

- [Inicio](#)
- [BLOG \(2018 – 2022\)](#)
- [Publicaciones](#)
  - [por Año](#)
  - [por Temas de Investigación](#)
  - [Google Académico](#)
- [Academia](#)
  - [Tesis dirigidas](#)
  - [Seminarios, conferencias y otros eventos](#)
- [I-D Patrocinada](#)
- [Videos](#)
- [Galería](#)

# El call center: espacio de tecnología y trabajo precarizado

**El call center: espacio de tecnología y trabajo precarizado.**

«Since the nineties, employment in call centers in Mexico has been a source of work for young people with baccalaureate or university studies in the main Mexican cities. In this work we report a relative diversity of the workforce and the characteristics of precariousness in a sector attached to the formal economy where, nevertheless, irregular labor practices have been documented, regardless of legality. Despite the above, in a context of precarious labor markets, call centers appear as a «refuge» for certain young people, for professionals who have suffered layoffs and for Mexican emigrants deported from the United States.»

**Alfredo Hualde, Jordy Micheli**

Tomado

de

: <http://www.relats.org/documentos/EATP.EA.HualdeMicheli.pdf>

Desde los años noventa en distintos países del mundo se produce un crecimiento de los servicios a las empresas y a los mercados utilizando la voz y el teléfono como medio de transmisión. Este tipo de servicios, que datan al menos de los años sesenta, crecieron sustancialmente en el contexto de la globalización, aprovechando un conjunto de tecnologías como la distribución automática de llamadas y posteriormente la web y las tecnologías relacionadas con las redes sociales. La digitalización de las telecomunicaciones ha sido el motor de la expansión de estos servicios y su organización en centros de llamadas, conocidos popularmente como call centers. De éstos se destacaba como problema analítico su relación con las Tecnologías de la Información y, al mismo tiempo, la implantación de sistemas de trabajo que evocaban el taylorismo manufacturero, pues se basaban en una estandarización y masividad de los servicios, un control riguroso de los ritmos de trabajo y un pago ligado en cierta medida al número de llamadas realizadas y a su calificación como llamadas de buena o mala calidad. La contratación masiva de jóvenes operadores en muchos de los call centers, delineó un cuadro en el que se destacaba, además, la alta rotación en el empleo.

Desde la década de los noventa el empleo en los call center en México supone una fuente de trabajo para jóvenes con bachillerato o estudios universitarios en las principales ciudades mexicanas. En este trabajo damos cuenta de una relativa diversidad de la mano de obra y de las características de la precariedad en un sector adscrito a la economía formal en donde, sin embargo, se han documentado prácticas laborales irregulares o al margen de la legalidad. A pesar de lo anterior, en un contexto de mercados laborales precarios, los call center aparecen como un "refugio" para ciertos jóvenes, para profesionales que han sufrido despidos y para emigrantes mexicanos deportados de Estados Unidos.

La situación de la industria de call centers como ámbito de intersección entre procesos tecnológicos innovadores y estructuras laborales neotayloristas, ha permitido diferentes orientaciones al estudiarla como fenómeno típico de la economía de servicios. En nuestro texto, nos dirigimos al ámbito laboral y del empleo. En lo que se refiere a las condiciones de trabajo, los horarios, el ya citado tema del control y la importancia de los bonos en el total del ingreso, son probablemente los temas que más han suscitado la atención de los investigadores. Los horarios flexibles, a veces con jornadas parciales, son los que permiten a los estudiantes estudiar y trabajar al mismo tiempo, pero el pago flexible en función de la cantidad y, sobre todo, de la evaluación de la calidad de las llamadas, es una de las causas más importantes de tensión con los supervisores. El monitoreo estricto sobre los operadores es, a su vez, la causa más importante de stress en una actividad que además obliga a los trabajadores a un fuerte control de sus emociones en su trato con clientes que pueden ser agresivos y groseros. En el terreno de las enfermedades profesionales son relativamente frecuentes las afecciones en la voz y los problemas de postura por deficiencias ergonómicas de la estación de trabajo. En relación con el empleo se ha documentado que algunas empresas, amparadas en sistemas de subcontratación que a veces son confusos para el trabajador, incumplen sus compromisos laborales. Sin embargo, otros aspectos formales como la atención médica son positivamente valorados por los trabajadores. Este conjunto de condiciones se interpretan de manera diversa por los trabajadores en función de su formación educativa, de su trayectoria anterior y de sus expectativas de futuro. En el caso de México, un factor condicionante del trabajo en el call center es la precariedad muy generalizada en los mercados de trabajo que, en ocasiones, permite valorar el trabajo en los call center como una actividad relativamente positiva, dadas las pocas oportunidades potenciales de empleo.

Entre los trabajadores de call center la poca transparencia en

las condiciones de contratación, la subcontratación y las irregularidades legales, como la firma junto con el contrato de la “renuncia voluntaria”, son la causa más evidente de inestabilidad. A ello se suma la insatisfacción de los trabajadores por el carácter rutinario de sus tareas y la falta de reconocimiento de sus superiores. Otro elemento crucial que contribuye a la inestabilidad en este empleo es la propia percepción de los trabajadores jóvenes que consideran su trabajo en un call center como un trabajo transitorio. Esta situación de insatisfacción en el trabajo e inestabilidad en el empleo nos hace pensar que se trata de un trabajo precario en el doble sentido material y simbólico. La precariedad en el lugar de trabajo se expresa fundamentalmente como una pérdida de control sobre las condiciones básicas de producción. Esta pérdida refleja la casi nula capacidad colectiva para negociar sus intereses como grupo frente a los intereses de la empresa. A su vez, la falta de control sobre aspectos elementales como los horarios de trabajo y las tareas redundante en una cierta insatisfacción. Otro elemento central de la precariedad organizacional tiene que ver con “la disputa por la calidad” entre trabajadores y supervisores. Esta disputa pasa por el control que ejercen estos últimos sobre la transmisión de la información relativa a los procesos de trabajo por “campaña” y la calificación de la calidad de las llamadas, lo cual tiene repercusiones directas en el ingreso de los trabajadores a través del bono. La precariedad social constituye una síntesis de todas las otras dimensiones, ya que pone en evidencia un aspecto crucial común a las experiencias de distintos grupos de trabajadores.

## CONTACTO

[jordy.micheli@gmail.com](mailto:jordy.micheli@gmail.com)

[jomicheli@azc.uam.mx](mailto:jomicheli@azc.uam.mx)

53 18 94 67

ORCID : <https://orcid.org/0000-0002-7654-0842>

Google Académico



ADMINISTRADOR WEB: Ing. Joel Castán Herrera [castan.7@gmail.com](mailto:castan.7@gmail.com)