



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

Precariedad laboral y asimetrías de poder en los tiempos del teletrabajo. El caso de un call center en la Ciudad de México.

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CIENCIAS POLÍTICAS**

PRESENTA:

MANUEL ECHARRI COTLER

ASESORA:

DRA. MARÍA XELHUANTZI



CIUDAD UNIVERSITARIA, CD. MX. 2024



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Para mi padre. Mi amor nunca cambiará.

Agradecimientos

Quiero agradecer en primer lugar a mi familia. A mi madre, Helena, que ha estado ahí en todas las etapas de mi desarrollo académico y me ha dado el aprendizaje más importante de todos: amar lo que haces. A mi padre, Carlos (Q.E.P.D.), quien hoy y siempre será mi modelo a seguir. A Santiago, de quien me siento orgulloso de poder llamarme su hermano. A mis queridas abuelas, Bitá y Guadalupe (Q.E.P.D.), que me han enseñado lo que es el amor incondicional. Sin ustedes, sin las pláticas en las comidas, sin los viajes, sin las alegrías ni las amarguras, sin todas las experiencias juntos, nada de esto sería posible. No pude pedir mejores compañeros de aventura.

Quiero agradecer a las personas que enriquecieron mi paso por la universidad. A mi asesora, la doctora María Xelhuantzi, quien no solo me guio por este camino, sino que también me compartió su pasión por los estudios laborales. A la doctora Orlandina de Oliveira, que me dio la oportunidad de adentrarme en el ámbito de la investigación. A todos los profesores que me enseñaron algo nuevo o que me hicieron cuestionar lo que ya sabía. A mis compañeros, colegas y amigos, de quienes aprendí tanto, pero en especial a Eugenio Mora, sin duda mis días en la facultad no hubieran sido lo mismo sin ti.

Quiero agradecer a mis amigos, quienes han estado conmigo en los momentos más importantes de mi vida, buenos o malos. A Dino, mi mejor amigo; a Emiliano y Nicolás, los villanos; a Malinka, siempre muy cerquita de mi corazón; a Emilia, mi amiga y mi apoyo; y a todos mis cuates y masacuates con los que puedo reír y llorar. Los admiro mucho y agradezco al destino por juntar nuestros caminos. No me olvido de ustedes.

Quiero agradecer a los trabajadores del *call center* de Servicios Administrativos RPI por compartirme su tiempo y experiencias, sin ellas esta investigación no sería posible. También a los miembros del presente jurado y a los sinodales que se tomaron el tiempo de leer mi tesis.

Finalmente, quiero agradecer a mi abuelo, Julio Cotler (Q.E.P.D). Me hubiera gustado mucho que tu también la pudieras leer.

Manuel Echarri Cotler

Índice

<i>Introducción</i>	5
Marco conceptual	7
<i>Capítulo 1: ¿Qué es el teletrabajo?</i>	13
Fases del teletrabajo: de la emergencia a la normalización	17
Modalidades de teletrabajo	20
Gestión y organización del teletrabajo.....	24
<i>Capítulo 2: Regulación del teletrabajo</i>	27
La regulación europea: principios para un nuevo pacto social laboral	28
La regulación del teletrabajo en América Latina: tendencias y desafíos.....	35
La regulación del teletrabajo en México	41
<i>Capítulo 3: Precariedad laboral: dimensiones de análisis</i>	46
Precariedad y teletrabajo	49
<i>Capítulo 4: Call centers</i>	53
Call centers en México	57
Precariedad en los call centers	58
<i>Capítulo 5: Estudio de caso</i>	63
Análisis precariedad.....	78
<i>Conclusión</i>	84
<i>Bibliografía</i>	88
<i>Anexo</i>	91

Introducción

El teletrabajo ha experimentado un crecimiento exponencial en los últimos años, transformando la forma en la que los trabajadores prestan sus servicios en muchas empresas y organizaciones. Esta modalidad laboral, que permite a los empleados realizar sus tareas desde ubicaciones remotas, ha sido impulsada por los avances tecnológicos y la necesidad de adaptarse a la evolución del entorno laboral. Sin embargo, junto con los beneficios y la flexibilidad que ofrece, también ha surgido una creciente preocupación sobre el aumento de la precariedad laboral en el teletrabajo.

La coyuntura de la crisis sanitaria del Covid-19 trajo consigo importantes cambios dentro de los mercados laborales. La pandemia, más que revertir tendencias políticas y económicas globales vigentes, las intensificará y profundizará (Rodrik, 2020). El teletrabajo o *home office* surge del proceso de digitalización del ámbito laboral. Con ella, continuará una tendencia de destrucción, transformación y generación de nuevos empleos (Weller, 2020). En el contexto de las medidas de contención del Covid-19, el teletrabajo es un modelo que llegó para quedarse. Por tanto, toma mayor relevancia en los estudios laborales el análisis de los cambios propiciados por el crecimiento de esta modalidad laboral.

El tema central de esta tesis es el teletrabajo; poniendo especial énfasis en la expresión de la precariedad en esta modalidad laboral. Para analizar estos conceptos, en primer lugar se realizará un desarrollo teórico de su relación en el ámbito laboral; y, en segundo lugar, se llevará a cabo un análisis de entrevistas semi estructuradas a teletrabajadores de la empresa subcontratadora de *call centers* Servicios Administrativos RPI que prestan sus servicios a las empresas Pizza Hut y Kentucky Fried Chicken (KFC). Las entrevistas fueron realizadas en el segundo semestre de 2022, en la Ciudad de México, donde se encuentran las oficinas de la empresa y residen los entrevistados.

Se desarrollará un estudio descriptivo y cualitativo que permitirá explorar y comprender en profundidad las dimensiones de la precariedad laboral en el teletrabajo. La presente investigación se plantea con el propósito de abordar dos objetivos principales:

- Analizar la forma en que la modalidad de teletrabajo influye en la precarización de las relaciones laborales;
- Entender cómo cambia la relación de subordinación entre trabajador y patrón cuando se adopta la modalidad de teletrabajo.

La pregunta de investigación que guiará este estudio es: ¿cómo se expresa la precariedad laboral en el teletrabajo? A través de esta pregunta, se buscará identificar los factores que contribuyen a la precariedad laboral en el teletrabajo y analizar las consecuencias que esto conlleva tanto para los trabajadores como para las organizaciones.

La principal hipótesis de este trabajo es la siguiente: el modelo de teletrabajo profundiza la desigualdad y la precariedad en las relaciones laborales. Partiendo de esta premisa, se explorarán los mecanismos y las dinámicas que perpetúan la precarización laboral en el contexto del teletrabajo, así como las implicaciones que esto tiene en términos de desigualdad y bienestar laboral.

La importancia de esta investigación radica en su contribución al debate sobre el teletrabajo y la precariedad laboral. Con el crecimiento continuo de esta modalidad laboral, es crucial comprender cómo se configuran las relaciones laborales a partir de la inclusión del teletrabajo y qué impacto tiene éste en la calidad de vida de los trabajadores. Además, los hallazgos de esta investigación podrán servir como base para el diseño de políticas y prácticas laborales que promuevan condiciones de trabajo justas y equitativas en el trabajo a distancia.

Para ello, el estudio se dividirá en cinco apartados: en el primero se hará un desarrollo teórico sobre el teletrabajo, para entender de qué formas se expresa y de cómo afecta a las relaciones laborales; en el segundo capítulo se explicará cómo se entiende el concepto de precariedad laboral en este estudio, buscando ejemplificar algunas de sus expresiones en el ámbito laboral, y se propondrá un método para la medición de la precariedad; en el tercer apartado se expondrá la regulación del teletrabajo, primero a nivel internacional, centrándonos en el caso europeo y de algunos países latinoamericanos, para luego compararlo con la regulación mexicana, esto con el objetivo de encontrar cuáles fueron las deficiencias en la regulación nacional, que pueden ser posibles causas de vulnerabilidad laboral; en el cuarto apartado se hará una revisión de la evolución de los *call centers* en México, buscando entender su desarrollo y cuáles son las principales formas de expresión de la precariedad; finalmente, en el quinto apartado se expondrán los resultados de la investigación, para así poder concluir cuáles son las principales similitudes y diferencias de la precariedad entre un modelo a distancia y presencial.

Marco conceptual

Antes de dar inicio al desarrollo teórico del presente trabajo, es necesario explicar y definir nuestras dos principales variables de análisis: el teletrabajo y la precariedad. Ambos son conceptos ampliamente explorados en los estudios laborales, lo que genera que tengan distintas acepciones según la perspectiva en la que se analicen. Si bien a lo largo de la investigación se realizará una definición más detallada, a continuación se expondrá brevemente el acercamiento conceptual que se tendrá en el estudio de los fenómenos laborales ya mencionados.

El teletrabajo es un modelo de organización laboral que está ligado directamente al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Por tanto, no ha tenido una definición estática a lo largo del tiempo, sino que ésta depende del avance tecnológico. Sin embargo, existe consenso sobre los tres principales criterios en la definición del teletrabajo: el criterio locativo, que hace referencia a la prestación del servicio laboral en una ubicación ajena a las oficinas de la empresa; el criterio comunicativo, que se centra en el tipo de comunicación mediada por las TICs; y el criterio organizativo, concerniente a los cambios en el control de la producción.

Si bien las definiciones pueden variar según el contexto del que provengan, estos tres criterios prevalecen en la mayoría. En el presente estudio se tomará la definición planteada en el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, que entiende la modalidad laboral como:

“Una forma de organización del trabajo utilizando las tecnologías de la información, en el marco de un contrato o de una relación laboral, en la que un trabajo, que también habría podido realizarse en los locales del empresario, se ejecuta habitualmente fuera de esos locales”¹

Este estudio no solo busca explicar qué es el teletrabajo, sino también cómo se expresa la precariedad laboral en este modelo de organización. La precarización laboral es un fenómeno ampliamente estudiado y con diversas conceptualizaciones a lo largo del tiempo, sin embargo, el consenso general centra su definición en la pérdida de seguridad en el empleo. En la presente tesis, se considerará a la precariedad como un fenómeno multidimensional y que se expresa en distintos grados. Para ello, se tomará la propuesta de medición de la

¹ UE (2002), *Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo*

precariedad laboral de Guadarrama et al. (2012), que plantea cuatro dimensiones de análisis: temporal, organizacional, económica y social. Se explicará con mayor detalle en el desarrollo del trabajo.

