de bienestar social. En otras palabras, al interior de su discurso existen las estrategias para desactivar la lucha política, se afirma que no hay otra forma y,

por ende, termina profundizando los procesos de individualización y atomización que tanto benefician al adecuado funcionamiento del sistema (Fair, 2008, p. 11).

No obstante, también es importante afirmar que en la medida en que surgió y se desarrolló el proyecto neoliberal se fueron develando asimismo sus características, es decir, no fue lo exactamente lo mismo el neoliberalismo de las últimas tres décadas del siglo pasado en comparación con el neoliberalismo del siglo XXI, de hecho es común encontrar enfoques críticos que, desde una perspectiva marxista han identificado y cuestionado fuertemente las consecuencias del modelo neoliberal (Espinoza, 2019. Vergara, 2005; Giroux, 2020. Naveda, 2019; Centeno & Cohen, 2012). Asimismo, otros autores como Jamie Peck (2012, p. 8) han estudiado críticamente el neoliberalismo desde otros enfoques más heterodoxos y aunque es igualmente escéptico con el marxismo, no duda en cuestionar la sustentabilidad política del proyecto neoliberal.

Con todo esto, además, se devela un poco la compleja relación entre ciencias y neoliberalismo la cual, en realidad, no suele ser un tópico común entre los autores revisados para la realización del presente estado del arte, sin embargo, no se debe soslayar la frecuente instrumentalización de varias corrientes de pensamiento con el fin, en este caso, de legitimar el neoliberalismo. Dicho de otro modo, si bien la economía clásica fue uno de los principales insumos para el surgimiento teórico y práctico del neoliberalismo, también otras disciplinas como la sociología, la psicología e incluso la historia misma han sido narradas a partir de discursos que encubren la ideología que promueve el libre mercado y, en general, todos los presupuestos filosóficos anteriormente expuestos. Se debe entonces reconocer -de hecho, como una tendencia en general de los procesos de la modernidad- el papel de la ciencia como herramienta de legitimación de los mecanismos de dominación, en este caso, del proyecto neoliberal.

Un buen ejemplo al respecto es la bioeconomía, una disciplina que surge en paralelo con el neoliberalismo y que busca, desde la economía del conocimiento, brindar insumos para la maximización de la producción y la reducción de costos; se profundiza así la inversión en este tipo de ciencias que impulsan el mejoramiento tecnológico como estrategia para el crecimiento económico desigual y arbitrario propio del capitalismo. Dicho en palabras de Vincenzo Pavone, el objetivo principal de los teóricos del neoliberalismo no era la comercialización de la ciencia per se, sino la incorporación de la ciencia y del conocimiento al mercado” (2012, p. 8). Asimismo, el objetivo de la bioeconomía es aprovechar mejor los recursos naturales como estrategia para superar las crisis, es por ello que se populariza al tiempo que los discursos sobre cambio climático, crisis



del Estado de Bienestar y en general con la crisis económica y política de los años 70s del siglo pasado.

En suma, el neoliberalismo fue una reacción teórica y luego política económica que buscaba confrontar y reemplazar el intervencionismo estatal, tanto del modelo inspirado en el keynesianismo como el de los países socialistas; ya se ha dicho que se implementó primero en Chile (1973) con la dictadura de Pinochet, en Argentina (1976) con la dictadura cívico-militar autodenominada Proceso de Reorganización Nacional, en Estados Unidos (1979) con Reagan y en Gran Bretaña (1980) con Thatcher, sin embargo, es importante explicitar también que durante las décadas de 1980 y 1990 se terminó de expandir por el resto de países de Latinoamérica y Europa, así como en los antiguos países socialistas y convirtiéndose de esa manera en el proyecto político hegemónico a nivel global (Fair, 2008, p.5). Al respecto, Jamie Peck representa gráficamente este proceso de expansión del neoliberalismo a través de dos mapas (Figura 1 y Figura 2) que permiten evidenciar, en un comparativo de tan solo dos décadas, el acelerado proceso de consolidación hegemónica del proyecto neoliberal:

### Figura 1

*El neoliberalismo en los 80*

#### Mapa 1

El neoliberalismo en los 80



*Nota.* Imagen tomada de Peck, J. (2012). Neoliberalismo y crisis actual (p. 10).

**Figura 2***El neoliberalismo en los inicios del siglo XXI***Mapa 2**

El neoliberalismo en los inicios del siglo XXI



*Nota.* Imagen tomada de Peck, J. (2012). Neoliberalismo y crisis actual (p. 11).

A partir de esta representación gráfica, se evidencia entonces la eficacia del proyecto neoliberal al autoproclamarse como única alternativa ante las crisis provocadas por el mismo sistema capitalista en su fase inmediatamente anterior, es decir, el Estado de Bienestar; se pasa del intervencionismo estatal al imperio del libre mercado. Dicho de otro modo, el sistema de producción capitalista renueva sus estrategias como mecanismo de adaptación, sin embargo, subsiste la tendencia en la cual se profundizan cada vez más las brechas sociales; se descarga sobre las clases más bajas el peso de las crisis mientras que la acumulación y concentración de capital sigue un crecimiento exponencial. No obstante, sobre esta interpretación crítica se seguirá profundizando en el transcurrir de los análisis, sobre todo, a partir del fenómeno de la tercerización laboral y por ende la precarización, tópicos que se abordan en detalle en la última parte del siguiente apartado sobre neoliberalismo en Colombia.

### **2.3. Neoliberalismo en Colombia**

#### ***2.3.1. ¿Instauración de un modelo exógeno?***

Como se ha visto en el presente informe, el neoliberalismo ha sido estudiado desde múltiples perspectivas, haciendo énfasis en diferentes aspectos e implicaciones, así como con

aspectos diferenciales según el contexto sociopolítico, histórico y económico. En ese sentido, al abordar propiamente el neoliberalismo en Colombia es necesario, primero, tener en cuenta que es un proyecto político que surge y se consolida de manera más o menos diferencial según la particularidad de cada territorio, por ello, al reconocer la historicidad del mismo es posible plantear las rupturas y continuidades en términos de importación y adecuación de un proyecto globalizante y hegemónico en un país como Colombia.

Al respecto vale la pena explicitar de antemano que, según la bibliografía revisada, se evidencia que hay un consenso acerca de la dominación que ejercen los países de Europa y América del norte sobre los países del sur, también llamados periféricos. En este caso la macro región de América Latina, la cual ha sido definida históricamente a partir de una relación de colonialidad determinada por el capitalismo (Villagra, 2015). De hecho, para comprender el neoliberalismo en Colombia es necesario entender primero las relaciones globales de producción y distribución de la riqueza, ya que al evidenciar las desigualdades geopolíticas es posible situar contextual y críticamente la génesis y el desarrollo del neoliberalismo en países como Colombia:

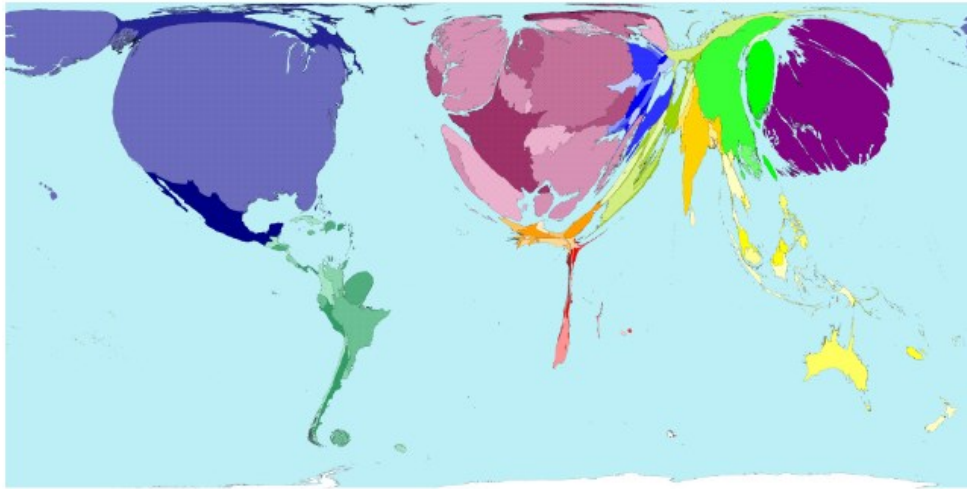
La internacionalización de la producción, el libre comercio, la disponibilidad de trabajadores excedentarios evidencia una realidad de super explotación del trabajo y de la naturaleza, que posibilita elevadas tasas de ganancia con aumentos exorbitantes de concentración y centralización de la riqueza (Naveda, 2019, p. 25).

De esa forma, la nueva era de liberalización de la economía bajo el discurso neoliberal que se opone a la intervención estatal afecta diferencialmente a los países; la desigualdad funciona entonces como condición objetiva que termina por reproducirse a sí misma gracias a las dinámicas globales de concentración y centralización del capital. Asimismo, lo evidencia Álvaro Echeverri al sintetizar esta tendencia que se agudiza con el desarrollo del proyecto neoliberal a nivel mundial:

Al iniciarse el siglo XIX el porcentaje de ingresos reales per cápita entre los países más ricos del mundo y los más pobres era de 3 a 1. En 1900 era de 10 a 1. Al iniciarse el año 2000 se elevó de 60 a 1 (Financial Times, como se cita en Echeverri, 2006, p. 90).

Dicho de otro modo, las crisis económicas y políticas de la segunda mitad del siglo XX dieron paso a un modelo político y económico que, lejos de contrarrestar la pobreza y la desigualdad, termina por profundizar estas problemáticas bajo la idea de solventar las crisis a través del crecimiento económico. No obstante, es posible plantear las siguientes preguntas ¿Crecimiento económico para quiénes? ¿Qué países se beneficiaron con la hegemonización del proyecto neoliberal? Una pista al respecto la brinda Alicia Naveda quien denuncia esta afectación desigual de las crisis y sus consecuentes alternativas, en efecto, la autora afirma que mientras que algunos duplican o triplican su fortuna, miles de millones de personas carecen de los medios básicos para su subsistencia; todo esto es posibilitado además por una estructura institucional y financiera a nivel mundial que “resuelve”, entre otras cosas, promoviendo el aumento de la explotación del trabajo (Naveda, 2019, p. 33).

Por su parte, Fernando Paz Sanchez dice que el neoliberalismo argumenta que la apertura comercial impulsa a las empresas a modernizar su tecnología, a elevar la calidad de la fuerza de trabajo, así como a ayudar a abrir nuevos mercados en diferentes partes del mundo. Sin embargo, el autor dice que esto no es válido para todos los contextos ya que no todos los países tienen el mismo nivel de desarrollo (2005, p. 115). En realidad, no es solamente un nivel de desarrollo diferencial lo que habría que tener en cuenta a la hora de analizar las implicaciones de la expansión del neoliberalismo como modelo hegemónico, se trata más bien de reconocer críticamente las causas y las consecuencias de un sistema de producción que deja en desventaja, histórica y estructuralmente, a los países mal llamados subdesarrollados. Para ejemplificar esto, vale la pena citar explícitamente un gráfico que representa la distribución de la riqueza global para inicios del siglo XXI:

**Figura 3***Distribución de la riqueza global***Gráfico N°1. Distribución de la riqueza global**

**Fuente:** <http://www.laotraagenda.com/2006/12/el-mapa-del-mundo.html>

*Nota.* Imagen tomada de Naveda, A. (2019). *Crisis del capitalismo: La situación de América Latina*. En A. Naveda (Ed.), *Conflictividad y resistencias territoriales ante la ofensiva del capital* (p. 28). CLACSO.

