

JORDY MICHELI THIRION

- [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](#)

# Una revolución en el mundo del teletrabajo

**Una revolución en el mundo del teletrabajo: los call center hacen trabajo remoto**

(Texto ampliado

en : <https://www.colef.mx/noticia/trabajar-desde-casa-en-la-pandemia-los-call-center-hacen-home-office/>)

*Jordy Micheli en coautoría con Alfredo Hualde.*

*jordymicheli.com (10/07/20)*

Aunque se han generado algunas notas periodísticas a nivel internacional que dan cuenta de un proceso histórico en el mundo laboral, consistente en la migración de trabajadores de los call center hacia su casa para seguir laborando desde allí

y crear una red telemática de trabajo que sustituye a la concentración de los trabajadores en un espacio único, no se conocen aún descripciones y análisis iniciales de este proceso. La importancia de esta deslocalización del teletrabajo radica en el aprendizaje que se deriva para las empresas del ramo, las cuales están mostrando en la práctica una capacidad para flexibilizar el sitio de trabajo y entrar de lleno al mundo del *home office*.

En efecto, el teletrabajo ubícuo ha tenido una expansión constante desde los años 90 del siglo pasado, bajo el impulso de las innovaciones en la tecnología digital y de la precarización laboral, y su eclosión mediática ha tenido lugar precisamente en estos meses de crisis sanitaria global. Lo que trae como novedad el teletrabajo deslocalizado de los call center es la facilidad tecnológica y laboral con la cual contingentes de operadores disciplinados bajo una estricta lógica de tiempos y de monitoreo, como todo proceso productivo en serie, se adaptan al trabajo individual desde su caso, cumpliendo las mismas tareas y creando una red cooperativa y de control que es virtual, no física. En otras palabras, *el call center se puede ir a casa*, y esta premisa está destinada a cimbrar los fundamentos organizativos de la industria de call center pues el principio básico de la lógica laboral de la misma es el trabajo concentrado físicamente. No será extraño en el futuro observar nuevos arreglos flexibles que brinden un escenario diferente en la organización del trabajo del call center.

En México, el Instituto Mexicano de Teleservicios, en el número de mayo-junio de su revista, acaba de dar a conocer las primeras cifras de esta relocalización del trabajo hacia la casa. Confirman la capacidad de relocalización doméstica del trabajo de los call center mexicanos.

Por nuestra parte, mediante entrevistas a trabajadores que han sido enviados a hacer teletrabajo desde su casa, en las ciudades de México, Guadalajara y Tijuana, estamos generando

las primeras descripciones y análisis del que permiten conocer las características de esta revolución laboral silenciosa.

La población trabajadora de la cual tenemos información tiene un promedio de edad de 27 años y posee una experiencia promedio de 4.3 años en la industria de call center. Ello nos indica que es fuerza de trabajo calificada en el sector.

La mayor parte de las veces sin ninguna capacitación, o bien con una capacitación que rozó una hora y que fue casi siempre por medios virtuales, los teleoperadores abandonaron su centro de trabajo desde fines de marzo y se instalaron en su casa para proseguir las tareas del call center. Previamente habían sido consultados, mediante encuestas internas, acerca de las capacidades de conectividad por teléfono y el internet que poseían en su domicilio el cual debía ser estable y de alta velocidad, además de contar con un espacio de trabajo, para trabajar desde allí. Cuando acordaron el cambio, entre los detalles técnicos y organizativos, no quedó incluido el tema del pago de teléfono e internet, se asumió de manera natural que le correspondía al trabajador. Los salarios y los horarios de trabajo permanecieron tal cual.

¿Y el equipo de cómputo? En uno de cada tres casos, se trabaja en el equipo que es propiedad del trabajador. Aquí variaron las estrategias de las empresas, en algunos casos éstas preguntaron al teleoperador si contaba con un equipo idóneo (Windows 10, Mc book, 4 GB en RAM) y le dieron la oportunidad de escoger su equipo o el de la empresa, en otros al saber que tenían el equipo adecuado simplemente se le pidió que lo utilizara. Cuando el equipo era el de la empresa, se formaliza su traslado con una responsiva que garantiza su retorno en las mismas condiciones en que fue prestado.

Se ha escrito sobre varios inconvenientes para quienes hacen el teletrabajo o trabajo en casa. Es frecuente mencionar que la extensión de la jornada laboral y en general la flexibilidad de tareas y tiempos son causantes de un rechazo y

de stress. Pero ¿qué ocurre cuando el trabajo en casa tiene prácticamente las mismas reglas laborales que el centro productivo del cual proviene el trabajador? Los trabajos deslocalizados del call center tienen como condición operativa el que sean una réplica del trabajo en el espacio original.

Preguntando a los teleoperadores relocalizados una opinión sobre si les gustaría mantener el trabajo desde casa o bien preferirían regresar al espacio original, surge un abanico de respuestas que se divide prácticamente en tres partes iguales: una prefiere seguir en las nuevas condiciones, otra quiere regresar y una tercera mantiene una posición que podemos llamar "híbrida".

La gente que optaría por mantener el trabajo en casa argumenta razones tradicionales del confort hogareño, tales como horarios, comida, comodidad y/o atención a hijos, en otros casos, el tiempo y costo del transporte son argumentos fuertes. Y no ven ninguna merma en su capacidad productiva en términos de la calidad o la cantidad. Los factores en contra de su trabajo actual más frecuentes son la falta de convivencia y retroalimentación laboral o la lentitud del internet, pero no son lo suficientemente importantes para desear el regreso.

Quienes prefieren un regreso al call center apuntan temas técnicos como el control de instrumentos de trabajo y la intercomunicación física para resolver las incidencias, y ámbito doméstico de trabajo es visto en sentido opuesto el sentido opuesto al confort, es el sinónimo de stress.

Y hay un tercer enfoque que es híbrido. Acepta las bondades del trabajo en el domicilio pero reivindica la necesidad del espacio laboral profesional, como ámbito insustituible de la gestión del trabajo, en temas desde la convivencia misma hasta la capacitación, la solución de problemas y el acceso a información.

El trabajo en casa es un clon tecnológico del trabajo habitual en el call center. Con algunos cambios en conectividad y organización de las tareas con el equipo de cómputo, se han mantenido prácticamente iguales las tareas rutinarias, las soluciones específicas, las metas diarias, las formas de supervisión y, sobre todo los horarios de trabajo. En algunos casos, se ha agregado el crear grupos de w-app para la comunicación de ciertos datos, en otros pocos casos las metas han descendido por el ciclo del mercado que se atiende.

Esta primera mirada a la revolución laboral silenciosa permite preguntas nuevas para el tradicional centro de contactos: ¿cómo se insertará la flexibilidad que brinda el trabajo en casa en las tendencias a la robotización comunicacional que desplaza trabajo humano, o bien en la tendencia al *offshoring* en la búsqueda de trabajo barato?, ¿podrá haber un call center de organización mixta que reduzca costos?. La vuelta a la normalidad, tan anhelada para la economía, traerá la semilla de innovaciones importantes en el mundo del teletrabajo y los call center.

## 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

 e/cero  
Provenance Escondida 2020

ADMINISTRADOR WEB: Ing. Joel Castán Herrera castan.7@gmail.com