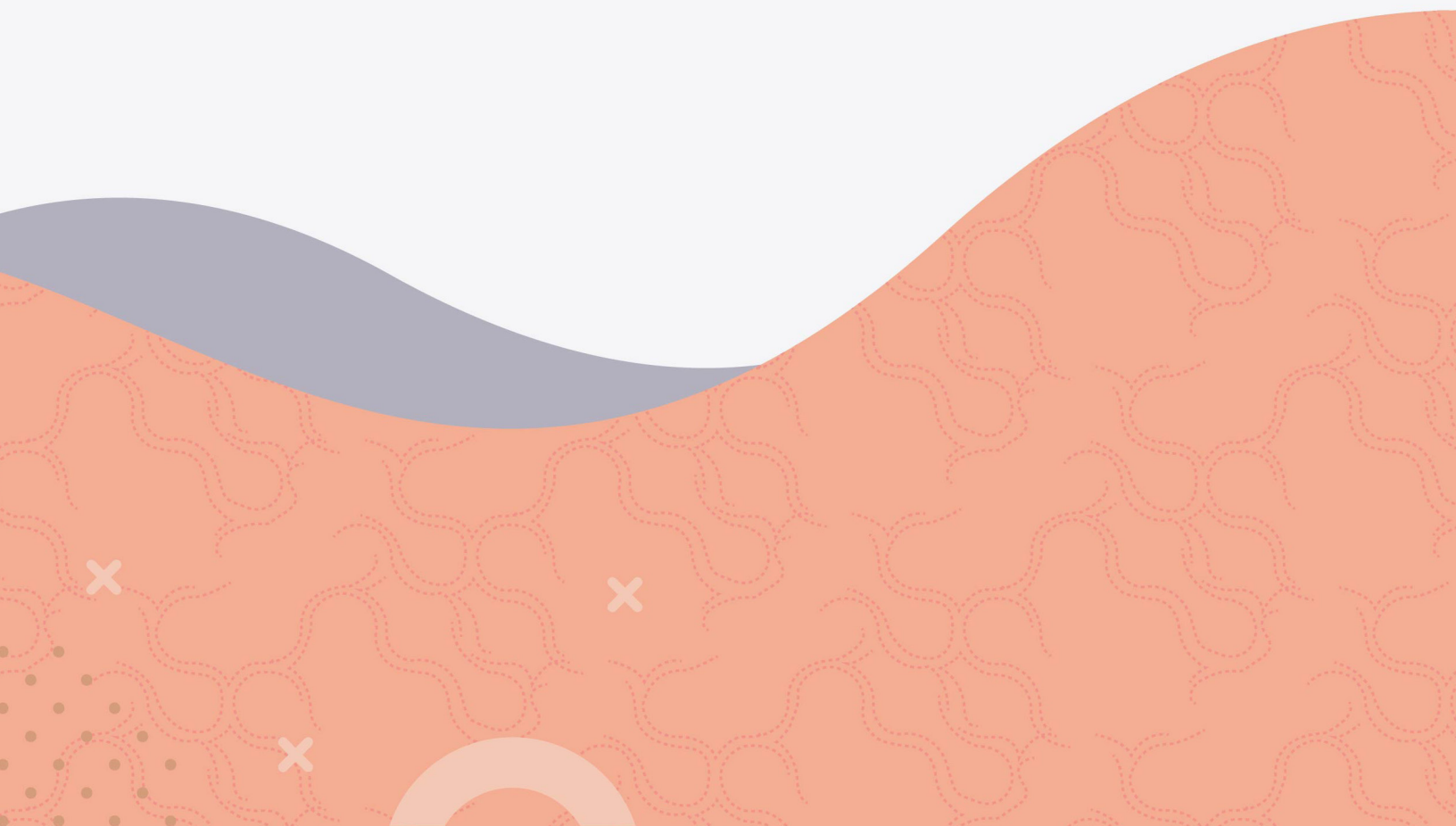




Efectos del capitalismo digital *post* pandemia COVID 19, en el entorno laboral del *contact center* de servicios educativos *on line*.

Luisa Fabiola Piña Romero



Recibido:
30 de septiembre de 23

Aprobado:
8 de septiembre de 23

Efectos del capitalismo digital post pandemia COVID 19, en el entorno laboral del *contact center* de servicios educativos *on line*

Luisa Fabiola Piña Romero



Resumen

En la era de las nuevas tecnologías se hace posible cualquier tipo de comunicación, en este marco los trabajos que atienden servicios son cada vez más comunes, y en algunos continentes los contact centers son el paradero de millones de trabajadores del conocimiento. Durante y después de la pandemia de COVID 19, estas actividades laborales evidencian una precarización en las condiciones que vive esta fuerza de trabajo, y regresa a la mesa de análisis un tema al que únicamente se le han impuesto modestas reformas en materia de contratación, pasando de largo la importancia del trabajo emocional.

Palabras clave: empleo, post pandemia, contact center, operativos, condiciones, servicios.

Abstract

In the age of new technologies, any kind of communication is made possible. In this context, service jobs are becoming increasingly common, and on some continents, millions of skilled workers are employed in contact centres. During and after the COVID 19 pandemic, these work activities are evidence of the precariousness of the conditions experienced by the related workforce. This brings an issue that has been subject to no more than modest recruitment reforms back into focus and shows that the importance of emotional labour has been neglected.

Keywords: *Employment, post pandemic, contact centre, operatives, conditions, services.*

Ra tsapw ts'ike jña

Traducción a lengua mazahua,
variante occidente del Estado de
México: Zaira Santiago Mendez

Tsapwna joo ne merio tsjaa ko in dyee/kja ra saja/kjaa s'odye/COVID 19 kja ne k'o kja k'a xoñijomw b'epji ne contact center ne ngumw'w'pjoxx'w'xorvon line

Tlajtoli tlatlapollolistli: REMINEO, amoxkali matekito, microinnovación, apropiación amantekayotl, WordPress.