En ese sentido, es posible afirmar que las condiciones objetivas para la implementación del neoliberalismo en regiones como América Latina tienen un determinante geopolítico de desigualdad. Hernán Fair ejemplifica y argumenta esto a partir de la crisis de la deuda externa a principios de la década de 1980, la cual obligó a los países latinoamericanos a pedir préstamos a los organismos internacionales de crédito. Además, Fair dice que gobiernos como los de Reagan en Estados Unidos y Thatcher en Reino Unido facilitaron una reorganización ideológica que, entre otras cosas, se tradujo en el apoyo a los gobiernos dictatoriales de Chile y Argentina como primeros ejemplos de neoliberalización de América Latina (2008, p. 5).

Por su parte Jose Vargas Hernández sostiene que los casos más representativos, en términos de reformas neoliberales, se materializaron como políticas antiinflacionarias primero en Chile y Bolivia (2007, p. 84). En últimas, un punto en el que hay consenso sobre la implementación del neoliberalismo en América Latina es, siguiendo la tendencia global, sobre el neoliberalismo como alternativa reaccionaria contra el intervencionismo estatal, es decir, la liberalización de la economía y el comercio bajo la promesa de la democracia y el progreso.

Fue así como en América Latina el neoliberalismo fue implementado, generalmente, bajo el nombre de políticas -o reformas- de ajuste estructural, en donde se comenzó a reconfigurar los marcos legales bajo los cuales actuaba anteriormente el Estado. Al respecto, Alicia Naveda afirma que uno de los principales fundamentos del neoliberalismo en América Latina puede ser explicado, grosso modo, a partir del imperativo crecimiento del capital a través del aumento incesante de la tasa de ganancia:

La IED [Inversión Extranjera Directa], la privatización de servicios sociales -salud, educación, jubilación-, la incorporación al consumo de grandes masas anteriormente excluidas, la obsolescencia programada, la creciente urbanización y construcción de viviendas, son algunas de las formas que adquiere el capital para sostener (o aumentar) su tasa de ganancia” (Naveda, 2019, p. 22).

Asimismo, se sostiene que medidas como la promoción de la Inversión Extranjera Directa, así como las instituciones internacionales de control como la Organización Mundial del Comercio, han puesto en competencia a trabajadores de todo el mundo entre sí (Toache, como se cita en Naveda, 2019, p. 22). Además, teniendo en cuenta la necesaria salvedad que hace Fernando Paz sobre las diferencias históricas y estructurales de América Latina (Paz, 2005, p. 115), es posible dimensionar que, tal y como se evidencia en el siguiente apartado sobre el caso concreto de Colombia, las consecuencias que recaen sobre la clase trabajadora en América Latina responden a dinámicas particulares.

### ***2.3.2. Características del neoliberalismo en Colombia***

Llegados a este punto, es pertinente ahora plantear las principales características del neoliberalismo en Colombia, para tal fin, en este apartado se expondrá la forma en la que se comenzó a adaptar e implementar el neoliberalismo en la década de 1980, luego se expondrá brevemente algunas generalidades de la constitución de 1991 y sus implicaciones en la vida social y política del país. Después, se abordará propiamente la disputa entre los movimientos de trabajadores y la inserción del neoliberalismo y, por último, se exponen los impactos del trasegar histórico del neoliberalismo en Colombia hasta la actualidad.

Así pues, luego de tener un contexto global y macro regional más amplio que permite contextualizar y comprender mejor el ambiente sociopolítico, histórico e incluso teórico bajo el cual fue posible la instauración del proyecto neoliberal en Colombia, es posible ahora presentar un esbozo general luego de haber realizado la revisión bibliográfica al respecto. En ese sentido, es adecuado primer realizar una salvedad sobre la forma en la que se presenta la información, es decir, sobre el método expositivo que da continuidad a la misma lógica que ha direccionado todo el estado del arte; se exponen entonces algunas generalidades sobre la temática en cuestión sin hacer énfasis en muchas temáticas que podrían convertirse en punto de fuga para la temática central del presente informe, es decir, la relación entre neoliberalismo y tercerización laboral. En otras palabras, se presentan generalidades, pero no se desarrollan a profundidad características del neoliberalismo como la privatización, la desfinanciación de programas sociales, la crisis del modelo de salud, entre otros tópicos frecuentes en la bibliografía sobre neoliberalismo en Colombia. En cambio, se hace énfasis en aspectos relacionados al impacto en las lógicas laborales, los movimientos sindicales, la profundización de la desigualdad y la pobreza, la informalidad del trabajo, etc.

Dicho eso, resulta pertinente entrar de lleno en las formas en las que se implementó el neoliberalismo en Colombia tomando en cuenta la perspectiva de Álvaro Echeverri, quien afirma que ya desde la década de 1980 se comenzó a dismantelar el Estado benefactor a partir de un recorte paulatino en la política social:

Los recortes a los programas de becas y asistencia para los estudiantes de las escuelas públicas; a los programas de asistencia para los ancianos y desempleados; y la cada vez mayor privatización de los servicios públicos se constituyen en el denominador común de la gestión gubernamental (...) desde los primeros años de la década de los ochenta (Echeverri, 2006, p. 87).

De esa forma, se comienzan entonces a reorganizar las prioridades del gobierno según la tendencia global del proyecto neoliberal; se busca hacerle frente a las crisis a partir de la confianza en el sector privado y por ende se comienza a promover todo lo relacionado con el libre mercado. Así pues, con la llegada del gobierno de César Gaviria desde 1990 hasta 1994 se materializan y agudizan las políticas neoliberales, así lo señala Mauricio Cárdenas Piñeros al explicar cómo la política neoliberal de Gaviria obtuvo apoyo político en el Congreso, lo cual además fue posible



gracias a los pactos de integración económica realizados con países vecinos. Todo esto, explica el autor, fue posible gracias a una larga tradición de ortodoxia económica y a la influencia directa e indirecta del Banco Mundial; esta institución internacional promovía entonces la necesidad de crear políticas que impulsaran la reestructuración industrial, con el supuesto propósito de fomentar en Colombia una economía más competitiva (Cárdenas, 1995, p. 44).

No se puede además olvidar que para estos años la crisis en Colombia no era únicamente económica, de hecho, la profunda crisis institucional y política tiene unos antecedentes concretos en La Violencia bipartidista, así como en el surgimiento y expansión de guerrillas rurales y urbanas que tendrían un peso significativo en la política coyuntural del país. A su vez, a partir de la década de 1980 y sobre todo durante la siguiente década se gesta en el país otra fuerza político-económica que complejiza aún más los escenarios de disputa, el narcotráfico. Además, luego de más de un siglo desde la última Constitución celebrada en 1886 durante el gobierno de Rafael Nuñez y, nuevamente a través de fuertes disputas y en medio de un convulsionado escenario político económico, se produce la nueva Constitución de Colombia en 1991.

Así pues, es necesario igualmente reconocer que el contexto sociopolítico que dio paso a la Constitución de 1991 es mucho más amplio, sin embargo, no es el propósito del presente estado del arte desentrañar detalladamente los múltiples escenarios, disputas, acontecimientos, actores, relaciones de fuerza, entre otras categorías que permiten comprender mejor esta coyuntura, lo importante es reconocer que la Constitución no fue posible “a pesar” de las crisis, sino señalar que las crisis en sí mismas posibilitaron esta actualización del marco legal general que direccionará al país hasta la actualidad. Adicionalmente, se evidencia así la tendencia latinoamericana y global de la implementación del neoliberalismo como alternativa y excusa luego del final, por lo menos formal, de la Guerra Fría:

(...) la modificación del contexto ideológico-político ocurrido durante los últimos decenios, que tiende a sustituir los principios de solidaridad social por las exigencias de un orden competitivo, conservando un mínimo de prestaciones sociales para mantener la legitimidad del sistema, “amenaza con transformar a la Constitución en un islote socialdemócrata inmerso en un océano neoliberal (García, como se cita en Echeverri, 2006, p. 87).



Así, la nueva Constitución de 1991 fue el resultado de un sincretismo de fuerzas antagónicas que dio como resultado una serie de reformas, direccionadas tanto hacia el reconocimiento de la multiculturalidad y las minorías en el país, así como hacia una apertura formal hacia el libre mercado y, por ende, a la ola del neoliberalismo como proyecto político, el cual era cada vez más un proyecto hegemónico. Para ejemplificar un poco esto resulta pertinente la perspectiva del profesor Mauricio Cárdenas Piñeros, quien realiza una rigurosa investigación sobre las disputas entre el neoliberalismo en Colombia y los movimientos sindicales.

Al mismo tiempo, la nueva Constitución habilitaba al Congreso para definir la estructura salarial del sector público (ignorando el derecho a la negociación colectiva) y abría la puerta a la privatización de empresas y organismos estatales, incluyendo los encargados de los servicios de seguridad social (Cárdenas, 1995, p. 58).

Mientras se debatía este marco de sentido común que traería la nueva Constitución, las políticas neoliberales durante el primer año de gobierno de Gaviria eran evidentes, por ejemplo, durante este tiempo se denunció el despido de aproximadamente 30.000 empleados públicos -el 6% del total a nivel nacional- como resultado de los programas de reestructuración iniciados por Gaviria, así como por los decretos de descentralización municipal expedidos unos años antes (Cárdenas, 1995, p. 58). En esa misma línea, Álvaro Echeverri afirma que con la imposición de estas políticas neoliberales las cifras de desempleo y subempleo en Colombia alcanzaron niveles muy por encima de otros países Latinoamericanos, a excepción de Haití. Así se evidencia que para finales de los años 90, de cada 10 empleos creados 6 eran informales, mientras que para el empleo formal la mayoría eran temporales; se consolida así un sistema laboral basado en la inestabilidad y la incertidumbre (Echeverri, 2006, p. 90).

De igual manera, otra coyuntura que ejemplifica los cambios sufridos en esta época en términos de derechos laborales fue la huelga de los trabajadores de Telecom -la principal empresa pública del sector de telecomunicaciones-, la cual se manifestaba en contra del intento del gobierno de Gaviria por privatizar este sector industrial; aun así, el Congreso aprobó esa y otra serie de reformas neoliberales a finales de 1990 (Cárdenas, 1995, p. 56). Siguiendo esta misma perspectiva, es importante anotar que, si bien no hay un balance definitivo sobre la efectividad del movimiento sindical ante el neoliberalismo en Colombia, sobre todo durante el gobierno de Gaviria, se puede

evidenciar que la implementación del mismo no fue de manera unidireccional ni en función únicamente de la voluntad del gobierno (Cárdenas, 1995, p. 45). En otras palabras, aún en medio de una clara tendencia de reformas neoliberales o como se les llamó en el momento, reformas o políticas de ajuste estructural, es importante reconocer la complejidad sociopolítica del contexto colombiano durante la última década del siglo pasado, es decir, el proyecto neoliberal en Colombia fue instaurado a través de agudos conflictos no solo al interior del Estado, sino y sobre todo, como síntesis de profundas contradicciones entre el gobierno y los sectores populares. Dentro de estas disputas, una tensión protagónica se dio en el campo de los derechos laborales:

Una de las particularidades del caso colombiano es la feroz violencia anti-sindical conjugada con la percepción de las elites de que las empresas funcionan mejor sin sindicatos, una vez que entra en crisis el modelo de sustitución de importaciones en los años ochenta (Urrea, et al., 2020, p. 20).