Para entender la relación de ambos fenómenos, es necesario explicar el contexto laboral, político y social en el que se desarrollan. Por lo que este trabajo partirá del concepto de *Nueva Informalidad* de Enrique de la Garza (2017) que busca comprender cómo ha cambiado la esfera laboral a partir de la reestructuración productiva de las últimas décadas. A continuación se expondrá la evolución y definición del concepto.

El estudio de la informalidad laboral ha pasado por varias etapas de análisis desde su “descubrimiento” teórico en la década de los 70’s.² Las distintas perspectivas desde las que se ha analizado este fenómeno laboral parten del enfoque sociodemográfico del trabajo, dando especial importancia a variables explicativas tales como el género, la edad, el estado civil, tamaño del núcleo familiar, redes sociales, entre otras. A continuación se desarrollará la evolución conceptual de la informalidad.

El primer acercamiento al concepto se da en la misión de la OIT en Kenia en 1972, cuando empiezan a describir a la informalidad como:

“(…) establecimientos con facilidad de acceso, al no haber requisitos formales para instalarse; que funcionan con escasos recursos; de propiedad familiar; en pequeña escala; que utilizan mano de obra intensiva y tecnologías adaptadas; en los que la calificación de la mano de obra no se adquiere en el sistema educativo formal sino en la práctica; funcionando en mercados no regulados y no competitivos.”³

Esta definición acarrea algunas problemáticas de operacionalización, puesto que desde la perspectiva sociodemográfica algunas variables eran ambiguas, lo que generaba dificultad en su observación y cuantificación (facilidad de acceso, escasos recursos, mercados no regulados). Por tanto se buscó transitar a una segunda definición.

En aras de simplificar la definición para facilitar su medición, surge la noción de *sector informal*, que se define como un “conjunto de negocios de producción de bienes o

² Organización Internacional del Trabajo (2010), El trabajo decente y la economía informal, http://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_policy/documents/publication/wcms_229449.pdf (consultado el 14/10/2022)

³ de la Garza, Enrique (2017). Crítica del Concepto de Informalidad y la Propuesta del Trabajo no Clásico en: *Revista Trabajo*, enero-junio 2017, no. 13, pp. 53, Ciudad de México.

servicios no registrados, específicamente que no pagan impuestos al fisco.”⁴ Si bien este acercamiento conceptual da muchas ventajas para su medición, pues tan solo se debe llevar un registro de cuales negocios están registrados y pagan impuestos, deja de lado el contenido respecto a la forma de producir (organización, relaciones laborales, tipo de mercado, etc.). De esta manera, en el sector informal entrarían negocios muy heterogéneos en su tamaño y forma de producir.

Posteriormente surge el concepto de *relación laboral informal*, que hace referencia al tipo de vinculación laboral en donde no se cumple la normatividad laboral, poniéndole un énfasis especial al acceso a servicios de salud y el derecho a una pensión. Al igual que la definición anterior, ésta es fácil de observar y medir. Sin embargo, también trae consigo problemáticas analíticas, pues no toda la población ocupada se encuentra en una relación asalariada, sino que existen otras formas de vinculación laboral como el autoempleo, el pago por comisión u honorarios, que las leyes laborales no protegen pues no los consideraban como una relación salarial. Entonces en el estudio de la informalidad se dan cifras muy heterogéneas en cuanto a relaciones sociales de producción y circulación muy diferentes entre sí.

Finalmente, la definición que la OIT acuñó en el 2002 representa una sumatoria de las dos definiciones anteriores, entre negocios no registrados y trabajadores para los que no se cumple la normativa laboral: “*todas las actividades que, en la legislación y en la práctica, no recaen en el ámbito de mecanismos formales o estos son insuficientes.*”⁵ Esto resulta en dos segmentos diferentes de trabajadores, los que trabajan en empresas no registradas y los que trabajan en empresas registradas pero que no se cumplen a cabalidad sus derechos laborales.

Frente a la heterogeneidad (y superficialidad) del contenido de la idea de informalidad surgieron conceptos alternativos y complementarios para darle un vínculo más complejo con las teorías sociales.⁶ Entre estos podemos encontrar: *trabajo decente*, comprende las dimensiones de derecho laboral, seguridad social y diálogo social (derechos colectivos de

⁴ de la Garza, *Idem*.

⁵ Organización Internacional del Trabajo, *op cit*.

⁶ de la Garza, Enrique (coord.) (2011), *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva*. México: UAM , pp. 329.

asociación y huelga); *trabajo atípico*, pone el acento en las relaciones laborales inestables y desprotegidas en el tiempo; *trabajo inestable*, se fija en la pérdida de sociabilidad y disminución o debilitamiento de las redes sociales; lo anterior se emparenta con el concepto de exclusión, al no participar en las redes sociales y simbólicas; y finalmente, finalmente, el *trabajo no estructurado*, en el que se rompen redes y reglas y rige la fluidez..⁷

En ninguna de las nociones anteriores se hace referencia al tema de las relaciones sociales de producción ni se problematiza respecto al significado de la relación laboral en relación con la actividad específica del trabajo. Esto deriva en una problemática analítica puesto que las variables sociodemográficas (salario, jornada laboral, edad, escolaridad, calificación) para analizar el mundo laboral adquieren sentido dependiendo de las relaciones sociales de producción (empresa formal, micro-negocio, autoempleo, agricultura, servicios).

Para aunar a este debate, con el objetivo de ampliar lo propuesto por la OIT en el 2002, el autor Enrique de la Garza propone el concepto de *Nueva Informalidad*.⁸ Este refiere a las relaciones laborales informales (sin contrato colectivo, sindicato, seguridad en el empleo, ni acceso a la seguridad social) que se dan en empresas formales. En otras palabras se trata de trabajadores en relaciones laborales informales en empresas formales.

Este concepto surge de la reconversión económica y productiva a causa del neoliberalismo. Cada vez más empresas buscan el crecimiento y disminuir los costos laborales mediante el empleo de trabajadores precarizados. Por lo que se puede decir que formas precarizantes llegaron al corazón de los procesos productivos formales. Esto ha significado un deterioro de las condiciones de vida y de trabajo de un importante segmento de la población.

A partir de las diversas crisis económicas que se han sufrido durante el neoliberalismo (1987, 1996, 2008, etc.) las empresas han recurrido al empleo de trabajadores precarizados como alternativa para retomar el crecimiento económico. Se comenzó por la subcontratación de empleados en actividades complementarias (vigilancia, limpieza, transporte), utilizando formas contractuales tales como el trabajo a tiempo parcial, pago por honorarios o comisión, contratos de prueba, entre otros. No tomaría mucho tiempo para que este tipo de contratación

⁷ de la Garza, *op cit*, pp.58

⁸ de la Garza, *ibidem*, pp. 61

se expandiera a otras actividades productivas de mayor importancia dentro de las empresas, en sectores de diseño, ventas, contabilidad, control de calidad o asesoría jurídica.

Este modelo de precarización de las relaciones laborales formales alcanzó su auge con el nacimiento de agencias de (sub)contratación de personal. Este tipo de organizaciones propicia un sistema en el que los trabajadores presten sus servicios a un tercero, aunque formalmente sean empleados de la agencia, que su función se reduce a la contratación y el pago de los trabajadores. En este tipo de relaciones laborales los trabajadores son, legalmente, vendedores de un servicio y, por lo tanto, no son sujetos a la aplicación de las leyes y derechos laborales.

Analizar este tipo de relaciones de producción desde el concepto clásico de informalidad puede representar un problema, ya que muchos trabajos a tiempo parcial o con pago por honorarios no entran en la definición de informalidad, puesto que si están sujetos a normativas laborales en empresas que sí están formalizadas, no obstante, es una formalidad diferente a los códigos de trabajo que surgieron en el auge del capitalismo y cuando existían organizaciones sindicales fuertes. Al respecto, de la Garza señala que:

*“El problema de tener como parámetro las condiciones del trabajo estándar o típico en la era anterior al neoliberalismo y definir como informal todo tipo de trabajo que no cuenta con las antiguas protecciones -llámese atípico, no estructurado, no decente, excluido, desprotegido, informal- es naturalizar las relaciones sociales de producción.”*⁹

El capitalismo ha demostrado ser un modo de producción altamente dinámico, por lo que no hay condiciones laborales naturales, estas dependen del comportamiento político, económico y social en un momento histórico determinado. Por lo que analizar las relaciones laborales actuales desde una perspectiva dicotómica -formal e informal- es contraproducente, ya que son dos modalidades que hoy en día se presentan mezcladas entre sí. Puesto que la tendencia del capitalismo actual no es hacia lo que conocemos por informalidad, sino que apunta hacia una nueva (in)formalidad, caracterizada por la desprotección y la precarización.

En este contexto político-laboral se inserta el problema de investigación que se pretende abordar en el presente estudio. El modelo de teletrabajo conecta el uso de las

⁹ de la Garza, *Ibidem*, pp. 65

Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) con las demandas contemporáneas de flexibilidad en cuanto a horarios, ubicación y medición de desempeño laboral. Lo cual puede llevar a una profundización de la precariedad en empleos donde existan mecanismos informales de vinculación laboral.

Capítulo 1: ¿Qué es el teletrabajo?

No se puede negar que hoy en día el trabajo a distancia ha cobrado mucha importancia en la organización del mundo laboral. En este contexto, es importante entender al teletrabajo no como un “nuevo trabajo”, sino como una modalidad diferente en la que se organiza el trabajo, ya que se encuentra dentro de las presentes regulaciones laborales y se reproduce en las ramas o sectores productivos existentes.

No es un modelo que ha nacido en años recientes, sino que ha pasado por una evolución de más de 50 años. Sin embargo, la pandemia provocada por el Covid-19 ha generado que el trabajo remoto se deba adoptar de forma masiva, a partir de la necesidad de seguir produciendo pese a las restricciones de movilidad adoptadas a nivel internacional. Sin embargo, esta situación reveló que, al enfrentarse abruptamente con el trabajo virtual, muchas empresas y trabajadores no estaban listos para esta transición.