Kja ne ya kjoju kja ne d'adyo tsjaa ko in dyee/nge dy'at'a po ra enje xi naja natjo ne komunicacion, in b'ub'w'nuna nziyo ñunu yo b'epji pje kja'w'nguenda ngumw'w'pjoxx'w'in nde natjo xi ri dyus'w b'untjo na joo ñe in xi naja nde xonijomw/yo contact centers nge ne ts'ipotjwne na punkju tee mbepji ne pjeñe. Ra mezhe ñe jo kja ne kjaa s'odye/ne COVID 19, b'ub'w'b'epji jichi na juejme kja ne ja kjaa pje ndaja b'ub'w's'ezhi ne b'epji, ñe nzhobu a ne mexa ne jyod'w'ñ'iji ne pje nats'e nge ne a k'o ri tsont'w jonte yepe ra jyokw'na joo ne materia ne jyod'w'mbepji, o kjobu ne maja ne k'o na joo ne b'epji pjeñe.

Jña'a na joo: *b'epji, kja ra saja/kjaa s'odye, contact center, operativo, ja kjaa, ngumw'w'pjoxx'w'*



Introducción

El presente artículo tiene como objetivo reflexionar acerca del ejercicio laboral en el contact center que atiende servicios de educación privada en línea, a partir de tres factores fundamentales: el empleado, y sus condiciones de trabajo; el empleador y el contexto, escenario post pandemia. A fin de revisar cómo, y de qué manera pueden afectar este tipo de roles, al sector que desempeña puestos operativos.

La estructura comprende primeramente los antecedentes, que concentra datos de respaldo emitidos por el INEGI y la ANUIES, mismos que servirán para esbozar el panorama que propicia esta investigación; y en una segunda parte tres temas de suma importancia, pues exploran las distintas ópticas: el empleado, quien narra las condiciones de su entorno laboral; el empleador, que determina la condición del empleado; y el contexto post pandemia, que refleja cómo ante la urgencia de una recuperación económica se implementan medidas voraces que precarizan el trabajo. La parte final engloba las conclusiones que se extraen al revisar estas ópticas.

Con el propósito de obtener detalles a profundidad del entorno al que se refiere el presente artículo se realizaron entrevistas a una gerente (también conocida como Team Leader); y a tres operativos, de tres diferentes contact center (dos hombres y una mujer) que atienden necesidades académicas y administrativas de alumnos inscritos en programas educativos a distancia (conocidos también como modalidad on line).

Dichos testimonios aportan sentido a la investigación, pues a través de la percepción que estos trabajadores tienen de las condiciones laborales que padecen, afirman que hay un cierto grado de precariedad en su día a día. Mismo que también fue observado de cerca a lo largo de siete semanas en una de las estaciones de trabajo, en el año 2022.

Damir Galaz-Madakovic resume que testimonio “es un discurso en primera persona sobre algo que resulta desconocido y que solo es accesible gracias al mismo testigo” (2018).

El rol del operador de contact center no es nuevo, sin embargo, a raíz de que se incorporan a la modernidad las tecnologías de la información y comunicación es una tarea que se ejerce cada día más en diferentes áreas laborales.

Antecedentes

En América Latina, y en el mundo, el panorama histórico cambió en todos los aspectos, una vez que el virus SARS-CoV-2 alcanzó al continente en 2020. Ante las medidas precautorias a fin de evitar el aumento en el número de contagio se recurrió al aislamiento, sin embargo, la vida no se detuvo, menos la comercial; los mecanismos de mercadeo a distancia que ya se implementaban una década anterior, se agudizaron, así nuevas y mejores técnicas de llegar a los clientes se pusieron en marcha. En ese sentido el sector educativo no fue excepción, si bien es cierto que la educación a distancia no surgió a partir de la pandemia, se puede decir que las escuelas que no cerraron tuvieron que ajustarse a la modalidad remota (Micheli y Hualde 2021).

En México, según los resultados de la “Encuesta para la Medición del Impacto COVID-19 en la Educación”, que elaboró el Instituto Nacional para la Estadística y Geografía, INEGI: el 24.0% de la población de estudiantes de nivel superior en proporción al total de población total que cursaba en escuelas privadas dio continuidad a distancia a su ciclo durante la pandemia (INEGI, 11).

Por su parte en el “Informe de la Encuesta Nacional COVID-19: La Comunidad Estudiantil ante la Emergencia Sanitaria”, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, puntualizó que el 97.7% de los alumnos de instituciones de educación superior privada confirmaron que su institución contaba con la infraestructura tecnológica para formarlos a distancia (ANUIES, 59). Y el 75.8% afirmó estar satisfecho con los canales de comunicación implementados por sus instituciones educativas durante la crisis sanitaria.

Dada la necesidad de atención vía remota al respecto de temas administrativos y académicos el servicio al cliente amplió los canales de comunicación y derivó estas solicitudes al contact center. Los contact centers son espacios que responden y efectúan llamadas a fin de atender la demanda de servicios a través del sistema omnicanal, es decir, interactúan con los clientes de forma directa utilizando diferentes canales de comunicación: correo electrónico, redes sociales, llamada telefónica, chatbot, WhatsApp, entre otros. Regularmente responden a necesidades de marketing -encuestas acerca de productos o servicios-, comerciales -ventas-, o de información general y atención al cliente -soporte técnico o aclaraciones, dudas y quejas-. El presente artículo está enfocado a la prestación de este servicio en universidades privadas que forman a su comunidad a través del programa educativo en línea.

1. El empleado y sus condiciones de trabajo

El operador o agente de contact center se caracteriza por actividades rutinarias que responden a los objetivos de una campaña (así se le denomina al proyecto u objetivo particular que debe atender (Micheli 2007 49-58). Reciben y realizan interacciones con usuarios, en ocasiones al mismo tiempo, a través de distintos canales de comunicación, dependiendo del grado de emergencia que detone la campaña, pueden atender simultáneamente llamadas, múltiples conversaciones provenientes de redes sociales, WhatsApp, así como correos. Es una constante que esta labor se formalice por subcontratación, sin embargo, dada la reforma al artículo 15 de la Ley

Federal del Trabajo, en mayo del 2021 (DOF 2021), algunos empleadores optaron por contratar directamente a esta fuerza de trabajo y dotarles de los mismos beneficios y prestaciones que al resto de su plantilla. Aun cuando la contratación a través de terceros continúa, mayormente en la labor de ventas de cursos o talleres educativos, la reforma trajo consigo mejoras en cuanto al salario y prestaciones, sin embargo, la demandante rutina que exige el manejo de datos, conocimientos especializados e información en una saturada red de comunicación constante, abusan y deterioran las capacidades del trabajador.