De hecho, esta nueva escalada de la represión contra los movimientos sindicalistas se puede ubicar a partir de la década de 1970, concretamente durante el gobierno de López Michelsen (1974-1978) en donde la represión militar estuvo direccionada, inicialmente, hacia el campo contra la guerrilla y las organizaciones campesinas más radicales; para el final de este gobierno y sobre todo durante las administraciones de Turbay Ayala (1978-1982), se expandió esta nueva ola de represión hacia las áreas urbanas contra el movimiento laboral organizado, así como contra el movimiento social en general (Cárdenas, 1995, p. 49). Asimismo, hubo una fuerte reorganización sindical durante los años que seguirán de implementación paulatina de medidas neoliberales, así lo evidencian la fundación de La CUT (Central Unitaria de Trabajadores) en 1986, así como la CGTD (Confederación General de Trabajadores Democráticos) en 1992; de hecho, muchos de sus afiliados habían hecho parte de confederaciones desaparecidas (Cárdenas, 1995, p. 46).

Fue así que la implementación del neoliberalismo en Colombia, en este caso en términos de recortes de derechos laborales, no fue un proceso armónico o unidireccional, sino más bien de fuertes y contundentes disputas en las cuales los trabajadores organizados, a pesar de la represión y la falta de garantías para la lucha sindical, jugaron un papel significativo. Así lo ejemplifica nuevamente Mauricio Cárdenas Piñeros cuando afirma que, en agosto de 1992, casi cinco meses después de la huelga de Telecom, la lucha sindical arrojó resultados en el campo legal, ya que La

Corte Constitucional declaró inconstitucionales y por ello ordenó su suspensión a los decretos que habían autorizado despidos masivos. No obstante, para ese entonces ya se habían despedido a más de 25.000 empleados públicos, la mayoría de ellos estaban sindicalizados (Cárdenas, 1995, p. 60).

En últimas, se debe tener presente que la relación entre neoliberalismo y movimientos de trabajadores en Colombia fue un proceso espinoso y conflictivo, en el cual la violencia física y simbólica como estrategias para la imposición de una serie de políticas, coadyuvaron a la consolidación hegemónica del proyecto neoliberal en el país. Al respecto, resulta esclarecedora la siguiente cita que evidencia el cambio de prioridades:

Sostiene la exministra Cecilia López Montaña, que la prioridad sigue siendo el capital y no el ser humano. Se ha perdido el interés por la gente y se ha olvidado que, para la mayoría de los hombres y mujeres que laboran en el mundo, el acceso a un buen trabajo representa la diferencia entre una vida de pobreza y una esperanza y oportunidad económica (Echeverri, 2006, p. 89).

En ese sentido, el derecho al trabajo y a una vida digna son más una formalidad jurídica que una realidad empírica; se reafirma entonces que las implicaciones del neoliberalismo se materializan con contundencia en términos de retrocesos en derechos laborales. Por otro lado, vale la pena explicitar que otros de los mecanismos bajo los cuales ha actuado el neoliberalismo en Colombia ha sido el despojo de tierras y recursos ambientales, realidad histórica la cual sería erróneamente encasillada únicamente a partir de la implementación del neoliberalismo, sin embargo, sí es adecuado decir que la cooptación del Estado por parte de la ideología neoliberal, es decir el proyecto neoliberal como tal, ha profundizado las contradicciones propias del modo de producción capitalista:

Vale la pena señalar que un ingrediente del neoliberalismo colombiano han sido las dosis de despojo sangriento de tierras y recursos ambientales que recuerdan la “acumulación originaria”, teorizada por Carlos Marx, Rosa Luxemburgo (1968) y más reciente, David Harvey (2006) con su noción de “la acumulación por desposesión (Luxemburgo y Harvey, como se cita en Urrea, et al, 2020, p. 20).

Así pues, el neoliberalismo ha reconfigurado y profundizado dinámicas de explotación y acumulación que dejan como última prioridad a las poblaciones más periféricas según las nuevas centralidades que toma el capital, dicho de otro modo, países como Colombia que tienen una larga tradición de colonialismo y dependencia, son los principales afectados con la hegemonización del proyecto neoliberal. Es posible dimensionar esto a partir del análisis que realiza Álvaro Echeverri sobre el incremento de la pobreza para inicios de los 2000, tomando como referencia el último cuarto del siglo pasado:

[En el continente] el número de pobres ha aumentado en más de 200 millones. En Colombia en los últimos 5 años este número se ha incrementado en 4 millones. El número de indigentes -es decir de pobres absolutos- ronda los 9 millones (Echeverri, 2006, p. 89).

### ***2.3.3. Tercerización y precarización del trabajo***

Llegados a este punto, es pertinente ahora plantear la relación concreta que sustenta el presente informe, es decir, los puntos de encuentro y las relaciones recíprocas entre neoliberalismo y tercerización laboral. Para llevar a cabo esto, se plantean entonces algunas de las principales características del neoliberalismo que tienen implicaciones directas e indirectas sobre la más o menos contemporánea problemática de la tercerización laboral. De hecho, en este apartado se presentan las definiciones aledañas al concepto de tercerización (subcontratación, triangulación, externalización, flexibilización y descentralización), así como algunas líneas de análisis, las temporalidades y territorialidades que adopta esta realidad, al igual que las implicaciones específicas para el caso colombiano en términos de tercerización laboral.

En ese sentido, es pertinente primero recordar que el neoliberalismo es un proyecto político que abandera, principalmente, la desregulación del mercado y el endiosamiento del sector privado como la mejor manera de gerenciar la economía no solo local y regional, sino también a nivel nacional, macro regional e incluso global. Bajo este panorama ideológico, económico, político y cultural, surge con fuerza el modelo de negocio de la tercerización a partir de la década del 80 del siglo pasado y, paulatinamente, se configura como un conjunto de formas jurídicas y relaciones de hecho (Castañeda, 2016, p. 9). Ahora bien, si bien ésta es una de las definiciones más concretas que se encuentra en la bibliografía sobre la temática, existen diferentes acepciones e

interpretaciones que buscan delimitar y llenar de contenido esta realidad contemporánea que no cesa de acrecentarse y, por ende, de profundizar sus complejas implicaciones sobre todo para la clase trabajadora. Por lo pronto, es pertinente complementar tal definición a partir de la perspectiva de María Alejandra Esponda y Victoria Basualdo, para quienes la tercerización: “(...) se produce cuando una empresa establece un contrato con terceros, confiándoles el cumplimiento de actividades que pueden ser de apoyo o periféricas, simplemente descentralizadas en relación con la organización originaria, o incluso parte central de las tareas desempeñadas” (Esponda & Basualdo, 2014, p. 1).

En ese sentido, la tercerización no solo se percibe como un conjunto de formas jurídicas en las cuales toma forma una realidad concreta, sino que es necesario también entender, primero de forma elemental, a qué se refiere la tercerización laboral; al respecto, además de Esponda y Basualdo (2014) existen múltiples autores y autoras que la definen de manera similar, por ejemplo, el Informe Mensual del Mercado Laboral ( Fedesarrollo) dice que: “En términos generales, la figura de la tercerización u outsourcing consiste en transferir a terceros ciertas actividades complementarias para el desarrollo de la actividad empresarial” ( Fedesarrollo, 2017, p. 3). Por su parte la Organización Internacional del Trabajo (OIT) -la cual hace parte de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y por ende es un referente para los 187 países miembros, dentro de esos Colombia-, precisa una diferenciación útil para la aproximación al concepto de tercerización:

(...) distinción entre la tercerización de bienes y servicios y la de mano de obra. Bajo la primera, una empresa confía a otra el suministro de bienes o servicios, y esta última se compromete a llevar a cabo el trabajo por su cuenta, mientras que bajo la segunda, el objetivo único de la relación contractual es el suministro de mano de obra por parte de un tercero a una empresa usuaria, la cual tiene la potestad de ordenar la prestación de servicios a su favor por esos trabajadores. Esta última se caracteriza porque no existe un vínculo de empleo directo entre la empresa usuaria y los trabajadores (OIT, 1997) (Fedesarrollo, 2017, p. 4).

Entonces, como se ha evidenciado hasta el momento, la tercerización es una forma de delegar parte de la operación de una empresa a otra empresa subcontratada, sin embargo, algunos(as) autores(as) también reconocen como una forma de tercerización el suministro de mano

de obra por parte de una entidad intermediaria; el punto en común que, como se irá viendo en el transcurrir de estos análisis, es la relación cada vez más indirecta y diluida entre contratante y contratado, en otras palabras, una de las principales implicaciones de la tercerización es la brecha que abre entre la tradicional relación entre trabajador y patrón o jefe. Así pues, al diluirse poco a poco formas más sólidas y estables de contratación laboral bajo la figura de tercerización, se construyen relaciones más flexibles no solo entre contratado y contratante, sino también entre intermediario y empresa que terceriza parte de su operación y, en últimas, se produce un desentendimiento por parte de empresas más grandes hacia la responsabilidad social con trabajadores tercerizados.

Así pues, con lo dicho hasta el momento se puede anticipar una de las ideas centrales que se enarbolan en el presente informe, ésta es, que la flexibilización como característica principal de la tercerización, es uno de los eufemismos que se usan para aglutinar el interés empresarial por aumentar la productividad sin brindar garantías laborales, es decir, en nombre de la flexibilización y el mejoramiento de procesos se retribuye con salarios miserables a trabajadores tercerizados, los cuales además sufren una hiper individualización y desarticulación entre sí, viendo obstaculizado e incluso imposibilitado su derecho a asociarse libremente, es decir, a crear sindicatos (Constitución Política de Colombia, 1991, art. 39).

En los estudios del trabajo latinoamericanos, el análisis de los alcances y consecuencias de las estrategias de tercerización ha estado articulado con la preocupación por la flexibilización laboral, por sus prácticas diferenciadas, y por los diversos discursos que se entrecruzan con éstas (Del Bona & Noel, 2021, p. 4).

En ese sentido, es necesario comprender críticamente el contexto político- económico que crea las condiciones de posibilidad para el surgimiento y la expansión de la tercerización laboral, aspectos que, si bien se han abordado de manera directa o indirecta en apartados anteriores, es preciso volver sobre algunos tópicos con el fin de visualizar las múltiples conexiones y relaciones recíprocas entre neoliberalismo y tercerización. Al respecto, la perspectiva de Elizabeth Castañeda Espinosa resulta fundamental para situar históricamente esta discusión: “La tercerización, es un fenómeno que nació a finales de los años 70 principio de los 80, como salvavidas para las grandes empresas las cuales se encontraban al borde de la quiebra debido a la recesión global” (Castañeda,

2016, p. 9). Por su parte, Andrea Del Bono y María Noel Bulloni afirman que la popularización de la tercerización, específicamente como estrategia para descentralizar la estructura de las empresas y buscar el incremento en la productividad, se dio en los años ochenta y sobre todo durante los noventa del siglo XX. Además, estas autoras afirman que el neoliberalismo impulsó esta implementación y expansión de la tercerización (Del Bona & Noel, 2021, p. 1).

