

Empleos precarios en algunos Call Centers

Investigadora del CUCSH presentó resultados de investigación

La inseguridad en el empleo y las prácticas de *outsourcing* son dos de las características que convierten a los *call centers* en empleos precarios, afirmó la doctora Elena de la Paz Hernández Águila, profesora investigadora adscrita al Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades (CUCSH), durante la conferencia “Nuevas tendencias en los mercados laborales: la calidad del empleo en los *call centers*, en la Zona Metropolitana de Guadalajara”.

La académica, quien presentó resultados parciales de su investigación en la planta baja del módulo L, del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA), aclaró que las condiciones de trabajo de los *call centers* varían de según la empresa.

En los casos de dos empresas estudiadas, una enfocada al mercado nacional y otra al extranjero, que busca captar clientes de Estados Unidos, la académica de la UdeG detectó que ofrecen contratos individuales y por obra determinada, ya que una vez que una campaña termina estos pueden concluir.

Detalló que un trabajador que quiere laborar en este tipo de empresas tiene, como primer contacto, a una agencia de subcontrataciones que aparece como patrón, pero además este trabaja para el cliente que contrata los servicios del *call center* y para el equipo de supervisores y gerentes del mismo centro.

Hernández Águila detalló que en la empresa donde es requisito que sus teleoperadores hablen el idioma inglés, el salario es de 8 mil pesos mensuales, más los bonos por productividad. Cabe señalar que estos suelen ser de mil o dos mil pesos. Para ganarlos, deben hacer llamadas telefónicas extra después de cumplir su cuota de cien llamadas, que es el mínimo reglamentario.

En el *call center* enfocado a clientes que hablan español y los empleados son menos calificados, estos ganan alrededor de 3 mil 200 pesos. Destacó que en ambas empresas estudiadas hay flexibilidad laboral. Es decir, permite a los estudiantes laborar y asistir a la universidad. Sin embargo, si el teleoperador se presenta a trabajar diez minutos tarde, no le pagan el día y si decide quedarse, gana dinero solo si vende.

Aclaró que los *call centers* estudiados tienen prestaciones de ley como Infonavit, vacaciones y en el caso de la empresa que exige el idioma inglés, da a los empleados, después de seis meses de permanencia, un bono único por 6 mil 500 pesos.

Mencionó que estas empresas suelen contratar, según sea el caso, viudas, divorciadas, estudiantes y mujeres solteras. Los *call centers* suelen ubicarse en grandes bodegas industriales que se adaptan como centros de trabajo, sin ventilación ni luz natural, sin ventanas, con aire acondicionado a muy baja temperatura para que las computadoras que son utilizadas no se calienten.

El doctor Juan José Morales Márquez, también investigador del CUCSH, resaltó que, de acuerdo con

información de 2011, Jalisco tiene 6 mil 408 estaciones de *call center*, donde trabajan más de ocho mil ejecutivos.

A T E N T A M E N T E

“Piensa y Trabaja”

Guadalajara, Jal., 23 de julio 2015

Texto: Martha Eva Loera

Fotografía: Internet

Etiquetas:

[Elena de la Paz Hernández Águila](#) ^[1]

URL Fuente: <https://comsoc.udg.mx/noticia/empleos-precarios-en-algunos-call-centers>

Links

[1] <https://comsoc.udg.mx/etiquetas/elena-de-la-paz-hernandez-aguila>