En el caso de los operadores que atienden servicios educativos para escuelas privadas las actividades se contrastan del resto de los contact center; así lo explica Micheli “La economía del conocimiento trae consigo una nueva figura laboral: el trabajador del conocimiento (...). Este tipo de trabajadores manipula símbolos: datos, palabras, representaciones orales y visuales” (2003).

Cuadro 1 comparativo de operador de contact center, y contact center de servicios educativos on line. Elaboración propia con datos de plataformas digitales de búsqueda de empleo: Computrabajo, OCC y Indeed

Cuadro 1

Operador de *contact center*

- **Escolaridad** Bachillerato (acreditado o trunco), licenciatura (acreditado, trunco o pasantes)
- **Experiencia** Un año, seis meses, o puede ser primer empleo
- **Perfil del empleado** Conocimiento en ventas, seguros, cobranza, encuestas, servicio al cliente, etc., -según sea el caso- trabajo por competencia, facilidad de palabra, para debatir y manejo de objeciones, habilidades de convencimiento manejo de CRM. Hacer y recibir llamadas
- **Responsabilidades** Labor de ventas, cobranza, atención técnica
- **Beneficios** Horario flexible, medio tiempo o tiempo completo. Sueldo fijo más comisión

Operador de *contact center* para servicios educativos *on line*

- **Escolaridad** Licenciatura concluida, y/o maestría
- **Experiencia** Dos años o más en gestión académica
- **Perfil del empleado** Sentido de urgencia, facilidad de palabra, empatía, tolerancia a la frustración, trabajo bajo presión, liderazgo, seguimiento a indicadores, prevención de bajo desempeño, deserción. Manejo de CRM, plataformas educativas: Banner, Blackboard, Teams, Moodle, redes sociales, mailing. Hacer y recibir llamadas
- **Responsabilidades** Inscripciones-reinscripciones, calificaciones, incidencias académicas, asesoría académica, monitoreo de plataforma educativa, retención, gestión de procesos administrativos: titulaciones, servicio social, prácticas profesionales, constancias, cartera vencida-cobranza. Aclaraciones, quejas, información general
- **Beneficios** Horario completo (8 horas). Sueldo fijo, prestaciones de ley o superiores

A decir de Nallely Ortiz, operadora de contact center en una universidad privada que imparte programas a distancia, el perfil cambió y ahora es más exigente:

"Donde estoy ahora es la segunda universidad en la que realizo este trabajo y ha cambiado mucho: ahora piden maestría, y el perfil que requieren para lo que hacemos es muy elevado, y te hace sentir estancado. Luego comparas los sueldos y bueno, aguantas. Antes de la pandemia sí le dedicabas tiempo suficiente al alumno, hacía tutoría, y tenía máximo 300 alumnos a cargo; después de pandemia me siento como operadora telefónica, o buzón de quejas de 1666 alumnos. Desmotiva". (Ortiz 2023)

Las condiciones laborales del sector que se emplea en la nueva economía a la que se refería Manuel Castells en “La era de la información”, son tema recurrente de estudio en el campo sociocultural (Alonso 2018) (Montiel et al. 2020) (Alarcón 2021). Esta nueva economía “informacional, global y conectada en redes” (Castells 111), surge a partir de la revolución de la tecnología de la información; y es en ese contexto se puede ubicar al sector empresarial que verá en los call center y contact center un recurso para la productividad y competencia, que en combinación con la naturaleza de la organización laboral ‘taylorista’ (Alonso 31) da como resultado lo que Micheli define como “dígito factura”, que es aquella manufactura que se logra a través de recursos digitales. Estos “servicios simbólico-analíticos incluyen las actividades de identificación de problemas, la solución de los mismos y la intermediación estratégica de clientes en redes o cadenas de valor” (Micheli 2003).

Analistas simbólicos

Identifican, resuelven y negocian problemas mediante la manipulación de símbolos. Su trabajo está fuertemente relacionado con el trato personal y el manejo de la computadora. Su aprendizaje forma parte de su trabajo.

Reich, R. (1991); *The Work of Nations*.



Trabajo sin fronteras

La carrera profesional es la secuencia de experiencias de trabajo en el tiempo; el trabajo se organiza en redes o cadenas de valor; la ocupación es un motivo de aprendizaje para toda la vida, una base para participar en redes.

Arthur, M; Rousseau, D. (1996); *The Boundaryless Career*.



El trabajo inmaterial

Industria informatizada: las tecnologías de comunicación transforman el proceso de producción mismo. La producción se considera un servicio.

Tareas analíticas y simbólicas: manipulación creativa e inteligente o bien manipulación rutinaria.

Contacto humano: producción y manipulación de afectos con contacto humano real o virtual.

Hardt, M.; Negri, A. (2002); *Imperio*.

Como se menciona anteriormente, el operador de contact center que responde a las necesidades de servicios educativos en línea domina roles similares a los del obrero en la fábrica, las distinciones que le sobresalen son primero, el manejo de las emociones, si se toma en consideración que debe mostrarse positivo, animoso, gentil y amigable bajo cualquier circunstancia; y segundo, las grandes cantidades de información que comunica durante su jornada, si se tiene en cuenta que no es emisor de un solo tema y subtemas, como en el caso de las ventas que se cumple un objetivo, sino es el responsable de orientar asertivamente en múltiples temas y subtemas a su comunidad asignada -que puede variar entre los treientos cincuenta, y mil setecientos alumnos- en temas académicos, económicos, administrativos, de orientación vocacional y en ocasiones, personal, según sea el caso, todo con la finalidad de asegurar la permanencia de los alumnos en el ciclo vigente, y a futuro, en la institución.