No obstante, Elizabeth Castañeda también afirma que antes de esta implementación y expansión de la tercerización en América Latina, lo que ella llama “transnacionalización de la tercerización” (Basualdo & Morales, 2014, p. 68), hubo una etapa antes de la crisis de los 70s en la cual la tercerización se mantenía como un fenómeno nacional incipiente (Basualdo & Morales, 2014, p. 67). De hecho, ella misma afirma que en Japón hubo un sistema de subcontratación en la posguerra que sería tomado por ejemplo en otras latitudes, este modelo originario de tercerización fue apoyado política y formalmente por Estados Unidos, así como fue impulsado comercial y financieramente por China (Basualdo & Morales, 2014, p. 53). En últimas, se puede decir que, si bien la tercerización como estrategia empresarial comenzó a implementarse antes de 1970, a partir de esta década hubo un cambio cualitativo y cuantitativo en términos de su expansión, amplitud e impactos (Basualdo & Morales, 2014, p. 41).

En ese sentido, lo que es importante resaltar es que la expansión del fenómeno de la tercerización se dio de la mano del proceso de hegemonización del neoliberalismo. De hecho, este proyecto político otorgó el fundamento teórico, ideológico y político, así como el marco legal para la expansión de la tercerización:

En opinión de Kahale los cambios en el mercado, las crisis económicas, la tercerización de la economía (el crecimiento del sector servicios) y el postindustrialismo exigen la demanda de vínculos laborales más flexibles, tanto en horarios y salarios como en ingresos y retiros (...) La crisis del capitalismo de los años setenta y el cambio del modelo económico fordista al modelo toyotista son causas adicionales para la expansión de la tercerización” (Rodríguez, 2021, p. 8).

En otras palabras, el proyecto neoliberal creó el ambiente apropiado para la precarización del trabajo, la flexibilización laboral y por ende la tercerización como estrategia para la adaptación a una serie de crisis económicas y políticas. De hecho, ya que la tercerización surge como una

estrategia económica y política para el afrontamiento de las crisis económicas, es decir, como forma de adaptación a las lógicas del sistema capitalista en las últimas tres décadas, es adecuado decir que, si bien la tercerización laboral es una estrategia de negocio, ésta figura de organización empresarial fue promovida y posibilitada por el neoliberalismo como proyecto político:

Las nuevas formas que asume la acción del Estado contribuyen así, con el debilitamiento del sindicalismo y de las instancias movilizadoras, a la transformación del pueblo (potencialmente) movilizado en un agregado heterogéneo de pobres atomizados, de “excluidos”, como los llama el discurso oficial, a los que se menciona sobre todo (si no exclusivamente) cuando “plantean problemas” o para recordar a los “acomodados” el privilegio que representa tener un empleo permanente (Bourdieu, como se citó en Basualdo & Morales, 2014, p. 45).

Se evidencia entonces que la tercerización laboral surge como una estrategia empresarial con el objetivo de afrontar las crisis, sin embargo, la burguesía económica y política oculta sus implicaciones en términos de costos para las clases más bajas, en donde el peso de la crisis recae sobre el proletariado en tanto la flexibilización es una forma de aumentar la productividad, al tiempo que se disminuyen los costos de producción como el salario real, las prestaciones sociales, entre otros. Asimismo, y como mecanismo de control, se estigmatiza y persigue la organización social en general, así como la libertad y las garantías de asociación para el sindicalismo: “(...) de la mano de la implementación de políticas neoliberales que cambiaron radicalmente el rol del Estado, la tercerización se extendió en las instituciones y sus estructuras administrativas por medio de variadas formas” (Basualdo & Morales, 2014, p. 72). Por ejemplo, a partir del desplazamiento del riesgo hacia las personas trabajadoras o prestadoras del servicio, la desresponsabilización de los empresarios para con sus trabajadores y, por ende, en la hiper mercantilización del trabajo (Del Bona & Noel, 2021, p. 4).

En relación con eso, María Alejandra Esponda y Victoria Basualdo afirman que las empresas que tercerizan suelen encontrar amplios volúmenes de oferta de mano de obra en los sectores poblacionales más vulnerables, tales como mujeres, jóvenes, negros e inmigrantes (Esponda & Basualdo, 2014, p. 7). Aun así y de la mano de estas autoras, es importante explicitar la complejidad y los obstáculos de quienes han intentado dimensionar cuantitativamente el



fenómeno de la tercerización en América Latina, ya que si bien se puede afirmar que la implementación del modelo neoliberal y la reestructuración económica abrieron el paso a la tercerización de la fuerza de trabajo, y con ello a la precarización del empleo, es difícil acceder a estadísticas nacionales e internacionales que permitan medir y evaluar los impactos de este fenómeno (Esponda & Basualdo, 2014, p. 17). En últimas, resulta adecuado realizar una interpretación crítica sobre los vacíos estadísticos; inicialmente -es decir durante las últimas décadas del siglo pasado- no se había teorizado mucho sobre la tercerización en tanto realidad emergente, sin embargo, luego de un incremento exponencial de investigaciones al respecto durante las primeras décadas del siglo XXI, persisten aún los vacíos estadísticos y por ende las dificultades para dimensionar el alcance de la tercerización.

Por ello, al recordar los fundamentos epistemológicos del neoliberalismo en donde es posible diferenciar lo que se presupone y lo que realmente pasa, es decir, las contradicciones entre las promesas del proyecto neoliberal y sus implicaciones prácticas, resulta adecuado entonces pensar en los vacíos estadísticos sobre la tercerización como una estrategia estatal y empresarial, ya sea consciente o inconsciente, que busca desestimar los impactos del fenómeno a partir de cuantificar y promover discursos únicamente en torno a variables como crecimiento económico, superación de las crisis, entre otras. A la vez que le rehúyen a cuantificar y hacer pública la información sobre subcontratación, salarios y derechos laborales.

No obstante, llegados a este punto y antes de profundizar sobre las características propias de la tercerización como realidad promovida por el proyecto neoliberal, es necesario ahondar en la diferenciación entre tercerización y precarización laboral, así como indagar por sus múltiples relaciones según la revisión bibliográfica realizada. En ese sentido, resulta pertinente comenzar esta pequeña y necesaria digresión con la perspectiva de Luisa Fernanda Rodríguez (2021), para quien la tercerización laboral puede o no implicar precarización laboral, en tanto no todos los casos de tercerización conllevan, necesariamente, a hablar de precariedad laboral (2021, p. 292). Sin embargo, ella misma parece contradecirse al evidenciar que, en todos los casos analizados no solo por ella sino como tendencia en la bibliografía revisada, se establece una estrecha relación entre tercerización y precariedad. Aun así, resulta insoslayable su trabajo de investigación como evidencia amplia, compleja y a la vez concreta sobre la ineficiencia estatal en Colombia para hacerle frente a la tercerización: “Lo que se concluyó es que la normatividad actual es deficiente, es confusa, contradictoria, insuficiente en algunos aspectos, y no proporciona medios adecuados

para que se pueda ejercer el control de la precarización en la tercerización” (Rodríguez, 2021, p. 292).

Por su parte, autoras como Johanna Elizabeth Castañeda Espinosa sostienen que la tercerización implica aspectos asociados a la precarización: “La tercerización es una manera de eliminar los derechos laborales y diluir la relación patrono - trabajador, suprime la estabilidad laboral e impide el derecho de asociación.” (2016, p. 11). Así mismo, Luisa Fernanda Rodríguez propone una definición de precariedad laboral que permite entender mejor, a partir de dos dimensiones, estas múltiples relaciones entre tercerización y precariedad: “(...) el trabajo precario es aquel en el que no se respetan los derechos mínimos fundamentales del trabajo (primera dimensión) y en el que no se garantizan las expectativas legítimas de escalonamiento social mediante el trabajo (segunda dimensión)” (2021, p. 290).

En otras palabras, según la bibliografía revisada sobre la realidad jurídica, política y empírica de la tercerización, existen conceptos asociados como el de la precariedad laboral. Sin embargo y como en muchas de las complejas y dinámicas realidades sociales, es difícil hablar de un consenso o una teoría hegemónica que plantee los límites teóricos y prácticos entre este tipo de categorías. Aun así y en correspondencia con los fundamentos epistemológicos del presente informe, es posible decir que si bien la tercerización y la precariedad son dos cosas distintas -la primera es una forma de organización empresarial o un modelo de negocio, mientras que la segunda versa sobre las afectaciones concretas sobre los(as) trabajadores(as)-, la tercerización y la precariedad laboral se retroalimentan y yuxtaponen en la realidad concreta. Dicho de otro modo, la tercerización laboral como realidad empírica posibilita o encarna formas concretas de precarización laboral.

Ahora bien, con el propósito de seguir definiendo y delimitando las categorías asociadas a la tercerización laboral, es importante seguir profundizando sobre las diferentes perspectivas que han llenado de contenido esta problemática, ya que si bien en la mayoría de fuentes revisadas existe, en mayor o menor medida, una noción crítica sobre la tercerización laboral en la cual se le asocia con precariedad laboral, crisis político- económicas, impactos de la globalización contemporánea, entre otros aspectos, también hay algunos puntos de vista que implícita y explícitamente abogan por estudiar la tercerización desde el punto de vista empresarial. Este es el caso, por ejemplo, del libro producido por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI), en el cual se

analizan, entre otras cosas, los supuestos beneficios de la tercerización desde la perspectiva de los empresarios tales como la “productividad” y el “crecimiento económico”:

(...) No se trata de una práctica ilegal, ni mucho menos da cuenta de un esquema triangular orientado a desconocer los derechos de los trabajadores. Por el contrario, gracias a la tercerización se generan fuentes de empleo formal y se dinamiza la economía nacional (ANDI, 2019, p. 19).

Más aún, luego de analizar algunas de las implicaciones legales y en general analizar la tercerización laboral a la luz de los intentos por regularla política y jurídicamente, en este mismo texto se dice que:

Los trabajadores cuentan con múltiples remedios, judiciales y administrativos, que les permiten la garantía de sus derechos (...) es posible concluir que el marco regulatorio no puede, en términos de validez, eficacia y legitimidad, trazar límites rígidos que obstaculicen el desarrollo económico (ANDI, 2019, p. 89).