No obstante, antes de entender cómo se ha integrado el teletrabajo al mercado laboral de manera generalizada hoy en día, es necesario dar un recorrido histórico sobre la evolución de dicha modalidad para entender cómo ha sido aplicada organizacionalmente.

El concepto de teletrabajo hace referencia a una modalidad laboral en donde las relaciones de trabajo se dan de manera remota y fuera del lugar de trabajo, estas interacciones son posibles gracias a la mediación de las TICs. Desde un punto de vista etimológico, la palabra teletrabajo proviene de las raíces griega *telou* y latina *tripaliare*, que significan lejos y trabajar, respectivamente.¹⁰ Esto implica que la actividad laboral se realiza a distancia y con algún medio de interacción remota. Por tanto, hay que entender al teletrabajo como una evolución del trabajo a domicilio, una forma de realizar una tarea, mas que como una profesión en si misma.¹¹

Cabe recalcar que hoy en día existen diversas acepciones al término de teletrabajo, como puede ser: trabajo a distancia, trabajo virtual, trabajo en casa, trabajo remoto, oficina en casa, *home office*, entre otros.

¹⁰ Gentilin, M. (2020). Pasado, presente y futuro del Teletrabajo. Reflexiones teóricas sobre un concepto de 50 años. *Researchgate (Working Paper Version)*, p. 2

¹¹ Tunal Santiago, G. (2012). Reflexiones en torno a los análisis sobre el teletrabajo. *Trabajo y sociedad*, núm. 19.

Se puede argumentar que las principales características del teletrabajo son las siguientes: en primer lugar, es una actividad laboral que se lleva a cabo fuera de la organización en la cual se encuentran centralizados todos los procesos; en segundo lugar, la utilización de las tecnologías para facilitar la comunicación entre las partes sin la necesidad de estar en un mismo lugar físico para cumplir sus funciones; y por último, es un modelo organizacional diferente al tradicional que replantea las formas de comunicación interna de la organización y en consecuencia genera nuevos mecanismos de control y seguimiento de tareas.¹²

Gracias al abaratamiento de las TICs y al asilamiento social preventivo a razón del Covid-19, el trabajo a distancia se ha convertido en una modalidad en expansión. Por tanto, es necesario tomar en cuenta los cambios políticos que genera en la esfera laboral. Si bien el teletrabajo no altera la dinámica de producción en cuanto a las tareas necesarias para trabajar, si modifica las relaciones laborales tradicionales, trae consigo cambios en el ejercicio de la autoridad y nuevos tipos de interacciones tanto entre patrones y trabajadores, como entre los mismos trabajadores.

En esta modalidad se replantea sustancialmente la concepción tradicional de trabajo subordinado. Se despersonalizan las relaciones laborales y se da un control sobre el proceso de trabajo “aparentemente” más autónomo para el trabajador. Esto significa que los cambios en el control de la producción, mediados por las TICs, afectan a las relaciones laborales: en el establecimiento de la remuneración (cobro por hora o por objetivos), en el tipo de contratación (dependiente o independiente), y en los plazos y precios para la realización de tareas. Es por eso que se puede decir que, en el teletrabajo, la subordinación deviene en telesubordinación.

Lo cambios en las relaciones laborales nos llevan a preguntar si el teletrabajo funge como un conciliador entre tiempo de trabajo y tiempo de ocio, en otras palabras, entre las esferas pública y privada; o si realmente es una aceleración hacia una nueva fase de explotación y flexibilidad laboral.

En algunos casos, cuando la modalidad a distancia no se apega a las regulaciones nacionales y los convencios colectivos, puede suponer una profundización de la explotación

¹² Montalvo Romero, Josefa (2020) “Teletrabajo: modalidad en expansión” en: *Enfoques Jurídicos*, julio-diciembre 2020, no. 2, pp. 123.

de los trabajadores. La dificultad de delimitar la jornada laboral cuando no existe una separación clara entre el espacio de trabajo y el espacio de ocio genera una sobrecarga laboral para el teletrabajador, lo que, aunado a una excesiva vigilancia del empleador a la que queda sometido, puede llevar a un deterioro de las condiciones de vida del trabajador.

Los cambios en la relación salarial en el contexto de la *Nueva informalidad* suponen que la retribución del trabajador se da en función de su rendimiento. Si bien esta situación no es exclusiva del teletrabajo, un modelo de calificación laboral basado únicamente en el cumplimiento de objetivos (cuantitativos y cualitativos), puede llevar a la precarización de los salarios de los teletrabajadores, puesto que no todos gozan de las condiciones óptimas para la realización del trabajo en su hogar.

El teletrabajo igualmente puede constituirse como un obstáculo para la negociación colectiva. La individualización y el aislamiento de las relaciones laborales dificulta, en primer lugar, la comunicación y organización entre los propios trabajadores y, en segundo lugar, el acercamiento entre los trabajadores y sus representantes sindicales, puesto que no están presentes en el hogar del teletrabajador. Esta situación dificulta la discusión y la eventual negociación de las condiciones salariales y de trabajo, lo que debilita el carácter protectorio del vínculo laboral, generando así mayor vulnerabilidad hacia el trabajador y aumentando la asimetría en su relación con el empleador, lo que dificulta un acuerdo justo entre el capital y el trabajo.

Debido a los efectos negativos que puede traer consigo esta modalidad, queda claro la importancia de una correcta definición del teletrabajo, establecer sus límites conceptuales y empíricos, y los derechos y responsabilidades de ambas partes. Tanto la regulación nacional como los convenios colectivos pueden evitar que el teletrabajo se convierta en un acelerador de la precariedad y explotación laboral.

La proporción de trabajo susceptible a realizarse a distancia varía por diversas razones: primero, las características de las ocupaciones, puesto que muchas requieren la presencia en el lugar de trabajo; segundo, las características de la estructura productiva varía entre los países; tercero, una presencia importante del sector informal donde el teletrabajo no suele ser la modalidad más convencional; y cuarto, la posibilidad del teletrabajo depende del

nivel de infraestructura tecnológica del país, así como el acceso a la misma y la cantidad de trabajadores con las competencias digitales necesarias para darle un uso productivo.¹³

El término fue propuesto por el físico estadounidense Jack Nilles en 1973. Durante un periodo crisis energética internacional, el abastecimiento de combustible y, por tanto, el transporte, eran algunas de las principales preocupaciones a nivel global. El ex ingeniero de la NASA comenzó a evaluar la posibilidad de sustituir la dependencia de los combustibles fósiles para la movilidad en las ciudades mediante la aplicación del trabajo a domicilio o *telecommuting*.¹⁴ La idea consistía en “llevar el trabajo al trabajador en vez del trabajador al trabajo”. Si bien en la década de los 70’s ya existían computadoras con acceso a internet, no fue hasta 20 años después que su acceso fue generalizado en Estados Unidos y Europa, cuando grandes corporaciones empezaron a realizar proyectos piloto para aplicar esta modalidad laboral.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define al teletrabajo mediante la existencia de dos características en la organización laboral: “*El trabajo se realiza plena o parcialmente en una ubicación distinta al lugar de trabajo predeterminada (...) [y] la utilización de dispositivos electrónicos personales, como una computadora, una tableta o un teléfono para desempeñar el trabajo*”¹⁵

Definición similar a la que se establece en México en la Ley Federal del Trabajo (LFT), en el Artículo 330-A: - “*El teletrabajo es una forma de organización laboral subordinada que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, en lugares distintos al establecimiento o establecimientos del patrón, por lo que no se requiere la presencia física de la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo, en el centro de trabajo, utilizando primordialmente las tecnologías de la información y comunicación, para el*

¹³ Weller, Jürgen (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*. Santiago: CEPAL. pp. 29

¹⁴ Nilles, J.M. (1976), *Telecommuting - An Alternative to Urban Transportation Congestion*. *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics*, vol. 6, núm.. 2, pp. 77-84, en: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/5409177> (consultado el 10/11/2022)

¹⁵ Organización internacional del trabajo (2020). *COVID-19: Orientaciones para la recolección de estadísticas del trabajo*, en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/-stat/documents/publication/wcms_758333.pdf (consultado el 10/11/2022)

contacto y mando entre la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo y el patrón.”¹⁶

La definición de teletrabajo no es estática ni acabada, sino que depende del desarrollo de las TICs. Esto puede generar una amplia variedad de definiciones, no obstante, en ellas existen tres elementos en común: el criterio locativo, haciendo referencia a la localización del trabajo (voluntariamente convenida), que puede ser tanto en el domicilio del trabajador como en una extensión de la oficina o de servicios electrónicos (telecentros, *ciber-cafés*, etc.); el criterio comunicativo o el tipo de comunicación que se dará mediado por las TICs, este puede ser online u offline, y los intercambios pueden ser unilaterales o bilaterales; y el criterio organizativo, que se centra en el control de la producción y afecta a distintos aspectos de la relación laboral, como el establecimiento de la remuneración (cobro por hora, por objetivos, etc.), el tipo de contratación y los plazos y precios para la realización de las tareas.

Fases del teletrabajo: de la emergencia a la normalización

Estados Unidos y los países de la Unión Europea fueron los primeros en utilizar y promover esta modalidad laboral. No obstante, desde que se acuñó el concepto en la década de los 70's, éste ha sufrido cambios conforme ha evolucionado el propio mercado de trabajo. Al estar ligado directamente con el uso de las TIC, el trabajo virtual está en un constante proceso de evolución. Por eso, autores como Messenger y Gschwind dividen al teletrabajo en tres etapas.¹⁷ La primera es denominada por los autores como *Home Office*, ésta se puede identificar por el trabajo en casa, la reducción de la movilidad a través del uso de dispositivos fijos y una organización rígida de los horarios de trabajo, por lo que se le puede relacionar con la acepción del teletrabajo acuñada por Nilles, ya que por el avance tecnológico de la época, la única posibilidad de trabajo remoto era a partir de las computadoras fijas o de escritorio.