Por otro lado, la omnicanalidad permite ofrecer este servicio de comunicación a través de diversos canales, y valdría la pena visualizar que esta condición implica no solo independizar sentidos para realizar varias acciones a la vez, sino tener dominio de las necesidades que se soliciten a través de una conversación telefónica -puede ser asesoría de pago, una materia reprobada, actividad no entregada, queja de un docente, reinscripción, por nombrar algunos temas-, y en ese mismo instante responder hasta veinticinco interacciones, o más, por escrito: a decir de Aneesh Anesh en Las parado-

jas y el futuro de los call centers "(...) los centros de llamadas nos permiten comprender cómo el complejo situado del habla, identidad y cuerpo trabajador es sometido al capital global (...)" (75).

Estos perfiles responden conversaciones, reciben y realizan llamadas en medios turnos o completos, en un lapso de seis a ocho horas, o más, donde permanecen en la misma postura, sentados, con una diadema conectada a un equipo de cómputo. La posibilidad de una adecuada circulación en las piernas puede ser durante su horario de alimentos, o los breves recesos para el ir al sanitario. Deben mostrar una precisa organización del tiempo, en función de las tareas que se les encomiendan, para alcanzar a cubrir las durante el periodo escolar en cuestión, que pueden ser siete semanas, cuatro o seis meses.

A decir de uno de los operadores, cada campaña es distinta y la variante más significativa es el aumento de estrés, porque el ejercicio en cuestión es prácticamente el mismo:

"La campaña actual es de reinscripción, y no tienes oportunidad ni de ir al baño, las llamadas y los chats entran en cascada, termina una llamada y en seguida entran otras, pues tenemos dos líneas de teléfono. Las interacciones entran al mismo tiempo. No te da tiempo de atenderlos a todos, sin contar que tienes que responder a los que te llaman o escriben por chat, y debes hacerles llamadas a los alumnos asignados. Se inscriben muchos, pero, así como entran salen, y son alumnos que te cuentan para el cumplimiento de metas, y esa es una presión adicional; en menos de un año ya tuve infección en el oído dos veces, y aunque hago ejercicio por las mañanas estoy acelerado y estresado todo el tiempo (Hernández 2023)".

Como se puede evidenciar a través del testimonio, más allá del cansancio físico que produce la postura, los problemas auditivos y la presión por el cumplimiento de objetivos, está latente el desgaste emocional. Es este factor que entrelazado al resto de los detalles comentados en el testimonio encabeza la precariedad laboral (Hualde 2021). Dicho lo anterior ¿se puede hablar entonces de fatiga mental?

Si bien es cierto la orientación del presente artículo no pretende inclinarse al campo clínico de la mente, sí es un hecho que la identidad del operador tiende a fragmentarse ante la constante simulación de ser alguien que no es, y contener sus emociones: lo que Arlie Russell Hochschild nombra "Trabajo Emocional".

El Trabajo Emocional representa y caracteriza puntualmente la esencia laboral de los operadores del contact center de servicios educativos. A decir de López :

"Desde otro ámbito, Bellas (1999) y Hort, Barrett y Fulop (2001) afirman que el trabajo en universidades (enseñanza e investigación) implica claramente altos niveles del trabajo emocional. El ambiente de enseñanza tiene elementos de trabajo emocional, el docente debe ser entusiasta y creativo en la preparación y presentación del material didáctico dado que este es uno de los indicadores dominantes de una enseñanza de calidad. Hort, et al., (2001) plantea que el trabajo emocional en la docencia e investigación se evidencia en el compromiso, la pasión y la curiosidad de uno mismo y creadas en otros, estas características se constituyen en la clave para desarrollar y transmitir conocimientos". (López 105)

Si bien es cierto que a partir de la década de los ochenta las investigaciones al respecto de la importancia de las condiciones emocionales, en los ambientes de servicio que implican contacto constante con los usuarios, -ya sea cara a cara, o voz a voz- tomaron fuerte relevancia, es un hecho que en la actualidad repre-

sentaría un gran retroceso que estos aspectos se pasaran por alto en los ámbitos organizacionales.

2. El empleador

Como se abordó anteriormente el operador de contact center se apega a un perfil, que a su vez responde a un escenario que se le atribuye a Frederick Wislow Taylor (Alonso 31) quien fuera el precursor de la organización científica del trabajo, o bien, de la organización de los procesos de producción. A finales de 1800 analizó el tiempo que se invertía en la ejecución de una tarea determinada, lo que dio pauta a una puntual administración del tiempo para generar alta productividad. En la actualidad el modelo laboral taylorista se aplica en buena parte de los trabajos, de esta manera se evitan los tiempos muertos y se contabiliza minuciosamente la producción; adicional a estas ideas se suman años después las que desarrolló Peter Drucker, acerca de dar autonomía a los trabajadores sobre su desempeño, posteriormente los impulsa hacia su liderazgo para concluir con la conformación de trabajadores del conocimiento (concepto del que nacerá después términos como sociedad y gestión del conocimiento).

Pareciera que Drucker, en "El concepto de corporación" (1946), perfilara al que será, décadas después, el operador del contact center; al proponer para el trabajador un terreno que apunte hacia el liderazgo, en el que su libertad de acción suceda a través de la comprensión.

En los contact center que atienden a servicios educativos se refleja claramente este aspecto, pues la información que se emite a diario no forma parte de un guion o script, el operador aplica los conocimientos previamente adquiridos, combinación de la capacitación técnica -más enfocada a orientar sobre el uso de las herramientas digitales- y la práctica cotidiana. En la forma, es un proceso mecánico y repetitivo, en el fondo la respuesta es producto de los saberes del individuo.

