

DIMENSIONES DE LA PRECARIEDAD EN EL EMPLEO EN LOS CALL CENTERS. UN ANÁLISIS CUALITATIVO

Alfredo Hualde*

LOS CALL CENTERS: ORGANIZACIÓN DE LA INDUSTRIA Y DEL TRABAJO

De manera genérica se considera que el término *Business Process Outsourcing* (BPO) designa al “sector” que suministra funciones y servicios posibilitados por Tecnologías de la Información (ITES) junto con actividades y tareas operativas asociadas (Messenger y Ghosheh (2011:30)).¹ Los servicios que proporcionan son muy diversos, incluyendo trabajos de contabilidad, servicios legales, médicos, de tarjetas de crédito; sin embargo, algunos autores distinguen dos tipos de actividad: los servicios de voz (*call centers*) y el *back office*, en el que se engloba desde la contabilidad hasta la gestión de nóminas, tarjetas de crédito y otros.

Los *call centers* se especializan, a su vez, en actividades diversas dependiendo del nicho de mercado que tratan de explotar (encuestas, ventas de equipo o productos, cobros, servicios técnicos o legales). Se utilizan las tecnologías de información que reducen los tiempos de atención al cliente. De esta manera se proporcionan servicios en tiempo real mediante la acumulación de bases de datos de gran magnitud que aumentan la productividad de las empresas mediante la reducción de costos (Messenger y Ghosheh, 2011).

Los estudios sobre el tema señalan tipos de *call centers* según su forma de organización: los que pertenecen a las propias empresas (*in house*) y los subcontratados (*outsourcing*) (Holman y Holtgrewe, 2007). Por otro lado, el tipo de organización puede igualmente variar. En algunos de ellos hay una estricta división del trabajo, en la cual los operadores trabajan conforme protocolos de respuesta muy estandarizados. En otros, se observa una cierta flexibilidad adaptada a las necesidades del cliente con mayor autonomía del operador. El trabajo en los *call centers* es muy diferente al de otras formas de trabajo a distancia, como el teletrabajo que se lleva a cabo desde el hogar, es individual y casi siempre lo realizan profesionales. En el teletrabajo se controlan y evalúan los resultados más que el proceso.

Notas

¹ Estos autores señalan que el entrecomillado de la palabra “sector” se hace para indicar que los BPO en realidad consisten en segmentos de ITES (Servicios posibilitados por las tecnologías de la información) asociados a otros sectores como son el financiero y el de las telecomunicaciones, aunque los BPO no se limitan exclusivamente a dichos sectores.

Referencias

HOLMAN, BATT Y HOLTGREWE, U. (2007), *“The Global Call Center Report: International Perspectives on Management and Employment”*. Report of the Global Call Center Network. Ithaca. NY. 64 p.

MESSENGER, JON C Y NAJ GHOSHEH (2011) (COMPILADORES), *“Deslocalización y condiciones laborales del trabajo a distancia*, Organización Internacional del Trabajo, Informes, Ministerio de Trabajo e Inmigración, Madrid.

DIMENSIONES DE LA PRECARIEDAD EN EL EMPLEO EN LOS CALL CENTERS. UN ANÁLISIS CUALITATIVO

Alfredo Hualde*

LA ENCUESTA Y LAS ENTREVISTAS

La investigación sobre la precariedad tiene un enfoque fundamentalmente cualitativo, si bien se decidió entrevistar a una muestra más amplia de trabajadores con dos objetivos: disponer de algunos referentes cuantitativos orientadores y seleccionar a los trabajadores que mostraran mayores contrastes en sus trayectorias para las entrevistas en profundidad. En cada ciudad se siguió el método de bola de nieve, intentando entrevistar a trabajadores con rasgos contrastantes (edad, sexo, educación). En la muestra, la cual totalizó 89 trabajadores, el promedio de edad era cercano a los 30 años; 53% de los entrevistados fueron hombres. Por ciudades, los promedios de edad fueron de 26, 32.5 y 31.5 años en el Distrito Federal, Monterrey y Tijuana, respectivamente. La proporción de mujeres de la muestra es ligeramente inferior a la de los hombres: 46% frente a 53%.

El cuestionario constó de tres partes:

1. Datos sociodemográficos y educativos.
2. Trayectoria laboral (recuento de todos los empleos desempeñados por un periodo mayor a seis meses).
3. Datos sobre la precariedad: contratos de trabajo, turnos, horarios, ingresos, bonos, horas extras, despidos injustificados, discriminación en el trabajo.

El objetivo principal de las entrevistas era captar la precariedad biográfico-social a partir de las varias dimensiones.

- Sociolaboral: esta dimensión es la más general e indaga acerca de los niveles de satisfacción en el empleo actual y a lo largo de la trayectoria.

- Material: se relaciona de forma directa con la dimensión económica y de protección social. El objetivo es que los trabajadores valoren las pérdidas y ganancias materiales a lo largo de la trayectoria.

- Salud: obtiene la valoración de la relación entre las condiciones de salud de los trabajadores y el trabajo, ya sea en su empleo actual o durante la trayectoria laboral.

- Familiar y comunitaria: relaciona de manera directa la esfera laboral con otras esferas de la vida de los trabajadores. En ella encaja la problemática de la conciliación empleo-familia y la presencia o ausencia de redes sociales en las relaciones de los individuos.

- Identitaria: examina si los trabajadores se identifican o no con su actividad laboral y la forma en que esta identificación se produce en cada una de las ocupaciones analizadas.

- Psicosocial: explora hasta qué punto el riesgo laboral, la incertidumbre o eventos familiares —tales como divorcios o muertes— se traducen en malestares psíquicos tales como inseguridad, depresión y situaciones similares.

* El Colegio de la Frontera Norte,
ahualde@colef.mx