Si bien en un principio el teletrabajo comenzó a aplicarse para reducir los costos y tiempos de transporte en actividades que se podían realizar de forma virtual, gracias a las teleconferencias y al correo electrónico ya se empezaba a observar su enorme potencial en el

¹⁶ Ley Federal del Trabajo, Artículo 330-A

¹⁷ Messenger, J.C. y Gschwind (2016). Three generations of Telework: New ITCs. *New Technology, Work and Employment*. Vol. 31, pp. 195-208

ámbito académico, empresarial y político. Alvin Toffler mencionaba en su libro *La tercera ola* que este nuevo sistema tiene la capacidad de desplazar millones de puestos de trabajo fuera de las fábricas y oficinas a su lugar de origen: el hogar.¹⁸ Para el autor, el potencial del teletrabajo iba mucho más allá que la reducción de tiempos y costos de transporte planteada por Nilles, sino que planteaba que, gracias al trabajo a distancia, tendríamos un futuro con nuevos tipos de industria, menos contaminación, mayor estabilidad social y nuevas estructuras familiares.

Dos décadas después se puede encontrar el denominado *Mobile Office* o teletrabajo móvil, el cual está caracterizado por una expansión de las localidades de trabajo mediante el uso de dispositivos portátiles, aun ligados a redes de conectividad fija, lo que permitió que el teletrabajo no se realice solo desde casa, sino también desde aeropuertos, cafés o cualquier lugar con conexión a internet. Durante esta etapa el mercado laboral empezó a adoptar formas de regulación del trabajo cada vez más flexibles. Fue en este periodo en donde se comenzó a considerar al teletrabajo como una actividad cooperativa que se realiza mediante computadoras y redes de comunicación que unen a las organizaciones y a los empleados, aunque trabajen desde sus hogares o espacios remotos.¹⁹

En muchas ocasiones el teletrabajo móvil ocurre a causa del “trabajo por desbordamiento”. Esto significa que el trabajo que no se concluyó en la oficina o centro laboral, se realiza en el hogar del trabajador; las actividades pueden ser desde responder correos, acabar informes o realizar tareas urgentes. Este tipo de teletrabajo ocasional comienza a modificar las unidades clásicas de tiempo y espacio que se afianzaron desde inicios del siglo XX, modificando así los “tiempos sociales”, tiempo de trabajo, tiempo de ocio y tiempo de familia.²⁰

Esta segunda etapa del teletrabajo, a diferencia de su antecesora, no vino acompañada de un trabajo de investigación científica acorde con los cambios que suscitó. Pese a esto, tanto académicos como empresarios entendieron que la estructura bipolar creada durante la etapa del *home office* había sido modificada: se puede trabajar desde la oficina o desde la

¹⁸ Toffler, Alvin (1979) “The Third Wave” en: Messenger, J.C. y Gschwind (2016), Three generations of Telework: New ITCs. *New Technology, Work and Employment*. Vol. 31, pp. 197

¹⁹ Gentilin, M. (2020). *Ibidem*, p. 8

²⁰ Fernandez, Valérie, et al. (2014). Télétravail et «travail à distance équipé». *Revue française de gestion*, vol. 40, p 107.

casa, pero también desde una amplia diversidad de lugares que cuenten con acceso a internet. Paulatinamente el trabajo dejaba de estar atado a la necesidad de un centro laboral fijo y, con el rápido crecimiento del internet, el teletrabajo estaba cada vez más cerca de entrar a una nueva etapa.²¹

Con la entrada del nuevo milenio, la modalidad del trabajo a distancia comienza a adquirir una dimensión mucho más remota. Gracias a la diversificación de los instrumentos de trabajo, se posibilita una deslocalización laboral a prácticamente cualquier espacio. Estos cambios generaron que se empezara a hablar del trabajo virtual, o como los autores lo califican: *Virtual Office*. Si bien en la etapa anterior el trabajo se convirtió en una actividad móvil, la información tenía que ser llevada de forma física en los dispositivos portátiles. El avance de las TICs permitió que la información pueda ser almacenada y comunicada mediante la *nube*, por lo que se puede acceder a ella desde cualquier dispositivo, desde una computadora fija hasta un celular. Esto representó un gran paso en la flexibilización y descentralización de los procesos laborales.

Esta última etapa del teletrabajo representa una ventaja competitiva para las empresas puesto que favorece la flexibilización laboral en distintos rubros: el horario laboral, el control de la productividad y la descentralización del lugar de trabajo, lo que desde una perspectiva empresarial, les permite aumentar su productividad sin necesidad de aumentar los costos de administración y logística.

Vale la pena señalar que, pese a que el trabajo virtual es posibilitado por el uso de las TICs, se requiere de innovación en la organización del trabajo para poder aplicar esta modalidad laboral, así como la generación de capacidades específicas en los trabajadores para poder llevarla a cabo. Las herramientas como los smartphones, las computadoras portátiles o el internet ofrecen las plataformas necesarias para comunicarse y trabajar vía remota, tanto trabajadores como empresarios deben adaptarse y aprender a darles un uso productivo a dichas herramientas.

²¹ : Messenger, J.C. y Gschwind (2016), *op cit.*

Modalidades de teletrabajo

El teletrabajo no es un fenómeno que se presente de manera homogénea. Puede manifestar distintas acepciones tanto en el lugar como en el tiempo y forma que se da la prestación laboral. Una clasificación conceptual se torna necesaria para encontrar los contenidos sociales y políticos de cada modalidad. El teletrabajo se puede clasificar según diferentes criterios: dónde se realiza, durante cuánto tiempo se trabaja, el estatus del empleo, la modalidad, y si el trabajo se da individual o colectivamente. Estos a su vez se dividen en distintas categorías²²:

1) Lugar de trabajo

-Teletrabajo en el domicilio

Su principal característica es que toda la jornada laboral transcurre en el hogar del trabajador, si éste es independiente debe asignarse a si mismo su horario dependiendo de sus obligaciones y si es asalariado debe cumplir con un horario fijo.

-Telecommuting

Este es el concepto de teletrabajo planteado por Jack Nilles en la década de los 70's, en donde el lugar de trabajo varía entre la oficina o el local de la empresa y el hogar del trabajador.

-Teletrabajo móvil

Como lo dice su nombre, este tipo de teletrabajo puede realizarse en cualquier lugar, ya sea la oficina, el domicilio del trabajador o en cualquier lugar que las TICs le permitan conectarse con la empresa o los clientes. Por tanto, es claro que se necesitan dispositivos portátiles con acceso a la red, ya sean laptops, celulares o tabletas.

-Hotdesking

Parecido al *hotelling*, se caracteriza por un espacio compartido por varios trabajadores, pero que no es usado por un periodo largo de tiempo, por lo que no se necesita gastar mucho en el mantenimiento del lugar.

²² Galluser, L. P. (2005). Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. *La trama de la comunicación*, vol. 10. Pp 5-7

-Hotelling

Esta en esta modalidad las empresas comparten espacios que se diseñan como *hoteles*, por lo que los trabajadores no tienen un espacio fijo designado, sino que, al trabajar pocos días en estas localidades, se reserva el espacio durante el periodo que se necesite. Por lo general son consultores o técnicos que necesitan moverse constantemente para trabajar cerca de la sede del cliente.

-Oficinas satélite

Son unidades de trabajo con un cierto nivel de autosuficiencia y que se encuentran fuera del área de las oficinas centrales. A diferencia del sistema de sucursales que tienen la tarea de ocuparse de la clientela local, las oficinas satélite pueden realizar tareas que influyan en toda la organización, pues está conectada vía internet con la unidad principal. Estas sedes se suelen encontrar en lugares donde haya alta densidad de empleados con un perfil determinado. Por lo general se utilizan para centros de atención al cliente, servicios bancarios, ventas, etc.

-Centros de trabajo vecinales

Estos centros de trabajo suelen estar ubicados cerca de la residencia de los trabajadores y están equipadas con las TICs suficientes para realizar el teletrabajo. Estas oficinas nacen por la necesidad de dividir el costo de los equipos necesarios para trabajar y para superar la soledad ligada al teletrabajo a domicilio.

-Telecentros

Son unidades de trabajo establecidas por un tercero, destinadas a los teletrabajadores autónomos que sus recursos no les permiten tener acceso propio a las TICs que ofrecen estos centros de trabajo. Los telecentros, además de ayudar a las empresas a ahorrar el costo que conlleva tener oficinas satélite, sirven para fomentar el desarrollo de pequeñas empresas o trabajadores independientes en áreas periféricas en donde hay pocos recursos económicos y tecnológicos.

-Telecottage

Es un tipo de telecentro que se ubica en áreas rurales y prestan servicios para empresas con sede en zonas urbanas. Equipados con las TICs esenciales, pueden ser utilizadas tanto para el trabajo para las empresas como para tareas comunitarias orientadas al desarrollo, puesto

que éstos nacen con el objetivo de promover el desarrollo regional o de un grupo marginado en un área determinada.

-Oficinas virtuales

Esta forma de organización laboral es completamente descentralizada, pues la empresa no posee oficinas físicas, sino que todos los empleados trabajan de manera virtual mediante el uso de las TICs. Esto permite a las empresas tener trabajadores de distintas regiones del país o inclusive de distintos países.

2) Tiempo de trabajo

-Teletrabajadores marginales

Este grupo de empleados trabaja a distancia el suficiente tiempo como para ser considerados como “teletrabajadores” por los marcos regulatorios nacionales. Empero, su regularidad es insuficiente para que el teletrabajo sea un aspecto rutinario en su trabajo, por lo que se puede considerar a sí mismo como un trabajador convencional.

-Teletrabajadores sustanciales

Para este grupo de trabajadores, el teletrabajo tiene una frecuencia suficiente para entrar en su rutina laboral. Aunque el local oficial de la empresa sigue siendo su lugar de trabajo principal, estos teletrabajadores han creado una rutina de trabajo en su hogar y con sus equipos tecnológicos.

-Teletrabajadores primarios

Este grupo se caracteriza por ser teletrabajadores de tiempo completo. Puede que tengan que realizar visitas esporádicas a la oficina, pero su hogar es el principal centro de trabajo. Por lo que deben contar con los equipos necesarios para realizar su actividad laboral y mantener comunicación con la empresa.

3) Estatus de empleo

-Teletrabajadores dependientes

Son aquellos empleados cuyo contrato de trabajo contempla su hogar como lugar de trabajo, además de las oficinas o el local de la empresa.

-Teletrabajadores autónomos

El mismo trabajador decide emprender un negocio propio, fuera de la típica empresa formal, apoyándose en las TICs que posea en su hogar.