Para Drucker la sociedad global no se basa en el poder sino en la función, por ello la necesidad de fomentar el liderazgo en el trabajador, para que sea total responsable de su rendimiento. Así surgen los criterios de medición de resultados; que se refiere a fijar metas u objetivos -en este caso comerciales- y cumplirlos. En los contact center que atienden servicios educativos se mide cantidad y calidad o efectividad -cuántos alumnos responden al seguimiento académico con el operador-, esto incluye llamadas realizadas, o interacciones en respuesta a necesidades, el índice de reprobación, de retención, el número de bajas, cantidad de alumnos reinscritos, número de alumnos activos en plataforma y entregando actividades, por nombrar solo algunos de los objetivos a cumplir.

Al respecto Micheli (2020) sostiene que:

"Las métricas revelan cómo se intenta reducir el tiempo de todas las combinaciones de interacción posibles entre el trabajador y su medio de trabajo. La tecnología de un call center es digital, como tal, su materialidad es ligera y armoniosa, pero esconde un cepo asfixiante: la ley de la economía de masas, que persigue el máximo posible de clientes, el máximo posible de resultados, el mínimo posible de tiempo por cliente, el mínimo posible de teleoperadores". (199)

En ese sentido cabe destacar que la contratación de los operadores que atienden servicios educativos on line es, la mayor de las veces, directamente por la univer-

Burnout es un anglicismo que puede traducirse como síndrome del "quemado". Pretende referirse al desgaste emocional y/o físico que presentan algunos empleados al desempeñar su trabajo. (Martínez 44)

sidad o escuela en cuestión, y no a través de terceros -outsourcing- como es común en este tipo de roles de trabajo; las prestaciones suelen ser similares a las de su personal administrativo, sin embargo, la disponibilidad de horario debe ser fuera de los horarios laborales.

En palabras de la gerente del contact center de un colegio privado que prefirió el anonimato, su rol de trabajo comprende más allá de lo considerado tiempo completo: "Para mi superior necesito estar disponible las 24 horas. Por las mañanas me cuesta trabajo entrar a ducharme y abandonar el celular que la empresa da, pues regularmente mi jefa se comunica para solicitar algo" (Anónima 2023).

Es un hecho que los empleadores, en múltiples aspectos, mejoran los recursos que los operadores pudieran obtener de parte de un tercero, estos detalles en un empleado generan mayor compromiso, lealtad e identidad, sin embargo, la constatación de presión está presente en todo momento y lo orilla al burnout¹ (García y Martínez 6); condición laboral recurrente durante y después de pandemia por Covid 19.

3. El contexto: escenario post pandemia

Una vez que el mundo por completo se incorpora escalonadamente a la nueva normalidad, los ámbitos comerciales buscan recuperar las pérdidas que se tuvieron durante la pandemia. En ese sentido si las e-TIC empezaban a introducirse en el escenario de la economía global, durante la pandemia cobraron fuerza: todo tipo de productos se ponían al alcance de cualquier persona hasta la puerta de su casa, de igual manera los servicios educativos que, obligados por el aislamiento, tuvieron que dar continuidad a los ciclos escolares a distancia, y con ello a las necesidades administrativas y académicas.

En el caso de los colegios privados se asoman fuertes competencias por las modalidades en línea, dado el auge que tuvo la educación a distancia durante la crisis sanitaria. Hay grandes volúmenes de alumnos inscritos, y los esfuerzos que implican cada campaña de nuevos ingresos muestran un escenario que, en lo global, también se puede distinguir en el entorno social y económico: recuperación económica a costa de lo que sea.

Según Fernando Alejandri, personal operativo del contact center:

"Cada día hay una actualización que te dice que tan efectivo o improductivo eres, el discurso apunta a que sientas culpa de los objetivos que no cumples, y por eso hay asesores que van los domingos también. Se mide efectividad sobre qué tanto marcas, o cuántos alumnos ya pagaron; en mi caso sí marco pero también estoy recibiendo chats, y pues los alumnos no van a pagar cuando la escuela lo pida, en este caso la campaña de pago anticipado es casi obligación".

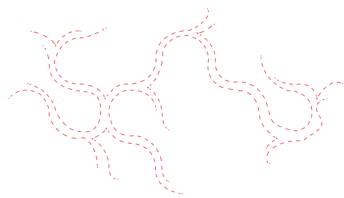
De esta manera se asegura la conservación de los alumnos -reinscripción-, y se calculan las bajas -retención-, a éstos se suman alumnos de nuevo ingreso, y en mes y medio se repite la historia.

Durante, y después de la pandemia los intereses comerciales estaban puestos en la recuperación económica. Las universidades privadas ponían en marcha campañas voraces para competir por una comunidad insegura de su continuidad escolar, afectada económica y emocionalmente, que dudaba de que la modalidad a distancia fuera una opción (Moreno 58).

En la actualidad estas medidas continúan. Las nuevas tecnologías permiten cerca-

nía y continuidad lo que permite dar seguimiento a las necesidades académicas las 24 horas del día, los siete días de la semana. En México, la disminución de días laborales es una iniciativa que continua en la búsqueda de la aprobación por parte de las autoridades correspondientes; a la fecha el único avance formal en materia de trabajo digital se formalizó en junio del año en curso, a través de la NOM-037 de la Ley Federal del Trabajo, que dota a los trabajadores de mejores condiciones de laborales: disponer de conectividad, equipo y condiciones ergonómicas para desarrollar el trabajo en cuestión, derecho a la desconexión al término del horario de trabajo, pausas para el descanso, entre otras (DOF 2023).

Después de la pandemia la lección que el mundo entero aprendió fue que la vida comercial podía continuar a pesar de una crisis sanitaria, se aprendió también que si había tecnologías para lograrlo a distancia era el momento de tomar las riendas. Fue el momento propicio para explotar la comunicación y las tecnologías en un entorno globalizado (Castells 2005).



Conclusiones

En el 2020 Micheli estimó que la economía de los servicios es una paradigmática fuerza productiva que tiende a crecer por el limitado panorama de oportunidades laborales para el sector juvenil (197). En lo particular agregaría que son profesionistas también los que operativamente se desempeñan como se mencionó anteriormente: 'trabajadores del conocimiento'. Esto desprende un elemento más de estudio en la ramificación de los contact centers, que se consideran espacios para un primer empleo entre la población juvenil: es también un espacio para los profesionistas con un nivel escolar superior y experiencia laboral de dos años en adelante.