Entonces, la tercerización laboral no solo ha sido estudiada en tanto fenómeno histórico con implicaciones negativas sobre la clase trabajadora, sino también desde el punto de vista de adaptación empresarial, en el cual se legitima que los costos de las crisis económicas recaigan sobre las masas que no tienen otra alternativa que vender su fuerza de trabajo al valor comercial, un valor paupérrimo que ni siquiera cuenta con garantías laborales mínimas. Por su parte, no es muy diferente el punto de vista regulacionista de Elizabeth Castañeda Espinosa (2016) y Luisa Fernanda Rodríguez (2021), quienes afirman que, a través del control estatal, así como los mecanismos de control de estamentos internacionales como la OIT, se ha tratado de "regular" la tercerización laboral en Colombia, sin embargo, las consecuencias no dejan de afectar a la clase trabajadora. Para ambas autoras el problema es la mala regulación, la falta de Leyes y/o decretos, así como la ambigüedad de las mismas. No obstante, desde la perspectiva sociológica que fundamenta el presente informe, es posible cuestionar esta idea sobre la falta de regulación, ya que parece más un intento adrede de desregulación que busca dejar el camino libre a los grandes empresarios. En otras palabras, en Colombia el proyecto neoliberal ha promovido formas de regulación escasas para

fenómenos macroeconómicos como el de la tercerización, por no decir estrategias de desregulación inspiradas en el libre mercado y el crecimiento (inequitativo) de la economía, es decir, bajo los esquemas promovidos por el proyecto neoliberal.

Por otro lado, concretamente desde el ámbito académico, hay otros autores y autoras como Dean y Rodríguez (2011) y Ermida Uriarte y Orsatti (2011) (como se cita en Basualdo y Morales, 2014, p. 29), quienes han abordado la tercerización a partir de la categoría de externalización, la cual se popularizó al ser la traducción literal de *outsourcing*; palabra no solamente utilizada cotidianamente por empresarios y políticos de países de habla inglesa, sino también como anglicismo en contextos como el colombiano. De la misma forma, Luisa Fernanda Rodríguez Rodríguez (2021, p. 14) y Enán Arrieta Burgos, et al. (2019, p. 19) realizan un análisis sobre las definiciones y los usos que se le ha otorgado a la categoría de outsourcing, concluyendo también que es posible homologarlo con tercerización en tanto hace referencia a los mismos componentes estructurales y funcionales.

Ahora bien, al indagar por las formas o los tipos de tercerización se encuentran algunos disensos, por ejemplo, no todos los autores y autoras contemplan el suministro de mano de obra como una forma de tercerización, adjudicando esta realidad únicamente a empresas que se encargan de producir bienes y/o servicios para otra empresa. Este es el caso de Enán Arrieta Burgos, et al. (ANDI, 2019, p. 89), para quienes las Empresas de Servicios Temporales -tal y como se les conoce en Colombia- se encargan de suministrar fuerza de trabajo sin que ello signifique una forma de tercerización como tal. No obstante, tal y como se ha evidenciado en este apartado, es posible afirmar que la tercerización comprende toda forma de subcontratación que externaliza parte de la operación de una empresa. De hecho, desde una perspectiva jurídica, J. Elizabeth Castañeda Espinosa trata de resolver esta discusión conceptual a partir de diferenciar cuatro tipos de tercerización: la subcontratación en sentido estricto, la intermediación laboral, el suministro de mano de obra temporal y la utilización de trabajadores autónomos (2016, p. 24).

Por su parte, María Alejandra Esponda y Victoria Basualdo exponen otros puntos de encuentro sobre las consecuencias de la tercerización para la clase trabajadora, concretamente tres aspectos fundamentales: primero, sobre la ausencia de protección para trabajadores tercerizados en comparación con trabajadores de planta; segundo, sobre la menor remuneración económica; y tercero, en relación a la inestabilidad e inseguridad laboral (Esponda & Basualdo, 2014, p. 22). Además, las autoras afirman que la tercerización abarca formas de trabajo formal e informal; en

donde se estima que cerca del 25% del mercado de trabajo formal está compuesto por trabajadores tercerizados, asimismo, se calcula que este tipo de trabajadores cobran un 27% menos que el resto, a la vez que suelen tener jornadas de trabajo más extensas (Esponda & Basualdo, 2014, p. 7). Todo esto se puede explicar, además, debido a la forma de contratación que implica el modelo de prestación de servicios; generalmente los trabajadores tercerizados reciben un salario proporcional a la cantidad de tiempo que trabajan (Esponda & Basualdo, 2014, p. 22).

En adición, es importante recordar la perspectiva geopolítica que señala que es necesario reconocer la tercerización en Colombia bajo una lógica global de poder, es decir, en tanto estrategia de acumulación capitalista (Basualdo & Morales, 2014, p. 65). En donde las nuevas tecnologías brindan una nueva geometría al proceso laboral; el control se dispersa -tercerizando sobre todo mano de obra de países como Colombia- mientras que el poder permanece centrado - multinacionales de países del norte que aumentan sus ganancias a partir del pago de salarios bajos- (Del Bona & Noel, 2021, p. 8). Esto lo evidencia muy bien el Informe Mensual del Mercado Laboral en donde se investigaron las principales razones, desde una perspectiva empresarial, para recurrir a la figura de tercerización. Por ejemplo, los procesos de contratación más flexibles según requiera la empresa, la posibilidad de delegar funciones a otras empresas -por ejemplo, la atención al cliente- para centrarse en actividades más “importantes”, así como la reducción en los costos de operación (Fedesarrollo, 2017, p. 4). Una industria que podría ser considerada el arquetipo contemporáneo de procesos de tercerización laboral es el contact-center:

Una actividad que ha proliferado en función de nuevas demandas son los llamados call centers, subcontratados para diversas actividades tales como atención al cliente, marketing, encuestas telefónicas de calidad, opinión pública, electorales, etc. En estas nuevas actividades, los trabajadores no sólo se encuentran precarizados sino bajo fuertes presiones patronales, controles diarios –personales e informáticos–, normas disciplinarias estrictas y en muchos casos bajo prohibición de sindicalización (Esponda & Basualdo, 2014, p. 5).

Asimismo, el caso colombiano refleja esta lógica de tercerización que se ha evidenciado en varias industrias como la textil, las telecomunicaciones, entre otras. Sin embargo, con el ánimo de contextualizar y comprender mejor el marco de acción impulsado por el proyecto neoliberal en Colombia, respecto a los intentos por regular la tercerización, es necesario presentar brevemente

las reformas en materia legal en tanto tópico central de la discusión según la bibliografía revisada. Así pues, el primer antecedente que evidencia esta tensión es el Artículo 34 del Código Sustantivo del Trabajo subrogado por el artículo 3 del Decreto Legislativo 2351 de 1965, el decreto en general establece una serie de reformas en materia laboral las cuales buscan, en resumen, adecuar los parámetros de contratación vigentes para ese entonces. Concretamente en el artículo 4 de este decreto se establece la figura de contratistas independientes, definida como la prestación de un servicio por parte de un tercero, el cual asume las responsabilidades y los riesgos por un precio determinado entre las partes (Decreto 2351, 1965). Luego de más de dos décadas, a partir de la Ley 50 de 1990 se amplían las posibilidades de subcontratación, sobre todo en el sector de las tecnologías de la información (Esponda & Basualdo, 2014, p. 12). Tanto así que otros autores como Elizabeth Castañeda Espinosa, afirman que fue específicamente con la entrada en vigencia de los artículos 34 y 35 de esta misma ley, en donde incursionó la figura de tercerización en el marco legal del país (Castañeda, 2016, p. 1).

Luego, tal y como se mencionó en el anterior subtítulo la Constitución de 1991 actualiza formalmente todo el marco legal del país; es de resaltar el Artículo 333 en donde indica que el estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial, además, se explicita el derecho a la libre competencia económica y por ende la función pasiva del Estado (Constitución Política de Colombia, 1991, Art. 333). Dicho de otro modo, se legaliza la autonomía del mercado y con ello se abre paso a formas de trabajo formal e informal bajo el ideario neoliberal de progreso y crecimiento económico. En adición, en 1997 la Organización Internacional del Trabajo “adoptó el Convenio 181 sobre las Agencias de Empleo Privado (AEP), el cual proporciona un marco de referencia para mejorar el funcionamiento de dichas agencias y proteger a los empleados contratados a través de las mismas” (Fedesarrollo, 2017, p. 5), sin embargo, Colombia fue uno de los países que no se sumó a esta iniciativa mundial de regulación.

Fue hasta los primeros años del siglo XXI que, a partir de los acuerdos 4369 y 5688 de 2006, se establecen algunas condiciones para reglamentar la tercerización laboral, concretamente respecto a la obligación de las empresas de servicios temporales a garantizar el acceso a la seguridad social de sus trabajadores (Fedesarrollo, 2017, p. 5). Posteriormente, la Ley 1429 de 2010 estipula grosso modo algunas definiciones en torno al trabajo decente y digno, aún con muchas ambigüedades y sin abordar propiamente la tercerización con la salvedad de las cooperativas de trabajo, aun así, un año después se expide el decreto 2025 de 2011 que buscó

reglamentar mejor, aunque parcialmente, el artículo 63 de esa misma ley en lo que respecta a las cooperativas (Castañeda, 2016, p. 7). Asimismo, en 2013 se expide el decreto 2798 el cual pretendía, supuestamente, reglamentar mejor la tercerización debido a las ambigüedades y los vacíos legales para tal figura, sin embargo, era en realidad otra ley abstracta que carecía de instrumentos sólidos para el control de la tercerización laboral en Colombia:

Para resumir, el decreto 2798 prohibió la tercerización de actividades misionales y permanentes si no cumplían las normas laborales o para lo mismo permitió la tercerización de trabajadores bajo cualquier modalidad y para cualquier tipo de actividad, siempre que se cumplieran normas laborales (Castañeda, 2016, p. 8).

Más adelante, es posible rastrear intentos de regulación sobre la tercerización en el decreto 2798 de 2013 expedido por el Ministerio de trabajo, así como el artículo 74 de la Ley 1753 de 2015. Así, en la primera se explicita que la tercerización es legal y se tipifican formas de la misma tales como las Empresas de Servicios Temporales, los contratistas independientes y las cooperativas de trabajo; Por su parte, en el segundo se propone una política pública de trabajo digno y decente. No obstante, según el discurso sigue siendo abstracto, sintetizado y por ende poco concreto, en ambos casos se sigue la tendencia de una regulación escasa y sin fundamentos concretos que permitan combatir la precarización laboral. Asimismo, otro acontecimiento representativo en materia legislativa fue el Plan de Acción Laboral de 2016, así como el Decreto 583 del mismo año, en los cuales se buscaba complementar y mejorar la regulación de la tercerización, pero con los mismos resultados:

Con la expedición del Decreto 583 de 2016 se buscó poner fin a los vacíos existentes en la legislación alrededor de la figura de tercerización laboral. Sin embargo, luego de su expedición los cuestionamientos sobre la forma en que se ha venido utilizando esta figura aumentaron y se ha generado un intenso debate entre los diferentes grupos interesados en el tema (Fedesarrollo, 2017, p. 6).