-Teletrabajo informal

El empleado decide adoptar la modalidad de teletrabajo, esto mediante un acuerdo mutuo con el jefe, pese a no estar contemplado formalmente en el contrato laboral.

4) Modalidad

Ambas formas de vinculación laboral entre el trabajador y el empleador no son mutuamente excluyentes, sino que se encuentran dentro de un sistema de reorganización laboral que se centra en la realización del trabajo en espacios múltiples, pero aún manteniendo la función directiva y organizativa del empleador respecto a qué se produce y cómo se produce.

-Online

El teletrabajador realiza sus tareas como si estuviese presente en el establecimiento laboral, pero mediante el uso de un “dispositivo de presencia” informático.

-Offline

Se caracteriza por un modelo de trabajo por objetivos, en donde el teletrabajador tiene un plazo estipulado para realizar y entregar una tarea encomendada.²³

5) Teletrabajo individual y colectivo

-Formas individuales

Esta modalidad de teletrabajo puede adoptar distintas formas: teletrabajo marginal o sustancial para una sola empresa, teletrabajo primario para una sola empresa, teletrabajo primario para varias empresas y teletrabajo móvil.

-Formas colectivas

De igual forma esta categoría incluye diferentes acepciones: redistribución de funciones de apoyo al trabajo de oficina para empresas ubicadas en distintas regiones o países,

²³ Giniger, N. (2020). Teletrabajo. Modalidad de trabajo en pandemia. *Observatorio Latinoamericano y Caribeño*, vol. 4, núm. 1, pp. 23-39.

subcontratación de funciones de apoyo al trabajo de oficina y el teletrabajo realizado en coordinación con otras empresas.

Gestión y organización del teletrabajo

Como se ha expuesto, el teletrabajo se puede presentar en distintas modalidades, sin embargo, no todos los oficios son aptos para adoptar esta forma de organización laboral. Por lo general los ámbitos ligados al teletrabajo son los que se centran en la generación, difusión, análisis y procesamiento de información, así como tareas organizativas y administrativas, además de servicios de ventas, programación, traducción y diseño.²⁴

Autores como Ortiz Chaparro²⁵ identifican al sector informático como el que ha tenido un mayor crecimiento dentro de la modalidad del teletrabajo, desde tareas simples como introducción de datos, hasta algunas más complejas como desarrollo y programación. Dentro de esta área podemos encontrar trabajos tales como: traslado de información entre distintas bases de datos, gestión de información (diseñadores, traductores, contadores, etc.), producción de información (programadores, analistas y periodistas) y empleos que mantienen una relación directa con el cliente (ventas digitales o por teléfono, oficinas de información, entre otros).

Como se mencionó con anterioridad, el teletrabajo al estar directamente ligado con la evolución de las TICs, no es una modalidad acabada, por lo que mientras más avance el desarrollo tecnológico, más empleos son aptos para adoptar esta forma de organización del trabajo. No obstante, esto no quiere decir que todos los empleos puedan realizarse a distancia, ni que todos los trabajadores puedan laborar de esta manera.

El modo de organización laboral sustentado por las TICs, al igual que cualquier otra forma de acumulación que evolucione respecto a otras, genera desigualdad para cierto grupo de trabajadores, en este caso, en el acceso desigual a medios informáticos y su uso productivo. Por tanto, hay que preguntarnos quiénes son o pueden ser los teletrabajadores.

En primer lugar, es necesario que el empleo sea susceptible a ser informatizado. Lo que se refiere a trabajos que utilicen conocimientos específicos, que tengan lazos de

²⁴ Galluser, *ibidem*, pp. 4

²⁵ Chaparro, F. O. (1999). Teletrabajo y nuevas oportunidades de empleo. *Revista del Instituto de Estudios Económicos*, vol. 3, 109-120.

confianza con la gerencia y que los trabajadores tengan espacios de autonomía y responsabilidad en el desarrollo de sus tareas. No solo es importante que el empleo como tal pueda ser absorbido por las TICs, sino que la empresa debe contar con el capital necesario para transitar a una organización laboral vía trabajo virtual.

Pese a tener la intención y recursos para adoptar el teletrabajo, hay empresas que, por los servicios o productos que ofrecen, no pueden entrar en esta modalidad laboral. Además de que hay trabajadores que no tendrán las credenciales o calificaciones requeridas para el teletrabajo, o que simplemente no quieren adaptarse a esta nueva modalidad, ya sea por desconocimiento de la teleinformática o por comodidad.

Esta situación puede ser causada tanto por una brecha generacional que imposibilitó que los trabajadores crecieran y se insertaran en el mercado laboral en la denominada “sociedad de la información”²⁶, por lo que los medios digitales de comunicación son ajenos a ellos; o porque, pese haber crecido en una sociedad informatizada, su posición socioeconómica y el sistema de acumulación les negó la posibilidad de educarse en estos medios digitales y así darles un uso productivo.

A pesar del enorme potencial productivo de la digitalización, se espera que exista una profundización de la desigualdad en el acceso a oportunidades de trabajo. Una característica ya existente en los mercados laborales de América Latina. Adams-Prassl et al²⁷, argumenta que la posibilidad de perder un empleo aumenta marcadamente con la proporción de las tareas que no pueden realizarse a través del teletrabajo.

Por tanto, en regiones como América Latina en donde hay un alto índice de desempleo e informalidad, para los trabajadores la modalidad de trabajo a distancia representa, en muchos casos, una estrategia de supervivencia para hacerle frente al desempleo mas que una mera evolución de los procesos productivos.²⁸

²⁶ El término *sociedad de la información* hace referencia a las nuevas formas de comunicación e información propiciadas por herramientas digitales interconectadas vía Internet. Estos intercambios se pueden observar tanto a un nivel personal y cotidiano, como en la generación de nuevos conocimientos vinculados a la producción; pues se modifica la generación, el tratamiento, la distribución y el uso de la información en toda la estructura de la sociedad (económico, laboral, educativo, político y social). (Flores Pacheco, *et al*, <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/remo/v5n11/v5n11a04.pdf>)

²⁷ Adams-Prassl, et al., (2020). Inequality in the impact of the Coronavirus Shock: Evidence from Real Time Surveys. en: *IZA Discussion Paper Series*, enero 2020, no. 13183.

²⁸ Tunal Santiago, G. (2012). Reflexiones en torno a los análisis sobre el teletrabajo. *Trabajo y sociedad*, vol. 19, pp. 37

Pese a que los esquemas del teletrabajo sean altamente flexibles, cierta parte de la literatura al respecto establece una definición bastante rígida de lo que es un teletrabajador, argumentando que:

*“(...) un teletrabajador debe ser una persona disciplinada, constante, con actitud de trabajar en un medio de escaso contacto social, sin feedback de compañeros, con alto autocontrol para organizarse el trabajo sin apenas supervisión exterior, con la formación y preparación adecuada a la actividad que va a desempeñar, con capacidad para saber auto motivarse y no desanimarse, con facilidad en la toma de decisiones y resolución de problemas (autonomía) con habilidades tecnológicas más allá de las necesarias para su trabajo, capaz de realizar una buena planificación de su trabajo cumpliendo horarios y fechas de entrega, con alta autoeficacia y, con gran capacidad de adaptación en tanto que las tecnologías relacionadas con esta actividad cambian a una gran velocidad así como la necesidad de nuevos conocimientos (...)”*²⁹

Esta definición puede llegar a ser problemática, puesto que, en regiones como América Latina, es poco el porcentaje de la Población Económicamente Activa (PEA) que presente todas estas competencias. Por tanto, en vez de tratar de plantear un perfil ideal de lo que debería ser un teletrabajador, se debería partir del contexto real y las competencias laborales que tiene la fuerza de trabajo en una región o país y de los recursos con los que cuentan las organizaciones laborales para una transición hacia la modalidad de trabajo a distancia.

En especial durante coyunturas inéditas como la pandemia del Covid-19 que, a causa de las medidas de aislamiento social preventivo, la modalidad de teletrabajo tuvo que ser adoptada de manera masiva en muchos sectores productivos, no como una forma de evolución del proceso productivo, ni como decisión propia de los trabajadores, sino como medida cuasi obligatoria para hacerle frente al rápido esparcimiento del virus.

²⁹ Tunal, *op cit.*

Capítulo 2: Regulación del teletrabajo

El crecimiento del teletrabajo como modelo de organización laboral es una de las expresiones del desarrollo de la sociedad de la información. Las transformaciones que implica en el mundo laboral afectan a las esferas pública y privada de los individuos. Los beneficios de este modo de organización han sido constantemente expuestos por literatura pro-empresarial³⁰. Se centran en el aumento de productividad, reducción de costos de producción, menor contaminación causada por el transporte y mayor autonomía y libertad; en otras palabras, se entiende al teletrabajo como un conciliador entre el tiempo de trabajo y el tiempo de ocio.

No obstante, el teletrabajo puede suponer una aceleración a una nueva fase de precarización y vulnerabilidad laboral, en la que hay un deterioro de las condiciones laborales y un solapamiento de las esferas pública y privada. Esta situación puede suponer la supresión de contactos con otros trabajadores, la disminución de posibilidades de promoción y aislamiento social; además de que el teletrabajo puede ser utilizado como una fórmula encubierta para la reducción de plantillas, disminución de salarios y deterioro de las condiciones laborales.³¹

Aquí radica la importancia de la regulación del teletrabajo. Si bien el trabajo a distancia ha existido desde hace décadas, la digitalización y la pandemia del Covid-19 ha causado una generalización de esta modalidad laboral a nivel internacional. Se debe poner especial atención en el ordenamiento del teletrabajo debido al desafío que supone la aplicación de las normas laborales fuera del lugar -clásico- de trabajo.³²

En este segundo capítulo, nos enfocaremos en analizar y comparar los marcos regulatorios del teletrabajo en distintas regiones. Específicamente la Unión Europea (UE),

³⁰ Giniger, N., *op cit.*

³¹ Segovia, A. J., & Aranda, J. T. (2003). Algunas consideraciones en torno al Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo. *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, vol. 72, pp. 37.