Adicional a ello, y regresando a la aportación de Micheli, hablar de trabajadores del conocimiento deriva a otras constantes: ¿es este término conocido por los operadores? De ser el caso ¿qué les representa, o cómo se perciben? ¿conocen su valor? Las necesidades que atienden estos perfiles van más allá de responder una duda o realizar una encuesta de satisfacción, su día a día es trabajar con datos de forma digital, en donde la memoria, organización y disciplina son sus mejores aliados, considerando también un buen control y manejo de las emociones, elemento que no está contemplado en la capacitación y por lo tanto no figura en el lenguaje de una cultura organizacional sana.

La esencia del empleado taylorista no considera una remuneración o retribución por el desgaste emocional que implica una labor como la que desempeñan los operadores de contact center que atienden servicios educativos: exceso de presión por el alcance de los voraces objetivos postpandemia, constante contención de las emociones dado el caso que, en atención a clientes, siempre se tiene una respuesta amigable ante cualquier circunstancia, y control total de los imprevistos que se presenten, dada la carencia de protocolos o la desacertada proyección de objetivos en relación al número de operativos entre los que se distribuye una campaña.

Se aspiraría a que, un trabajador de conocimiento no tenga cronometrado el tiempo en que realiza sus tareas, pues lo limita en su autonomía. Ante un escenario de gran demanda de necesidades, debe responder un elevado número de empleados, 'hacer mucho con poco' es una condición fuera de la realidad que pone en riesgo el servicio, y en duda la capacidad de los empleados, cuando ya sostienen sobre sus hombros el peso de la operación.

Nadie podía predecir la pandemia, pero la "digitofactura", como definiría Micheli, ya estaba posicionándose como uno de los quehaceres más ejercidos. La alta demanda de satisfacer necesidades a distancia propició que se escribiera una nueva página con elementos a considerar, uno de los principales: los emocionales, que no se pueden medir, pero los rezagos de trabajar, moderar, o controlar éstos deja sobre la mesa una temática adicional por explorar en el terreno de lo laboral: el trabajo emocional.

¿Ante estas condiciones laborales podemos hablar de un agotamiento mental? A fin de obtener resultados mucho más certeros probablemente éste sea un aspecto de estudio clínico, lo que pretende este artículo es hacer evidente que las emociones y la presión (por mencionar aspectos anímicos) son elementos importantes para considerar al estudiar el desgaste que éstos representan en operadores de contact center de servicios educativos.

Es necesario que, así como se consiguió regular las condiciones laborales en materia de subcontratación, se consiga igualmente un respaldo en lo legal que revise el trabajo emocional que se desarrolla en estos entornos laborales. En México, los avances en materia de afectaciones psicosociales se empiezan a implementar y, de cierta manera a cuidar, a través de la NOM-035 que impulsa a los empleadores a revisar los casos de estrés laboral y sus alcances; es por medio de evaluaciones o test, que el área de recursos humanos detecta si el ambiente laboral está afectado al empleado, y es ésta misma área la encargada de concentrar la evidencia en expediente e implementar acciones para una mejora en los líderes de equipo, y de igual manera sugiere al empleado su atención especializada a través del Instituto Mexicano del Seguro Social. Éstos, aun cuando son grandes logros, la cultura organizacional mexicana está lejos de dimensionar las ventajas de propiciar una salud emocional entre su fuerza de trabajo, y continúa asumiendo que es más un requisito sin valorar su importancia.

Hasta hoy, la inteligencia artificial aun no sustituye eficazmente este tipo de servicio, como lo menciona Aneesh (2021). El algoritmo funciona en preguntas específicas, y las necesidades académico-administrativas que se atienden en los contact center de servicios de educación privada a distancia requieren atención personalizada, pues regularmente derivan en múltiples vertientes para lo cual actualmente el operador aplica diferentes criterios, según sea el caso: académico, falta de comprensión, la recepción de una actividad extemporánea; una queja, que deberá sustentarse y validarse hasta revisar grabaciones; o bien dudas administrativas, en donde se proporcionan cantidades a liquidar considerando becas, descuentos por campañas especiales, recargos, aclaraciones, e incluso el trámite de una baja. Todo lo anterior, por mostrar algunos ejemplos, se atiende actualmente a través de operadores, pues aún están lejos de hacer que el chatbot ofrezca una respuesta puntual a las demandas académicas que implican la atención humana, que se deshumaniza ante condiciones laborales precarias.

Fuentes de consulta

Alarcón Medina Rafael, "El call center global. Cultura, trabajo y poder en el capitalismo digital". El Colegio de la Frontera Norte, 2021.

Alejandri, Fernando. Entrevista telefónica. 1 Junio 2023.

Alonso Meneses Guillermo, "Jóvenes, dispositivos electrónicos e (hiper)comunicación digital. Usos y efectos socioculturales de las E-TIC". La cúpula del capitalismo con la tecnología (τεχνολογία). Globalización económica, e-tic, jóvenes y nuevas configuraciones socioculturales. El Colegio de la Frontera Norte, 2018.

Alonso Ramos, José. Tesis "¿Tayloristas eminentes? los trabajadores de los call centers en México". 2.2.1 Taylorismo, los trabajadores con una línea de montaje en la cabeza, página 31, 2010. El Colegio de la Frontera Norte <URL>

Aneesh Aneesh, capítulo 2. "Las paradojas y el futuro de los call centers". El call center global. Cultura trabajo y poder en el capitalismo digital. Coordinador Alarcón Medina Rafael. El Colegio de la Frontera Norte, 2021.

Anónimo. Entrevista en persona. 9 Junio 2023.

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2022). "Informe de la Encuesta Nacional COVID-19: La Comunidad Estudiantil ante la Emergencia Sanitaria", Primera Edición páginas 59-60. Disponible en: <URL>

Castells, Manuel. "La era de la información. La sociedad red". Vol. 1. Alianza Editorial, Tercera edición, 2005.