Por último, uno de los más recientes insumos al respecto fue el Decreto 683 de 2018, “por el cual se derogó el Decreto 583 de 2016” (ANDI, 2019, p. 41), debido a controversias en torno a

las definiciones sobre tercerización laboral y conceptos aledaños como intermediación laboral. En últimas, es importante reconocer que toda la normativa en materia de tercerización en Colombia ha sido producida como consecuencia, sobre todo, de la aparición y evolución de facto de esta estrategia empresarial, así como gracias a las disputas y conflictos de intereses entre amplios sectores de la sociedad, no solo el empresarial, sino también y como actor representativo, el movimiento laboral en general (Castañeda, 2016, p. 8); así, por ejemplo, el sector sindical ha denunciado que se ha legalizado la tercerización y con ello se ha potenciado que se le utilice en detrimento de los derechos de los trabajadores (Fedesarrollo, 2017, p. 7). Aun así y tal y como se enunció anteriormente, la perspectiva del Informe Mensual del Mercado Laboral de Fedesarrollo apoya abiertamente la tercerización laboral como estrategia, supuestamente, de disminución del desempleo y de aumento de la competitividad a nivel internacional (Fedesarrollo, 2017, p. 7). De manera similar, J. Elizabeth Castañeda Espinosa (2016) sostiene que el problema no es la tercerización como tal, sino la falta de rigurosidad en los intentos por regular la misma. Así, subestiman o ignoran adrede las implicaciones para la clase trabajadora, además de las dinámicas geopolíticas que posicionan a los trabajadores de países como Colombia a una precarización exacerbada en comparación con los países del norte.

Así pues, en Colombia se ha analizado el fenómeno de la tercerización laboral, sobre todo, a partir de una perspectiva legal y economicista que afirma que los Decretos, Leyes y en general los intentos por controlar y direccionar la tercerización son insuficientes y, en ese sentido, el objetivo principal sería crear las condiciones de posibilidad para promover una tercerización que corresponda con los propósitos de progreso, crecimiento económico y creación de empleo. De hecho, algunas figuras legales son vistas como una contribución en la protección de los derechos laborales y la prevención de la violencia contra dirigentes sindicales (Castañeda, 2016, p. 21). Se afirma también que las formas de tercerización ilegal se han reducido (Castañeda, 2016, p. 26), aunque también se reconoce que: “la configuración de la normativa colombiana en materia de tercerización incurre en graves deficiencias que facilitan el fraude a la ley y la consolidación de escenarios de precarización laboral” (Rodríguez, 2021, p. 295).

No obstante, también han existido perspectivas más críticas que problematizan la tercerización como fenómeno estructural con implicaciones, complejas y contundentes, para la clase trabajadora. Desde esa perspectiva, por ejemplo, Fernando Urrea-Giraldo y compañía (2020) y Hernán Darío Martínez Hincapié (2017) sostienen que las dinámicas globales de poder han



creado las condiciones para la expansión de la tercerización, profundizando así la precarización laboral. De hecho, este último autor afirma que la expansión del neoliberalismo llevó a la idea de la flexibilización laboral como alternativa para afrontar las crisis; a la vez que se descuidó la protección social de los trabajadores y con ello la estabilidad laboral (Martínez, 2017, p. 188). En Colombia, el proceso de expansión de la tercerización aunada a formas de precarización logró un rápido crecimiento en comparación con otros países de la región:

El país pudo haber sido pionero en América Latina en usar las primeras herramientas de tercerización laboral en algunos sectores de la actividad económica, particularmente el sector agroindustrial cañero y otros vía el uso de contratistas hacia la década de 1970. Hoy en día la tercerización laboral es dominante en todas las esferas de la vida económica (Urrea et al., 2020, p. 67).

Además, la tercerización como fenómeno extendido en Colombia ha llevado a lo que el profesor Juan Carlos Celis denomina procesos de deslaborización, entendida como: “la capacidad de las empresas para eludir el derecho laboral en su relación con los trabajadores participantes en la producción de los bienes y servicios. Para realizar esta operación se recurre a la intermediación laboral y la subcontratación” (Celis & Valencia, p. 391). A su vez, para el caso colombiano es importante reconocer la función de la guerra en el marco del neoliberalismo como estructura que, directa e indirectamente, ha obstaculizado los movimientos sociales y en general los procesos de resistencia contra el neoliberalismo. En palabras del profesor Jaime Rafael Nieto: “la guerra ha significado un mayor estrechamiento del espacio político y social y, en muchos casos, ha significado el cierre de las posibilidades de resistencia social contra las políticas neoliberales, la cual ha sido sistemáticamente criminalizada” (Nieto, 2011, p. 140).

En adición, es importante reconocer que el protagonismo de la figura de tercerización a partir del siglo XXI ha acentuado la concentración y centralización del capital, por ejemplo, a partir de unas pocas firmas de empresarios que promueven la tercerización (Basualdo & Morales, 2014, p. 37). A su vez, esta popularización y expansión de modelos de tercerización -tendencia que se acrecentó aún más luego de la gran crisis capitalista de 2008-, hace parte del proceso de precarización estructural del trabajo a escala global (Antunes, 2012, como se citó en Basualdo & Morales, 2014, p. 49). De hecho, fue solo hasta el cambio de milenio que se reconoció ampliamente

que antiguas formas de organización laboral eran en realidad mecanismos de subcontratación (De La Garza, 2012, como se citó en Basualdo & Morales, 2014, p. 72). Por su parte, al interior del campo académico hubo un incremento importante, durante las últimas dos décadas, de perspectivas e insumos analíticos para el análisis de la tercerización laboral, fundamentalmente en el área de las ciencias económicas y sociales (Basualdo & Morales, 2014, p. 15).

En ese sentido es posible afirmar, a modo de conclusión, que la tercerización se caracteriza por ser una estrategia empresarial que busca concentración y acumulación de capital (lógica propia del capitalismo) en detrimento de los derechos de los/as trabajadores/as. En otras palabras, la tercerización fue y sigue siendo una estrategia burguesa que busca descargar el peso y las consecuencias de las crisis económicas en las clases bajas.

Además, luego de reconocer el lugar político- ideológico desde el cual también se ha estudiado la tercerización laboral en Colombia, éste es, desde un punto de vista basado en la economía liberal o, para ser más precisos, a partir de los fundamentos del proyecto político e ideológico del neoliberalismo, es posible evidenciar con mayor énfasis que la bibliografía académica sobre esta temática es amplia, ambiguo y goza de múltiples perspectivas a pesar de que la tercerización es un fenómeno relativamente reciente. Aun así, existe un punto de encuentro que es posible inferir a partir del análisis bibliográfico realizado, este lugar común entiende la tercerización como una realidad política, jurídica, empresarial y cotidiana con impactos sobre la clase trabajadora, se entiende no como fenómeno aislado, sino más bien como síntoma o consecuencia de realidades más amplias y complejas; se puede afirmar así que la tercerización laboral se ha estudiado, en mayor o menor medida y desde diferentes perspectivas, en relación a lógicas concretas del capitalismo. Dicho de otra manera, la tercerización laboral es una realidad producida y sostenida por el sistema de producción capitalista en su estadio actual, es decir, el neoliberalismo.

### **3. El contact center como una de las consecuencias del neoliberalismo en Colombia**

En este capítulo se aborda propiamente la relación entre neoliberalismo en Colombia y la proliferación de los contact center, de tal manera que se articulan los insumos argumentativos expuestos en los dos capítulos anteriores. Para llevar a cabo esto, se realiza un análisis sociológico que transversaliza la estructura argumentativa de este capítulo, además, con un doble propósito: por un lado, el de encaminar y organizar la línea argumentativa y analítica en términos de método expositivo; así como con la finalidad de brindar herramientas teórico- conceptuales para el análisis de la temática en cuestión. En ese sentido, este capítulo tiene el objetivo de conectar la experiencia vivida durante las prácticas académicas junto con la revisión bibliográfica realizada sobre neoliberalismo, todo esto a partir de una mirada netamente sociológica, concretamente, a partir de insumos conceptuales de Max Weber y Karl Marx.

Así pues, en un primer momento se presenta brevemente una reflexión sobre los antecedentes del neoliberalismo a partir de la perspectiva weberiana, específicamente sobre los procesos de racionalización en la modernidad. Asimismo, desde una perspectiva marxista se plantean algunas claves analíticas para el entendimiento crítico del capitalismo y el surgimiento y expansión del neoliberalismo. Después, con el propósito de especificar y profundizar en la comprensión crítica del neoliberalismo, así como sobre las implicaciones del mismo para la clase trabajadora en el área de los contact center, se traen a colación dos conceptos claves que sirven de vértice para la comprensión de la problemática en cuestión: jaula de hierro, como metáfora axial del pensamiento weberiano; y la categoría de alienación en Marx que permite profundizar en la lógicas propias del trabajo en relación a categorías ya abordadas como precarización y explotación. Posteriormente y haciendo énfasis sobre todo en los insumos del capítulo II, se construye el tipo ideal de contact center según la metodología de Max Weber, para finalmente realizar un análisis sociológico crítico sobre este modelo de negocio en relación al neoliberalismo en Colombia.

Así pues, antes de entrar en materia es menester explicitar la necesidad y la pertinencia de realizar un análisis sociológico que integra la perspectiva weberiana y marxista. Ya que como se ha visto en capítulos anteriores al hablar de neoliberalismo y, sobre todo de tercerización laboral, una perspectiva más o menos común es abordar las temáticas a partir de un enfoque marxista; en tanto responden a dinámicas propias de acumulación y concentración de capital como características protagónicas del modelo de producción capitalista. No obstante, al profundizar sobre

esta perspectiva y relacionarla con una comprensión weberiana de la historia moderna, es posible ampliar y agudizar la óptica crítica e interpretativa del neoliberalismo y los contact center como realidades aunadas, es decir, no como fenómenos aislados sino como estructuras mutuamente determinadas a partir de tendencias socio históricas más amplias. Dicho de otro modo, la pertinencia de integrar la perspectiva marxista y weberiana responde a la necesidad de comprender críticamente el neoliberalismo como síntesis del devenir histórico del capitalismo, el cual además determina las condiciones de posibilidad para el surgimiento y expansión de la tercerización laboral.

### **3.1. El neoliberalismo como síntesis de las contradicciones del capitalismo**

Tal y como se expuso en la primera parte del capítulo III, el neoliberalismo se entiende mejor como consecuencia de procesos macro históricos previos, es decir, para comprender el neoliberalismo hay que conocer los procesos históricos y las dinámicas estructurales que lo posibilitaron. En ese sentido, resulta pertinente la perspectiva weberiana sobre los procesos de racionalización en la modernidad, ya que a partir de lo que se podría llamar las revoluciones burguesas de los últimos siglos se generó, grosso modo, un *ethos* moderno que sentó las bases del capitalismo tal y como se desarrolló posteriormente. En palabras del mismo Weber se puede decir que:

Es evidente que, en todos estos casos, se trata de un “racionalismo” específico y peculiar de la civilización occidental (...) Procesos de racionalización, pues, se han realizado en todos los grandes “círculos culturales” y en todas las esferas de la vida. Lo característico de su diferenciación histórica y cultural es precisamente cuáles de estas esferas, y desde qué punto de vista, fueron racionalizadas en cada momento. (Weber, 2011, p. 50).

Dicho de otro modo, de la mistificación del mundo en la edad media -teocentrismo- se pasa a un antropocentrismo en el cual prima la razón del sujeto; lo que Weber denomina el desencantamiento del mundo en tanto nuevas formas de racionalización, un cambio cualitativo y hegemónico que resignifica la existencia humana al depositar la confianza, sobre todo, en la razón matemática, el cálculo y en general en la ciencia como la verdad fidedigna.