³² Desde la perspectiva de los Bluestone el contrato tradicional de trabajo debe incluir siete puntos básicos: salarios que aumenten conforme la inflación; prestaciones; que la antigüedad sea un factor en el despido, ascenso, recontractación, etc.; condiciones dignas de trabajo; mecanismos para resolver disputas obrero-patronales; representación sindical en el lugar de trabajo; y por último, prerrogativas de la empresa sobre asuntos negociados en el lugar de trabajo.

(Barry e Irving Bluestone (1992), *Negotiating the future. A labor perspective on American business*. Nueva York: Basic Books)

cinco países sudamericanos (Argentina, Chile, Brasil, Uruguay y Colombia) y México. A partir de esta comparativa podemos establecer los criterios mínimos que -idealmente- se deberían cumplir en la regulación del teletrabajo.

La relevancia de conocer la regulación del teletrabajo en diferentes países es identificar las mejores prácticas, los derechos y las protecciones otorgadas a los trabajadores remotos. La comparación de estas regulaciones nos ayudará a obtener una visión más amplia de las diferentes aproximaciones y enfoques adoptados por las diferentes jurisdicciones.

El análisis de la regulación del teletrabajo en la Unión Europea nos brindará un panorama de las directrices y normativas establecidas a nivel supranacional. A lo largo de las últimas décadas la UE ha sido una región referente en protección y derechos laborales. Su regulación se divide en ocho criterios principales, los cuales se usarán como referentes en el análisis del presente capítulo.

Por el otro lado, se examinará la regulación del teletrabajo en cinco países de Sudamérica: Argentina, Chile, Brasil, Uruguay y Colombia. Aunque formen parte de la misma región, estos países presentan diferentes realidades socioeconómicas y culturales, lo que se refleja en sus marcos legales. Se buscará comprender cómo cada país ha abordado el tema de los derechos y protecciones de los teletrabajadores, así como sus posibles limitaciones y desafíos.

Finalmente, nos adentraremos en el contexto mexicano para evaluar su regulación en materia del teletrabajo. Mediante la comparación con los marcos legales europeo y de países sudamericanos, podemos dilucidar los principales aciertos y áreas de mejora de legislación mexicana, y así conocer las condiciones laborales adecuadas y justas en un entorno laboral en constante cambio.

La regulación europea: principios para un nuevo pacto social laboral

En el contexto de modernización del trabajo, el Consejo Europeo convocó a distintos actores sociales para llegar a un acuerdo que logre el equilibrio entre flexibilidad y seguridad. El Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo (en adelante, AMT) fue suscrito a nivel comunitario por la Confederación Europea de Sindicatos (CES), la Unión de Confederaciones de la Industria y Empresarios Europeos (UNICE), la Unión Europea del Artesanado y de la Pequeña y Mediana Empresa (UEPAME) y el Centro Europeo de la

Empresa Pública (CEEP) el 16 de julio de 2002. La importancia de este acuerdo radica en la centralidad del teletrabajo en el desarrollo de las relaciones laborales, gracias a un salto cualitativo y cuantitativo en la producción de informática y telecomunicaciones, además del abaratamiento de dichas tecnologías.

Se puede entender como un compromiso entre los principales interlocutores sociales europeos, para que las organizaciones nacionales afiliadas implanten el acuerdo siguiendo los procedimientos específicos que se tengan en cada Estado miembro de la UE. Hoy en día las definiciones legales de la mayoría de estos países se asemejan o tienen un enfoque similar al del AMT.

El primer problema al que se enfrentó el AMT es que no había una definición única del fenómeno del teletrabajo, por lo que se dificulta delimitar su ámbito de aplicación. Por tanto, el AMT empieza por definir al teletrabajo como “*Una forma de organización y/o ejecución del trabajo, que utiliza las tecnologías de la información, en el contexto de un contrato o de una relación de trabajo, donde el trabajo, que también podría ser ejecutado en el local del empleador, es realizado fuera de este local conforme a unos términos acordados.*”³³ Son entonces cuatro los puntos principales de ésta definición: la realización del trabajo en un lugar distinto a la empresa u oficina; la utilización de las TIC en el trabajo; la concepción del teletrabajo como un modo de organización y ejecución diferente de la actividad laboral; y el hecho de que ésta forma de organización laboral surge de un contrato de trabajo.

A partir de esta definición amplia del teletrabajo, que permite adoptar diversas modalidades de esta forma de organización laboral, el AMT, con el objetivo de establecer condiciones seguras para el desarrollo del teletrabajo, se divide en las siguientes ocho cláusulas:

a) Carácter voluntario

En este apartado se pone el acento en la necesidad de que el teletrabajo sea libremente aceptado tanto por el empleador como por el trabajador. Específicamente el texto menciona que el teletrabajo “*es voluntario para el trabajador y empresario afectados. El teletrabajo puede formar parte de la descripción inicial del puesto de trabajo o puede incorporarse de*

³³ *Ibidem*, pp. 51

forma voluntaria más tarde.”³⁴ Si la modalidad de teletrabajo no está en la descripción inicial del puesto, y el empleador hace una oferta para adoptar dicha modalidad, el trabajador puede aceptarla o no, al igual que si el trabajador prefiere el teletrabajo, el empleador puede aceptar o no su deseo.

Lo anterior supone que el rechazo del trabajador a adoptar la modalidad de teletrabajo no es razón suficiente para extinguir la relación laboral ni para modificar sus condiciones de trabajo. Y si se acepta el paso al trabajo a distancia, solo se modifica la manera en que se efectúa el trabajo, no el estatus laboral del trabajador. La decisión de pasar a teletrabajo debe ser reversible por acuerdo individual o colectivo (si es que esta modalidad no se incluye en la descripción original del puesto).

Si el empleado acepta trabajar desde la modalidad de teletrabajo, es responsabilidad del empleador mantenerlo informado respecto a todas las circunstancias que los trabajadores que opten por la modalidad presencial puedan conocer al estar en la empresa/oficinas. Tales como el departamento al que está adscrito, su superior inmediato, a quién acercarse en caso de dudas o inconformidades, etc.

b) Condiciones de empleo

La Cláusula Segunda del AMT menciona que “*en lo que afecta a las condiciones de empleo, los teletrabajadores se benefician de los mismos derechos, garantizados por la legislación y los convenios aplicables que los trabajadores comparables que trabajan en los locales de la empresa.*”³⁵ No obstante, el Acuerdo toma en consideración las particularidades que pueden surgir al adoptar el modelo de teletrabajo, por eso especifica que “*(...) pueden ser necesarios acuerdos específicos complementarios individuales o colectivos.*”³⁶

c) Privacidad

Este apartado puede ser dividido en dos: la protección de datos del teletrabajador y su derecho a la privacidad. Sobre lo primero, se especifica que es responsabilidad del empresario “*(...) garantizar la protección de los datos utilizados y procesados por el teletrabajador para fines profesionales.*”³⁷ Esto mediante el uso de un software concorde a la normativa de la empresa

³⁴ Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo (2002), pp. 2

³⁵ *Ídem.*

³⁶ *Ídem.*

³⁷ *Ídem.*

referente a la protección de datos. De igual forma, el empleador deberá informar al trabajador sobre cualquier limitación sobre el uso del equipo y herramientas, así como las sanciones en caso de incumplimiento.

Respecto a la segunda parte, el empresario debe respetar la vida privada del teletrabajador. Por lo que si se instala un sistema de vigilancia, éste debe seguir el objetivo introducido en la directiva 90/270 relativa a las pantallas de visualización, que establece que “*no deberá utilizarse ningún dispositivo mínimo de control cuantitativo o cualitativo sin que los trabajadores hayan sido informados y previa consulta con sus representantes.*”³⁸ Los instrumentos de trabajo (computadoras) pueden fungir como medio de control de la productividad del trabajador, para registrar el tiempo empleado, los mensajes enviados y recibidos, el número de operaciones incorrectas, la frecuencia y duración de las pausas, entre otros aspectos. Sin embargo, esta vigilancia debe partir de la buena fe entre partes, para que así no sea intrusiva y se respeten los derechos fundamentales del trabajador.

d) Equipos de trabajo

La actividad del teletrabajo, ya sea a domicilio, en un telecentro o de forma móvil, supone costes suplementarios por el modo de ejecución. En especial cuando es desde el hogar del teletrabajador, pues éste verá grabada su economía doméstica al dedicar una parte de su vivienda y bienes para la prestación laboral.

Es por eso que en la Cláusula Cuarta del AMT se establece que “*Todas las cuestiones relativas a los equipamientos de trabajo, a la responsabilidad y a los costos son definidos claramente antes de iniciar el teletrabajo.*”³⁹ Por lo que el contrato laboral deberá tomar en cuenta los gastos de electricidad, teléfono, conexión a las redes informáticas, etc. Además de que, como “*(...) regla general, el empresario está encargado de facilitar, instalar y mantener los equipamientos necesarios para el teletrabajo regular, salvo si el teletrabajador utiliza su propio equipo.*”⁴⁰ No solo eso, sino que el empleador deberá dotar al teletrabajador de un servicio técnico adecuado para las herramientas de trabajo. A su vez, los empleados deberán cuidar los equipos que se les han confiado y darles un uso estrictamente laboral, en términos

³⁸ Segovia, A. J., & Aranda, J. T., *Op cit*, pp. 54

³⁹ *Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo*, pp. 2

⁴⁰ *Ídem*.

de cuidado material e intelectual, considerando el tratamiento de datos e información que el teletrabajador realiza diariamente.

e) Seguridad y salud

En la Cláusula Quinta del AMT se reconoce que el empresario “(...) *es responsable de la protección de la salud y la seguridad profesionales del teletrabajador.*”⁴¹ Poniendo énfasis en “*las exigencias relativas a la pantalla de datos.*”⁴² Empero, pese a que el empleador adopte las medidas necesarias para que el equipo de trabajo, tanto el *hardware* como el *software*, sean adecuados y seguros para la actividad laboral, este no puede garantizar que el trabajador les de un uso efectivo. Es por tanto que el AMT especifica que la seguridad en el uso de las herramientas de trabajo también le compete al teletrabajador, siguiendo siempre las instrucciones y medidas de protección puestas a su disposición.