Diario Oficial de la Federación, Secretaría de Gobernación "Reforma en materia de subcontratación", Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 24-05-21. <URL> 01 junio2023 2023.

Diario Oficial de la Federación, Secretaría de Gobernación Norma Oficial Mexicana NOM-037-STPS-2023, Teletrabajo-Condiciones de seguridad y salud en el trabajo, 08-06-23. <URL> 06 noviembre 2023.

García Esther y Martínez Isabel, "El control de emociones en el trabajo: Una revisión teórica del trabajo emocional". Universitat Jaume I. 2004. <URL>

Hernandez, Jair. Entrevista telefónica. 1 Junio 2023.

Hualde Alfaro, A. "Más trabajo que empleo. Trayectorias laborales y precariedad en los call centers de México". El Colegio de la Frontera Norte, 2021.

Instituto Nacional para la Estadística y Geografía. "Encuesta para la Medición del Impacto COVID-19 en la Educación", 2da Edición, México. 2021.<URL>

López-Posada, L. M., J. González-Rubio, y A. Blandón-López. "Trabajo Emocional: Conceptos y características. Revisión de Literatura". Civilizar, vol. 18, n.º 35, diciembre de 2018, pp. 103-14, doi:10.22518/usergioa/jour/ccsh/2018.2/a08. <URL>

Martínez Pérez Anabella . "El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión". Vivat Academia. 2010; (112):42-80. [fecha de Consulta 7 de Noviembre de 2023]. Disponible en <URL>

Mandakovic, Damir Galaz. "El testimonio: reflexiones sobre su valor, formas y pertinencias en las ciencias sociales." (2018). <URL>

Micheli, Jordy. "Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI". *CONfines de relaciones internacionales y ciencia política*, volumen 3, número 5, páginas 49-58. Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, División de Humanidades y Ciencias Sociales, 2007, Web 08-09-23. <URL>

Micheli, Jordy y Hualde, Alfredo. "Una revolución laboral silenciosa en el mundo del teletrabajo: el call center se va a la casa". *Observatorio de economía digital*. 2021, Web. 16-08-23. <URL>

Micheli, Jordy. "Digitofactura: trabajadores del conocimiento con nuevas tecnologías". *Revista Espacios*. 2003. Web. 16-08-23. <URL>

Micheli T., J. "El Trabajo en la sociedad se la información: El caso ilustrativo del Telemercadeo". *Estudios Sociológicos de El Colegio De México*, vol. 24, n.º 70, enero de 2006, pp. 197-20, doi:10.24201/es.2006v24n70.392.

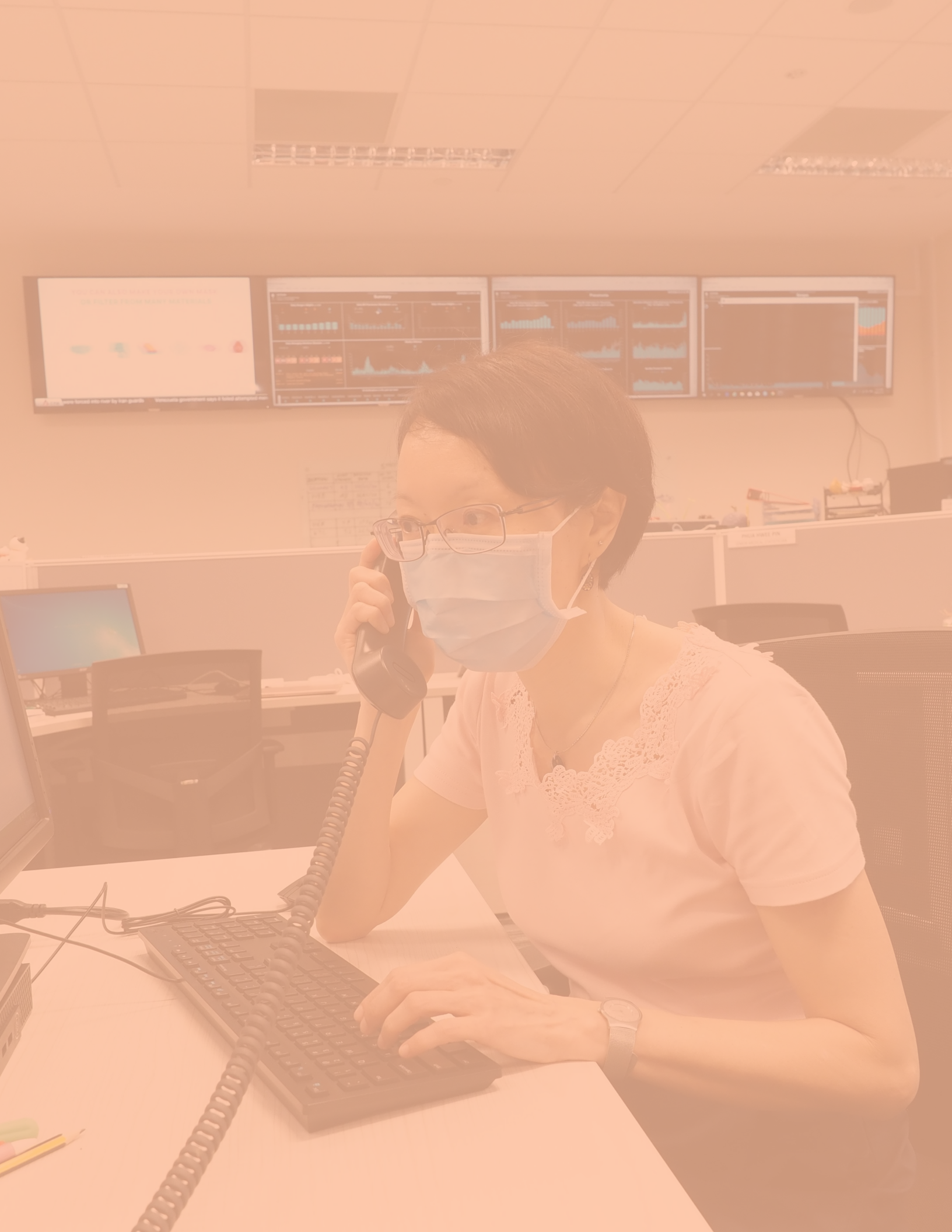
Micheli Thirion, J. "Tecnología y Trabajo: ¿Los call centers están marcando el camino? Si sí, ¿hacia dónde?". *Desacatos. Revista de Ciencias Sociales*, n.º 62, enero de 2020, pp. 196-00, doi:10.29340/62.2209. <URL>