Al respecto, en una de las obras más reconocidas del sociólogo y economista Max Weber, *La Ética Protestante y el Espíritu del Capitalismo* (2011), se profundiza sobre esta categoría de racionalización, concretamente a partir de la tesis central de la obra que sustenta una causación adecuada entre dos variables centrales; las prácticas promovidas por el protestantismo y el desarrollo original de un *ethos* capitalista. Dicho de otro modo, el autor plantea que el sistema de creencias impulsado por sectas religiosas protestantes ayudó a sentar las bases de una sociedad capitalista, por ejemplo, a partir de la idea de ahorro y trabajo (Weber, 2011, p. 202) Así pues, al leer en clave metodológica esta obra se puede comprender mejor la consecución de formas más desarrolladas -no en sentido evolutivo, sino en términos de cambio- del capitalismo como lo es el neoliberalismo. Es decir, los procesos actuales de globalización ligados a la expansión del neoliberalismo son resultado de una tendencia continuada durante los últimos cinco siglos (Hernández, 2007, p. 76).

Asimismo, desde una perspectiva marxista es posible plantear que el neoliberalismo es la fase actual del capitalismo, es decir que, a partir de un modelo de producción basado en la propiedad privada, la acumulación de capital y la mercantilización de la fuerza de trabajo se ha aislado cada vez más a la economía, supuestamente, como única forma de progreso. Al respecto, se ha realizado ya un análisis en el capítulo anterior sobre estos presupuestos de la ideología neoliberal se ha explicado que el libre mercado es visto como la mejor herramienta para construir un sistema fiable y óptimo para regular todas las transacciones económicas, es visto como un modelo a seguir con el objetivo de regular y mejorar todas las relaciones humanas (Pavone, 2012, p. 7). El proyecto neoliberal afirma que el equilibrio es una consecuencia obvia de la libertad -desconociendo que no todos los individuos tienen las mismas capacidades de incidencia y maniobra justamente por la inequidad estructural- y, por ende, cualquier forma de intervención estatal sólo puede producir desorden, involución y desequilibrio.

Dicho de otro modo, el proyecto neoliberal esconde las lógicas intrínsecas de producción que posibilitan la acaparación de capital, fundamentalmente, a partir de crear las condiciones político-económicas necesarias que permitan transferir el peso de las crisis hacia las masas cada vez más empobrecidas.

La fórmula completa de este proceso es por tanto:  $D - M - D'$ , donde  $D' = D + \Delta D$ , o lo que es lo mismo igual a la suma de dinero primeramente desembolsada más un incremento.

Este incremento o excedente que queda después de cubrir el valor primitivo es lo que yo llamo plusvalía (surplus value). Por tanto, el valor primeramente desembolsado no sólo se conserva en la circulación, sino que su magnitud de valor experimenta, dentro de ella, un cambio, se incrementa con una plusvalía, se valoriza. Y este proceso es el que lo convierte en capital (Marx, 2010, p. 106).

Una categoría importante al respecto es la de ideología, por ejemplo, Edel Cadena Vargas (2006) expone los fundamentos teóricos del neoliberalismo - los principales postulados de Hayek, Friedman y Von Mises- para explicar el surgimiento de la ideología que sustenta el libre mercado. Desde esta perspectiva es posible entender el proyecto neoliberal sobre todo como estructura de pensamiento o, dicho de otro modo, como aquellos dispositivos conscientes e inconscientes que han creado la política económica durante las últimas décadas: “Así, en función de lo desarrollado, la hegemonía es la capacidad de unificar y mantener unido a través de la ideología un bloque social que no es homogéneo; al contrario, tiene profundas contradicciones de clase” (Alvarez, 2016, p. 158).

Ahora bien, según el estado del arte realizado sobre el neoliberalismo en Colombia, también es posible afirmar que algunos autores que han abordado el tema, sobre todo desde una perspectiva propiamente materialista, sostienen que el neoliberalismo no es solo un conjunto de ideas en tanto concepción de la política y la economía, sino y sobre todo, es una realidad concreta que adquiere cuerpo en la desigualdad, la precarización y la exclusión de los más pobres: “Así, la historia muestra que el neoliberalismo no es un recetario teórico sino un conjunto de medidas políticas para el beneficio del sector financiero de la burguesía” (Espinoza, 2019, p. 180).

En consecuencia, es posible evidenciar que el libre mercado no es, tal y como sostiene el proyecto neoliberal, una dinámica meramente económica desligada de la política, sino un eufemismo que esconde la estructura política e ideológica de un modelo que, fundamentalmente, beneficia la acumulación y concentración de capital y por ende profundiza la pobreza y la desigualdad (Schmitt, 1998).

Así, no solo se evidencia la contradicción entre las mismas problemáticas concretas que ha profundizado el neoliberalismo, sino también las ficciones de una ideología que profesa progreso y libertad, a la vez que desconoce las condiciones estructurales de un modo de producción basado en la propiedad privada de los medios de producción; a través del modelo de tercerización la brecha

entre la fuerza de trabajo y el todo el proceso de producción es aún más grande, por ello, la plusvalía es mayor en tiempos de crisis pues los dueños de los medios de producción no renuncian a sus privilegios de propietarios, mientras que se devalúa la fuerza de trabajo y crece el desempleo, a su vez, el índice de rotación se convierte en el mayor problema para las empresas que tercerizan como es el caso de Emtelco.

Sobre esto último se profundizará en los siguientes apartados, por lo pronto y con el ánimo de resumir lo dicho hasta el momento, es importante decir que desde esta perspectiva es posible comprender críticamente el neoliberalismo, primero, como síntesis de dinámicas macro históricas que se materializan en un proyecto político de privatización y legalización del libre mercado, es decir, se puede comprender el neoliberalismo como procesos de racionalización propios del capitalismo tardío, asimismo, al leer el neoliberalismo en clave marxista es posible cuestionar la aparente separación entre política y economía, de hecho, es posible develar la profundización de las contradicciones propias del capitalismo, en donde la estrategias tales como la tercerización que se abanderan con el propósito de reducir costos de producción y aumentar la competitividad, son estrategias que en realidad buscan descargar el peso de las crisis en la clase trabajadora.

### **3.2. La descomposición del trabajo en la época del neoliberalismo**

Reproduciendo las lógicas propias del capitalismo, el proyecto neoliberal ha profundizado la contradicción capital-trabajo, en tanto la lucha de clases se agudiza y por ende se profundiza una relación concreta, ésta es, la explotación exacerbada del trabajo por el capital a nivel global. Es decir, las nuevas lógicas de liberalización de la economía, así como la legalización de estrategias y formas de producción como la tercerización, son mecanismos de adaptación que promueven salarios más bajos por mayor cantidad de trabajo, en una palabra, la disminución en los costos de producción es posibles gracias a la explotación del trabajo. A su vez, se puede decir que el proyecto neoliberal se convirtió en política hegemónica debido a su triunfo como ideología imperante, es decir, gracias a los procesos de burocratización y al cambio cualitativo en el tipo de racionalización. Para explicar mejor estos aspectos, se presenta a continuación un análisis crítico del papel del trabajo a partir de dos conceptos claves para el pensamiento marxista y weberiano: alienación y jaula de hierro.

Así pues, el proyecto neoliberal ha agudizado la enajenación de trabajo y por ende la alienación del ser humano; el obrero del neoliberalismo es un sujeto que cada vez más se ve excluido del proceso de producción, de hecho, se ve obligado a vender su fuerza de trabajo a un mejor precio como única alternativa para la subsistencia (Marx, 2010, p. 67). Esto se evidencia, por ejemplo, en el caso de los trabajadores de los contact center quienes deben aceptar condiciones laborales precarias -obstáculos para la sindicalización, salarios generalmente paupérrimos, la dificultad cuando no la imposibilidad de obtener bonos extrasalariales, entre otros aspectos-.

A su vez, estos cambios sobre las condiciones laborales para la masa de trabajadores que no tienen más que su fuerza de trabajo, se puede entender mejor a partir del símil de la jaula de hierro propuesto por Max Weber. Esta categoría comprensiva permite indagar por el estrechamiento de las posibilidades subjetivas del sujeto moderno, en oposición al discurso hegemónico del liberalismo clásico y, desde hace más de medio siglo, del neoliberalismo. De hecho, al hablar de jaula de hierro se hace referencia a la pérdida de autonomía que sufre, en este caso el obrero del neoliberalismo, como consecuencia del desarrollo de un tipo de racionalización que a su vez promueve formas más complejas y despersonalizadas de burocratización (Weber, 2015, p. 1075). Dicho de otro modo, las formas en las que se han desarrollado las sociedades modernas, concretamente con relación a los tipos de racionalización propios de la época, han posibilitado en mayor o menor medida la pérdida de posibilidades del sujeto contemporáneo, en este caso, del obrero del neoliberalismo como sujeto hiper explotado a partir de figuras de organización empresarial como lo son la tercerización.

### **3.3. El contact center como arquetipo de la tercerización laboral**

Llegados a este punto, es pertinente ahora poner de manifiesto las características propias de los contact center, es decir, elevar a un nivel de abstracción mayor la reflexión crítica del capítulo II de la mano de las reflexiones de la última parte del capítulo III; en otras palabras, acá se entrecruzan los análisis generados a partir del diario de campo que se realizó durante las prácticas académicas, junto con las interpretaciones sobre la tercerización laboral. Todo esto con el propósito de construir una suerte de tipo de ideal de contact center.

En ese sentido, lo primero que se debe explicitar es que, si bien este subapartado tiene un carácter abstracto que, tal y como se puede definir desde una perspectiva weberiana, no se



encuentra tal cual, en la realidad concreta, está inspirado y construido a partir de una empresa y unas experiencias concretas: las prácticas universitarias realizadas en Emtelco. Así pues, el modelo de negocio que propone el BPO (Business process outsourcing) tiene explícito en su nombre la tercerización; es una forma de organización empresarial que vende, específicamente, la construcción y prestación de servicios a otras empresas. De esa forma, Emtelco tiene clientes corporativos que son básicamente empresas de diferentes sectores de la economía. Estas empresas obtienen mayores beneficios económicos al delegar, en este caso, el servicio al cliente a empresas como Emtelco.

De esa forma, Emtelco se especializa en la planeación, implementación y evaluación del servicio al cliente de múltiples empresas, para tal fin, contrata empleados que no encuentran otra forma de subsistencia diferente a vender su fuerza de trabajo al menor precio que le pueda pagar este tipo de empresas. Los asesores comerciales o como se les suele llamar, los colaboradores, son formados en servicios especializados para una empresa diferente al contact center, es decir, son prestadores de servicios para una empresa que ni quiera sabe de su existencia; así, la tercerización en los contact center permite evidenciar también la enorme brecha entre empleador y empleado. Asimismo, al interior de los contact center hay una cadena de empleados, los cuales asumen diferentes funciones según jerarquías internas, aun así, los asesores que pasan buena parte de su día enfrente a un computador contestando llamadas o chats son más del 90% del total de empleados.