El AMT no solo se basa en la buena fe de las partes, sino que establece la posibilidad de verificación de la correcta aplicación de las normas en materia de salud y seguridad. Se plantea que “(...) *el empresario, los representantes de los trabajadores y/o las autoridades competentes tienen acceso al lugar del teletrabajo, dentro de los límites de la legislación y de los convenios colectivos nacionales.*”⁴³ Estas revisiones están sometidas a previa notificación y consentimiento previo, además de que el teletrabajador también tiene la capacidad de solicitar una visita de inspección.

f) Organización del trabajo

En la Cláusula Sexta del AMT se establecen ciertas previsiones que buscan garantizar los derechos del teletrabajador y reducir algunos riesgos inherentes a la modalidad. En primer lugar, se plantea que “(...) *en el marco de la legislación, de los convenios colectivos y de las reglas de la empresa aplicables, el teletrabajador gestionara la organización de su tiempo de trabajo.*”⁴⁴ Esto no solo supone el tiempo de trabajo efectivo, sino también las pausas necesarias para la salud que el trabajo mediante las TICs supone. Si bien existen empleos con mayor nivel de creatividad, como puede ser diseñador de *software* o herramientas informáticas, que pueden tener un nivel muy alto de autonomía en la gestión laboral, un

⁴¹ *Ídem.*

⁴² *Ídem.*

⁴³ *Ídem.*

⁴⁴ *Ídem.*

considerable porcentaje de los teletrabajos, especialmente los poco cualificados, se centran en la realización repetitiva y monótona de una actividad, lo que puede significar un exceso de horas de trabajo sin una correcta limitación de la jornada de trabajo.

A diferencia de la concepción clásica del trabajo, en donde hay una segmentación clara entre el trabajo y la vida cotidiana (en tiempos, espacios y actividades), en el ordenamiento flexible donde se inserta el teletrabajo puede haber un entrelazamiento entre ambas realidades. Dicha situación puede influir de manera negativa en la vida privada del teletrabajador. Por lo que la ventaja de la autonomía de la gestión de tiempo de trabajo puede convertirse en un importante defecto si el teletrabajador no es capaz de establecer límites.

En segundo lugar, el AMT busca garantizar una carga de trabajo proporcional y una remuneración suficiente para el teletrabajador. Es por eso que establece que *“la carga de trabajo y los criterios de resultados del teletrabajador son equivalentes a los trabajadores comparables en los locales de la empresa.”*⁴⁵ Al igual que rechaza la posibilidad de que la retribución del teletrabajador sea inferior a su par que da la prestación de manera presencial, sin importar que su evaluación laboral sea por tiempo efectivo de trabajo, por cumplimiento de objetivos, etc. Aspectos que deben ser considerados en los acuerdos colectivos de trabajo.

Finalmente, en tercer lugar, el AMT plantea medidas preventivas para evitar el aislamiento social del teletrabajador en relación con los otros trabajadores que estén en modalidad presencial, dándoles posibilidad de relacionarse con sus compañeros de trabajo mediante las mismas herramientas que utilizan para trabajar, los equipos de comunicación.

g) Formación

Las características inherentes del teletrabajo generan una necesidad de cualificación y recualificación de los trabajadores de la empresa. Al respecto, se menciona en la Cláusula Séptima del AMT que *“los teletrabajadores tienen el mismo acceso a la formación y a las oportunidades de desarrollo de la carrera profesional que los trabajadores comparables que trabajan en los locales de la empresa y están sujetos a las mismas políticas de evaluación que el resto de los trabajadores.”*⁴⁶ Para así evitar que la condición de teletrabajador pueda

⁴⁵ *Ídem.*

⁴⁶ *Ídem.*

ser perjudicial en el goce de los derechos laborales, como la formación y promoción profesional.

No obstante, a diferencia de sus pares en modalidad presencial, los teletrabajadores necesitan una formación extra debido al lugar y forma de prestación del empleo. Por lo que se establece que “los teletrabajadores reciben una formación adecuada para utilizar el equipo técnico a su disposición y sobre las características de esta forma de organización del trabajo.”⁴⁷

h) Derechos colectivos

Finalmente, en la Cláusula Octava del AMT se plantea lo relacionado con los derechos colectivos de los teletrabajadores. Se empieza exponiendo que, pese a que se de la prestación laboral desde una modalidad a distancia, los teletrabajadores “(...) *tienen los mismos derechos colectivos que el resto de trabajadores de la empresa. No es obstáculo para la comunicación con los representantes de los trabajadores.*”⁴⁸ Además de que “*los teletrabajadores están sometidos a las mismas condiciones de participación y elegibilidad en las elecciones para las instancias representativas de los trabajadores.*”⁴⁹ Por lo que éstos estarán “incluidos en el cálculo determinante de los umbrales necesarios para las instancias de representación de los trabajadores, conforme a las legislaciones europeas y nacionales, así como a los convenios colectivos y prácticas nacionales.”⁵⁰

Se tiene que pensar en nuevas formas de comunicación entre los teletrabajadores y sus representantes sindicales. Los medios tradicionales que se usan en el lugar de trabajo quedan obsoletos cuando se quiere aplicar en la modalidad de teletrabajo. Es importante que se utilicen las TICs para efectuar esta comunicación y que así la distancia no se torne en aislamiento y desmotivación colectiva para el teletrabajador.

Para aplicar asertivamente estas mediadas, el AMT recuerda que “*los representantes de los trabajadores son informados y consultados sobre la introducción del teletrabajo conforme a las legislaciones europea y nacionales, así como los convenios colectivos y prácticas nacionales.*”⁵¹ Considerando que, si no existe una correcta intervención sindical,

⁴⁷ *Ídem.*

⁴⁸ *Ídem.*

⁴⁹ *Ídem.*

⁵⁰ *Ídem.*

⁵¹ *Ídem.*

los derechos colectivos pueden verse devaluados, lo que perjudica directamente a los derechos individuales de los teletrabajadores.

Pese a que el AMT carece de efectos constructivos para propiciar un auténtico sistema de negociación colectiva a nivel comunitario, los interlocutores sociales pueden hacer uso de los elementos que brinda para aplicar a su realidad nacional. Los aspectos anteriormente desarrollados sirven de base para la regulación del teletrabajo. Si bien cada país debe legislar a partir de sus condiciones materiales e intelectuales, los elementos que aquí se explican pueden ser un referente para la legislación en materia de teletrabajo de distintas naciones, como es en el caso de México.

La regulación del teletrabajo en América Latina: tendencias y desafíos

A diferencia del caso europeo, en Latinoamérica no existe un acuerdo a nivel supranacional para establecer los criterios mínimos en la regulación del teletrabajo. Si bien cada país genera su marco legal desde sus distintas condiciones sociopolíticas, se pueden encontrar más similitudes en las características del sistema laboral entre los países de la misma región que con los países europeos; ya sea el alto nivel de informalidad, los bajos salarios o la poca protección de los trabajadores.

Por tanto, resulta importante exponer la regulación en materia de teletrabajo en países latinoamericanos. Se analizará el caso de los siguientes países: Colombia, Chile, Uruguay y Argentina; para así conocer sus similitudes y diferencias con el marco regulatorio mexicano.

- Colombia

En Colombia la ley 1221, promulgada en 2008, se establecen las normas para promover y regular el teletrabajo. En ella se establece que el teletrabajo es “*una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación - TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.*”⁵² De igual forma, se plantea que el teletrabajo

⁵²Ley 1221 de 2008. Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones. (Colombia) en: [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=31431#:~:text=ART%C3%8DCULO%](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=31431#:~:text=ART%C3%8DCULO%201221)

puede adoptar alguna de las siguientes modalidades: teletrabajo autónomo, teletrabajadores que utilizan su domicilio o lugar de elección la mayor parte del tiempo; teletrabajo móvil, son aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar establecido del teletrabajo, ya que este varía gracias al uso de las TICs; teletrabajo suplementario, hace referencia a los teletrabajadores que intercalan el trabajo en la oficina y fuera de ella.

Las políticas públicas para el fomento del teletrabajo están basadas en el cumplimiento de los siguientes componentes: infraestructura de telecomunicaciones, acceso a equipos de computación, aplicaciones y contenidos, divulgación y mercadeo, capacitación, incentivos y evaluación permanente y formulación de correctivos cuando su desarrollo lo requiera. Con ello se crea la Red Nacional de Fomento al Teletrabajo, integrada por entidades públicas, empresas privadas y los representantes de los trabajadores, operadores de telefonía pública, cafés ininternet y organismos profesionales.

En el Artículo 6° de la ley se establecen las garantías laborales, sindicales y de seguridad social para los teletrabajadores. En primer lugar se plantea que a los teletrabajadores, dadas las características específicas de sus labores, no les serán aplicables las disposiciones sobre la jornada de trabajo, como horas extraordinarias y trabajo nocturno; además de que se deberá garantizar un tiempo de descanso de carácter creativo, recreativo y cultural. En segundo lugar, se resuelve que el salario de los teletrabajadores no puede ser inferior al de sus pares que trabajan en modalidad presencial, cuando la labor, la localidad y el rendimiento es igual. Y si se da el caso de que el empleador solo utilice teletrabajadores, al momento de fijar el salario se deberá tomar en cuenta la naturaleza del trabajo y la remuneración obtenida por labores similares en la misma localidad.

Los elementos dispuestos en este artículo buscan promover la igualdad de trato entre los teletrabajadores y los demás trabajadores en los siguientes aspectos:⁵³

- El derecho de los teletrabajadores a constituir o a afiliarse a las organizaciones que escojan y a participar en sus actividades;
- A protección de la discriminación en el empleo;
- A protección en materia de seguridad social;

[201%2%B0.,informaci%C3%B3n%20y%20las%20telecomunicaciones%20%2D%20TIC.&text=ART%C3%8DCULO%20%2%B0.](#) (consultado el 25/04/2023)

⁵³ *Ídem.*

- La remuneración;
- La protección por regímenes legales de seguridad social;
- El acceso a la formación;
- La edad mínima de admisión al empleo o al trabajo;
- La protección de la maternidad;
- Respeto al derecho a la intimidad y privacidad del teletrabajador;
- Los empleadores deberán proveer y garantizar el mantenimiento de los equipos de los teletrabajadores, conexiones, programas, valor de la energía y desplazamientos necesarios para desempeñar sus funciones;
- Si el teletrabajador no recibe los paquetes de información para que realice sus labores, o los programas para desempeñar su función, o no son arreglados a pesar de haberlo advertido no podrá dejar de reconocérsele el salario que tiene derecho;
- La vinculación a través del teletrabajo es voluntaria, tanto para el empleador como para el trabajador.