Montiel Flores, Marco y otros. "Trabajo precario en call centers de la Ciudad de México". *Veredas, Revista de Pensamiento Sociológico*, Universidad Autónoma Metropolitana unidad Xochimilco, División de Ciencias Sociales y Humanidades. 07-12-20. <URL>

Moreno Berry, Judith. "Las Universidades Privadas en México frente a la pandemia". *Tamma Dalama. El hombre habla. Revista académica de la Universidad Mundial Baja California Sur*. Año 2, ejemplar 4, 2021. Página 55 <URL>

Ortiz, Nallely. Entrevista telefónica. 1 Junio 2023.

Romero Gabancho, E. D., C. de J. Villalobos Lopez, M. T. Montero Pichilingue, E. L. Velasquez Espejo, y L. E. Mendez Concha. "Análisis crítico Del Aporte De Peter Drucker a La Ciencia Administrativa". *Economía & Negocios*, vol. 4, n.º 2, agosto de 2022, pp. 280-96, doi:10.33326/27086062.2022.2.1265. <URL>



SEMBLANZA

LUISA FABIOLA PIÑA ROMERO

Formación Académica: Licenciada en Periodismo por la Escuela de Periodismo Carlos Septién García; con estudios de Maestría en Comunicación y Estudios de la Cultura por ICONOS, Instituto de Investigación en Comunicación y Cultura.

Actividad Laboral: Se desarrolla en gestión y administración educativa desde el año 2014, en universidades privadas como Universidad del Valle de México, Universidad Insurgentes, Universidad del Distrito Federal.

En el ámbito de la comunicación y el periodismo ha colaborado en administración pública e iniciativa privada como: Coordinadora de críticos de Arte en el Festival Internacional Cervantino; coeditora de la sección cultural del Diario La razón, Jefatura de Unidad Departamental de Web y Redes Sociales en el Instituto de Atención para la Prevención de Adicciones del Gobierno del Distrito Federal (IAPA), enlace de comunicación en Servicio de Administración y Enajenación de Bienes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Coordinadora de comunicación interna en el Primer Festival de la Cumbia Homenaje a Celso Piña, entre otras.

Actualmente es administradora de la residencia estudiantil del proyecto D-Lideres, de Deloitte University.

Correo: lui.pina@gmail.com



Entretejidos.
Revista de Transdisciplina y Cultura Digital

DERECHOS DE AUTOR Y DERECHOS CONEXOS, año 11, volumen 1, No. 20, Marzo - Septiembre 2024, es una publicación electrónica semestral editada por ICONOS, Instituto de Investigación en Comunicación y Cultura, S.C. con dirección en Av. Chapultepec No. 57, segundo piso, colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06040 en la Ciudad de México Tel. (55) 57094370, www.iconos.edu.mx, entretejidos@staff.iconos.edu.mx. Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación.

Se permite la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes, siempre y cuando se den crédito a los autores y se licencien sus nuevas creaciones bajo condiciones idénticas y que siempre sean no comerciales. El objetivo de esta publicación es exponer los hallazgos y las perspectivas de toda la comunidad afín al espíritu y temática de esta publicación electrónica digital, orientada a difundir aportaciones de investigaciones relacionadas con la epistemología del pensamiento complejo y que reflexionen entorno a la cultura, así como con las producciones del ámbito de las tecnologías digitales, desde diferentes campos de estudio y a través de artículos originales, artículos de divulgación, revisiones críticas, estudios de casos, trabajos históricos, actualizaciones, reseñas y críticas.

Aparición:

Marzo - Septiembre 2024 Año: 11 Vol. 1 Número: 20-2024

ISSN: 2395-8154

Comité Editorial

Dra. Julieta Haidar (ENAH)
Dr. Julio César Schara (UAQ)
Dra. Teresa Carbó (CIESAS)
Dr. Diego Lizarazo (UAM-Xochimilco)
Dr. Ignacio Aceves (UAM- Azcapotzalco)
Dra. Graciela Sánchez (UACM)
Dra. Graciela Martínez (UACM)
Mtra. Rebeca Leonor Aguilar (EDINBA)
Dra. Flor de Líz Pérez (UJAT)
Dra. Bárbara Gamiño Alvarado (UG)
Dr. Alfonso Pérez Sánchez (UG)

Comité Editorial Internacional

Dra. Maria Papenfuss (Universidad de Leipzig)

Equipo Editorial

Editor en jefe: Dr. J. Rafael Mauleón.

Editora de programación: Mtra. Roselena Vargas.

Diseño Web y editorial: Iconos Diseño Dr. Tiberio Zepeda Prats.

Redes sociales: Lic. Ignacio de Jesús Rivera Pacheco.

Corrección de estilo: Dra Adriana Barragán Nájera.

Traducción: Dra. Maria Papenfuss.

Traducción a lenguas mexicanas: Universidad Intercultural del Estado de México.

Acciones públicas: Mtro. Francisco Mitre.





No. 20, Año 11, Vol.1
Marzo - Septiembre 2024

Objetivo: publicación electrónica digital, orientada a difundir aportaciones de investigaciones relacionadas con la epistemología del pensamiento complejo y que reflexionen entorno a la cultura y las nuevas tecnologías, desde diferentes campos de estudio y a través de artículos originales, revisiones críticas, estudios de casos, trabajos históricos, actualizaciones y reseñas o críticas.

Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación.

Se permite la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes, siempre y cuando se den crédito a los autores y se licencien sus nuevas creaciones bajo condiciones idénticas y que siempre sean no comerciales.

Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual
CC BY-NC-SA