Esta masa de empleados que trabajan para la industria de los contact center tiende a ver reflejados salarios paupérrimos que a duras penas les alcanza para reproducir sus condiciones de vida, también precarias. De hecho, además de los obstáculos para generar ingresos adicionales, por ejemplo, a través de bonos que promueven la competitividad entre los mismos empleados, los asesores de contact center perciben su salario en relación a la cantidad de horas completadas cada quincena, es decir, si bien suelen tener turnos rotativos que varían semana tras semana, cuando no cada quincena, la cantidad de horas trabajadas tiende a ser relativa, generalmente según la cantidad de demanda del servicio; en Emtelco se busca que los “creadores de experiencia” estén lo más ocupados que se pueda durante su jornada de trabajo, por ende, así soliciten o quieren más o menos carga laboral, eso dependerá sobre todo de la demanda de llamadas o chats según la temporada o el servicio específico.

#### 4. Conclusiones

Luego de haber profundizado en la comprensión crítica del neoliberalismo en relación a los contact center como Emtelco, es preciso plantear algunas de las ideas centrales que se han esbozado y argumentado en el transcurso del presente informe investigativo. Así pues, lo primero que es importante resaltar es la pertinencia metodológica de aunar las dos técnicas de investigación social que se aplicaron en el presente ejercicio de investigación, éstas son el diario de campo y la revisión bibliográfica; fue a partir de allí que se crearon las condiciones para una comprensión más o menos profunda de una realidad tan compleja y extendida como lo es el neoliberalismo, más aún, en relación con una realidad concreta como lo es Emtelco BPO.

Fue así como se realizó una triangulación de la información entre lo experiencial y reflexivo de las prácticas universitarias, junto con la revisión científica que implicó la realización del estado del arte, además de los análisis realizados con la ayuda de dos corrientes de pensamiento fundacionales para la sociología: la perspectiva marxista y weberiana.

Con todo esto, se llegó a algunas generalidades y puntos de inflexión sobre la temática estudiada que es posible plantear a continuación de manera sucinta. Lo primero que es posible explicitar es que el neoliberalismo no es sólo una ideología, un discurso o una política concreta, sino que es mejor comprendido y analizado como proyecto político, es decir, como un fenómeno complejo, amplio y extendido que se logró hegemonizar gracias a una red de condiciones estructurales que impulsaron esta corriente renovada de liberalismo económico. Fue entonces a partir de la segunda mitad del siglo pasado, el neoliberalismo surgió primero como teoría de la mano de pensadores como Hayek, los Friedman y Von Mises, quienes proponían un mínimo o nulo intervencionismo estatal como receta irrefutable de “progreso” y “libertad”. Luego, a partir de la década del 70 y sobre todo desde los 80 que se comenzó a implementar como práctica política en países como Chile, Argentina, EE. UU, Reino Unido y Nueva Zelanda. Después de la caída del muro de Berlín y la extinción de la URSS, el neoliberalismo se convirtió en la política hegemónica a nivel mundial.

Fue así como desde finales de la década de 1980 y, sobre todo desde la constitución política de 1991, el neoliberalismo se instauró en Colombia a través de políticas que instaban el estrechamiento del margen de acción del Estado; la privatización, la renovada liberalización de la economía y en general la confianza en el libre mercado se convirtieron en políticas concretas.

Ahora bien, no hay que desconocer el notorio espíritu socialdemócrata de la constitución política de 1991, debido a sus leyes que buscan la inclusión, el reconocimiento y la ampliación de la democracia. Sin embargo, las políticas concretas que surgieron durante finales del siglo pasado y, con más ahínco durante las primeras dos décadas del siglo XXI, consolidaron en Colombia un modelo neoliberal que, en nombre de la libertad y el progreso, terminaron ampliando y profundizando la desigualdad, la pobreza y la precariedad.

Paralelamente, la tercerización laboral surgió y se expandió como estrategia empresarial de la economía para la reproducción del sistema de producción, el cual estaba en crisis y por ende tuvo que recurrir al proyecto neoliberal -en términos macroeconómicos y macro políticos-, así como a la tercerización laboral -como realidad más concreta, aunque igualmente con alcance global-, para la adaptación y subsistencia del capitalismo. En últimas, las crisis de posguerra y, concretamente el agotamiento simbólico del modelo Keynesiano, se “superaron” gracias a la transferencia de la crisis a las clases más bajas; por ejemplo, a partir de posibilitar condiciones de trabajo cada vez más inestables, el crecimiento exponencial de condiciones de vida precarias y, en general, con la expansión ideológica de la guerra fría que atacó todo rastro de sindicalismo y organización popular.

En ese orden de ideas, también fue posible evidenciar en el transcurso del presente informe que la tercerización laboral, tomando como ejemplo los contact center como Emtelco BPO, son producidos y sostenidos por el proyecto neoliberal como búsqueda de adaptación y maximización de la eficiencia, buscando menores costos de producción -salarios más bajos- y en general menores garantías laborales que buscan asegurar que el gran capitalista siga aumentando sus ganancias -a través del ensanchamiento de la plusvalía- mientras las masas empobrecidas deben recurrir a cualquier forma de trabajo -ya sea formal o informal, en tanto la tercerización se presenta en ambos tipos- como única alternativa de subsistencia.

Por último, es necesario recordar que el presente informe de investigación tiene como objeto de estudio una realidad sumamente amplia y compleja, es decir, no se pretende agotar el tema ni mucho menos afirmar que se ha abordado la inacabable cantidad de información disponible sobre el neoliberalismo, es por ello que acá se buscó únicamente realizar un rastreo bibliográfico que permitiera comenzar a comprender críticamente los modelos de negocio como Emtelco en el marco de un proyecto político como lo es el neoliberalismo.

### Referencias

- Álvarez, N. (2016). El concepto de hegemonía en Gramsci: Una propuesta para el análisis y la acción política. *Revista de Estudios Sociales Contemporáneos*, (15), 150-160. IMESC-IDEHESI/Conicet, Universidad Nacional de Cuyo.
- Asociación Nacional de Industriales [ANDI]. (2019). *Tercerización e intermediación laboral: Balance y retos*. CESLA.
- Basualdo, V., & Morales, D. (2014). *La tercerización laboral: Orígenes, impacto y claves para su análisis en América Latina*. Siglo Veintiuno Editores Argentina S.A.
- Cadena Vargas, E. (2006). Teoría e ideología neoliberal. *Quivera*, 8(1), 357-396. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Camacho, D. (2018). *Encrucijadas abiertas: América Latina y el Caribe. En Sociedad y pensamiento crítico Abya Yala* (Tomo II, pp. 285-310). <https://www.jstor.org/stable/j.ctvn5tzhd.19>
- Carles, P. (Director). (2001). *Pierre Bourdieu: La sociología es un deporte de combate* [Video]. C-P Productions & VF Films. <https://www.youtube.com/watch?v=xkkDSSRYpWw>
- Castañeda, J. (2016). *La tercerización laboral en Colombia* [Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. Bogotá, Colombia.
- Celis, J., & Valencia, N. (2012). La deslaborización de los empacadores en los supermercados colombianos. En J. Celis (Ed.), *La subcontratación laboral en América Latina: Miradas multidimensionales* (pp. 12-175). Escuela Nacional Sindical.
- Centeno, M. A., & Cohen, J. N. (2012). The arc of neoliberalism. *Annual Review of Sociology*, 38, 317–340. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-081309-150140>
- Colombia. Presidencia de la República. (1965). Decreto 2351 de 1965, *Por el cual se hacen unas reformas al Código Sustantivo del Trabajo*.
- Colombia. Presidencia de la República. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Presidencia de la República.
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U.
- Del Bona, A., & Noel, M. (2021). *La tercerización laboral en la era digital*. Redalyc. <https://doi.org/10.9771/ccrh.v34i0.45073>
- Echeverri Uruburu, Á. (2006). Neoliberalismo y derechos humanos. *Revista IUSTA*, 1(25), 85-91. Universidad Santo Tomás.
- Espinoza Carrasco, D. (2019). Elementos para una caracterización marxista del neoliberalismo. *Desafíos*, 31(1), 157-192. Universidad del Rosario. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/desafios/a.6135>
- Esponda, M., & Basualdo, V. (2014). Abordajes sobre la tercerización laboral en América Latina: Aportes y perspectivas. En *VIII Jornadas de Sociología de la UNLP* (3-5 de diciembre de

- 2014, Ensenada, Argentina). Memoria Académica.  
[http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.4667/ev.4667.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.4667/ev.4667.pdf)
- Fair, H. (2008). El sistema global neoliberal. *Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*, (21), 0. Universidad de Los Lagos.
- Fedesarrollo. (2017). *Evolución de la figura de tercerización laboral en Colombia*. Informe mensual del mercado laboral, marzo.
- Galeano Marín, M. E., & Universidad de Antioquia. (2018). *Estrategias de investigación social cualitativa: El giro en la mirada* (2.a ed.). Fondo Editorial FCSH.
- Hernández, V. G., & Gpe, J. (2007). Liberalismo, neoliberalismo, postneoliberalismo. *Revista Mad: Revista del Magíster en Análisis Sistemico Aplicado a la Sociedad*, 17, 66-89. Facultad de Ciencias Sociales.
- Martínez, H. D. (2017). La actualidad de los derechos laborales en Colombia en el contexto del neoliberalismo a partir de la normatividad expedida por Colombia para cumplir el TLC con Estados Unidos. *Estudios de Derecho*, 74(163), 171-190.
- Marx, K. (2010). *El capital* (Tomo I). Siglo XXI Editores.
- Naveda, A. (2019). Crisis del capitalismo: La situación de América Latina. En A. Naveda (Ed.), *Conflictividad y resistencias territoriales ante la ofensiva del capital*. CLACSO.
- Nieto López, J. R. (2011). Resistencia social en Colombia: Entre guerra y neoliberalismo. *OSAL*, 12(30). CLACSO.
- Pavone, V. (2012). Ciencia, neoliberalismo y bioeconomía. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad - CTS*, 7(20), 1-15. Centro de Estudios sobre Ciencia, Desarrollo y Educación Superior.
- Peck, J. (2012). Neoliberalismo y crisis actual. *DAAPGE*, 12(19), 7-27. Universidad Nacional del Litoral.
- Rodríguez, L. (2021). *Tercerización laboral en Colombia: Precarización, configuración normativa y límites jurídicos* [Tesis doctoral, Universidad Externado de Colombia, Facultad de Derecho].
- Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación* (5.a ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Sánchez, F. (2005). Neoimperialismo y neoliberalismo. *Contaduría y Administración*, (216), 101-118. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Schmitt, C. (1998). *El concepto de lo político en Marx*. Alianza Editorial.
- Valles, M. S. (2000). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Síntesis Editorial.
- Vargas Hernández, J. G. (2007). Liberalismo, neoliberalismo, postneoliberalismo. *Revista Mad: Revista del Magíster en Análisis Sistemico Aplicado a la Sociedad*, 17, 66-89.
- Villagra, L. (Ed.). (2015). *Neoliberalismo en América Latina: Crisis, tendencias y alternativas* (Presentación, Sección 1 y apartado de Carolina Jiménez en la sección 2). CLACSO.

Weber, M. (2011). *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*. Fondo de Cultura Económica (FCE).

Weber, M. (2015). *Economía y sociedad* (Vol. 1). Fondo de Cultura Económica.