- Chile

La ley 21220, promulgada en marzo de 2020, modifica el Código del Trabajo chileno en materia de trabajo a distancia.⁵⁴ En primer lugar se expresa el carácter voluntario del teletrabajo, planteando que ambas partes podrán pactar la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, ya sea al inicio o durante la vigencia de la relación laboral. En el caso de que la modalidad de teletrabajo haya sido acordada con posterioridad al inicio de la relación laboral, cualquiera de las partes podrá decidir unilateralmente volver a las condiciones originales del contrato de trabajo. De igual forma, entre las partes se determinará el lugar donde el trabajador presará sus servicios, ya sea su domicilio o, si la naturaleza de su trabajo lo permite, localidades móviles.

Se establece que el teletrabajo es *“aquel en el que el trabajador presta sus servicios, total o parcialmente, desde su domicilio u otro lugar o lugares distintos de los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa. (...) se denominará teletrabajo si los servicios son prestados mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de*

⁵⁴ Ley 21220 de 2020. Modifica el Código del Trabajo en materia de Trabajo a Distancia. (Chile) en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1143741&idParte=10110282&idVersion=2020-04-01> (consultado el 26/04/2023)

*telecomunicaciones o si tales servicios deben reportarse mediante estos medios.”*⁵⁵ Los trabajadores que se encuentren en esta modalidad en ningún caso podrán sufrir de un menoscabo de sus derechos laborales, en especial en su remuneración. Por lo que en el contrato de trabajo de los teletrabajadores se deberá incluir los siguientes aspectos:

- Indicación expresa de que las partes han acordado la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, especificando su será de forma total o parcial;
- El lugar o los lugares donde se prestarán los servicios, salvo que las partes hayan acordado que el trabajador elegirá libremente dónde ejercerá sus funciones;
- El período de duración del acuerdo de trabajo a distancia o teletrabajo, el cual podrá ser indefinido o por un tiempo determinado;
- Los mecanismos de supervisión o control que utilizará el empleador respecto de los servicios convenidos con el trabajador;
- La circunstancia de haberse acordado que el trabajador a distancia podrá distribuir su jornada en el horario que mejor se adapte a sus necesidades o que el teletrabajador se encuentra excludido de la limitación de la jornada de trabajo;
- El tiempo de desconexión.

Respecto a los equipos de trabajo, la legislación chilena plantea que las herramientas y los materiales necesarios para el cumplimiento del trabajo a distancia, así como los elementos de protección personal, deberán ser proporcionados por el empleador al trabajador. Igual que los costos de operación, mantenimiento y reparación de los equipos.

A continuación, se establece que el empleador deberá comunicar al teletrabajador sobre las condiciones específicas de seguridad y salud a las que tendrá que sujetarse y velar por su cumplimiento. De igual manera, el empleador podrá, con previa autorización del trabajador, acceder al domicilio o el lugar donde se preste los servicios, para confirmar que se cumplan las condiciones de seguridad y salud requeridas. Además de que, previo al inicio de las labores a distancia, el empleador deberá efectuar una capacitación al teletrabajador sobre las principales medidas de seguridad y salud que debe tener en cuenta para la realización de sus tareas.

Finalmente, se menciona el tema de la organización de los trabajadores. El empleador tiene que informar a los trabajadores de la existencia o no de sindicatos en la empresa. Y si

⁵⁵ *Ídem,*

el sindicato es constituido con posterioridad al inicio de las labores, el empleador tiene a responsabilidad de hacer llegar la información a los teletrabajadores.

- Uruguay

En Uruguay el teletrabajo fue regulado especialmente mediante la modificación de la ley Nro. 19978. En este caso, fue adoptada una definición de régimen híbrido del teletrabajo, especificando que es *“la prestación de trabajo total o parcial fuera del ámbito físico proporcionado por el empleador, utilizando preponderantemente las tecnologías de la información y de la comunicación, ya sea de forma interactiva o no (online-offline).”*⁵⁶ Mientras que el teletrabajador será toda persona que preste sus servicios en la forma definida por el artículo previo.

Uno de los aspectos que menciona primero la ley, es el carácter voluntario del teletrabajo. Ambas partes deberán pactar por escrito, ya sea al inicio o durante la relación laboral, el acuerdo de la modalidad de trabajo a distancia. Cualquiera de las partes puede decidir retornar a la modalidad presencial si así lo prefiere. El contrato deberá incluir los siguientes puntos:

- Que la modalidad del teletrabajo se pacta en forma voluntaria;
- El lugar o los lugares desde los que se prestará el teletrabajo, o en su caso la posibilidad de que el teletrabajador los elija libremente, pudiendo incluso, ser más de uno alternativamente;
- Si existe combinación de prestación de trabajo presencial y teletrabajo, y en su caso, la forma en que esto se organiza;
- Si existen horarios o rangos horarios en los que el teletrabajador distribuirá sus horas de trabajo;
- Los tiempos de descanso (intermedio, entre jornadas y semanal) y de desconexión;
- Sistema de registro de asistencia y horario con una breve descripción del mismo, en aquellos casos en que el empleador resuelva implementar tales registros;

⁵⁶Decreto Nº 86/022 de 2022. Reglamentación de la Ley 19.978 relativa al Teletrabajo (Uruguay) en: <https://www.impo.com.uy/bases/decretos/86-2022> (consultado el 27/04/2023)

- La forma de provisión de las tecnologías de la información necesarias para el desarrollo del teletrabajo.

Respecto al lugar de prestación del trabajo, deberá cumplir con las condiciones de salud y seguridad requeridas por la normativa uruguaya. Además de que se tendrán que incluir los riesgos a la salud específicos del teletrabajo, poniéndole énfasis a los riesgos psicosociales y ergonómicos. Para confirmar el cumplimiento de estos requisitos, se podrá hacer una inspección del lugar de trabajo, con autorización previa del teletrabajador.

Sobre el uso de herramientas y equipos para el cumplimiento de los servicios, las partes deberán acordar la forma de provisión de los equipos e insumos necesarios para el teletrabajo, lo que deberá expresarse en el contrato laboral. Si no existe tal acuerdo, es responsabilidad del empleador proveer dichos insumos y encargarse de su mantenimiento.

Finalmente, se expone el funcionamiento del derecho a la desconexión digital. En el caso uruguayo, deberá existir una desconexión mínima de 8 (ocho) horas continuas entre una jornada laboral y la siguiente. El horario de desconexión debe ser acordado entre las partes y expresado en el contrato de trabajo. El teletrabajador tiene el derecho a no responder comunicaciones u otros requerimientos durante el periodo de desconexión, y no podrá ser sancionado por el ejercicio de su derecho de desconexión digital.

- Argentina

En Argentina, mediante la Ley N° 27.555 se creó el Régimen Legal del Contrato de Teletrabajo, por el cuál se establecen los presupuestos legales mínimos para su regulación.⁵⁷ A modo de definición, se plantea en la ley que “*habrá contrato de teletrabajo cuando la realización de actos (...) sea efectuada total o parcialmente en el domicilio de la persona que trabaja, o en lugares distintos al establecimiento o los establecimientos del empleador, mediante la utilización de tecnologías de la información y comunicación.*”⁵⁸ El principio de voluntariedad regirá la existencia (o no) de un contrato de teletrabajo, mismo que es reversible si así lo acuerdan las partes.

Si bien esta ley establece los presupuestos mínimos para el contrato de teletrabajo, las regulaciones específicas de cada actividad surgirán mediante el proceso de negociación

⁵⁷ Ley 27.555 de 2020. Régimen legal del contrato de teletrabajo en: <http://www.relats.org/documentos/ED.leyes.TeletrabajoArgentina.pdf> (consultado el 27/04/2023)

⁵⁸ *Ídem.*

colectiva, como la duración e intensidad de la jornada laboral o el derecho a la desconexión digital; considerando que los derechos y obligaciones de los teletrabajadores serán los mismos que las personas que trabajan en modalidad presencial.

A diferencia de los otros casos latinoamericanos que se han mencionado, en la regulación argentina se pone énfasis a las tareas de cuidados. Estableciendo que las personas que trabajen bajo la modalidad de teletrabajo y acrediten tener a su cargo el cuidado de menores de trece (13) años, adultos mayores o personas con discapacidad, tendrán derecho a horarios compatibles con las tareas de cuidado y/o interrumpir la jornada laboral. Es mediante a la negociación colectiva que se establecerán las pautas específicas para el ejercicio de este derecho.

Respecto a las herramientas y equipos necesarios para teletrabajar, es el empleador el que debe proporcionar el equipamiento (hardware y software), el soporte necesario para el desempeño de las tareas, así como asumir los costos de instalación, mantenimiento y reparación, o la compensación al teletrabajador si utiliza sus herramientas personales. De igual forma, el trabajador tendrá derecho a compensación por los gastos necesarios para trabajar, como energía, conectividad, etc.

Finalmente, en el tema de los derechos colectivos, se plantea que los teletrabajadores gozarán de todos los derechos laborales. Las personas que trabajen en modalidad a distancia serán considerados de la misma manera que los que trabajen en modalidad presencial para la representación sindical. Los teletrabajadores serán anexadas por el empleador a un centro de trabajo, unidad productiva o área específica de la empresa para los efectos de elegir y ser elegidas en los órganos de representación sindical.

La regulación del teletrabajo en México

La adopción del teletrabajo en México ha sido tardía en comparación con los Estados Unidos u otros países europeos. Esto puede ser explicado por la heterogeneidad ocupacional en el país, el alto porcentaje de empleos informales y el difícil acceso de un amplio sector de la sociedad a las tecnologías de la información y comunicación. No obstante, la pandemia del Covid-19 y las medidas de aislamiento social preventivo han generado una aplicación masiva (y desordenada) de dicha modalidad laboral. Por lo que su correcta regulación ha cobrado mucha importancia en la defensa de los derechos del trabajador.

En México, desde 2019 en Congreso de la Unión se ha encargado de la reforma al marco legal aplicable al teletrabajo y/o trabajo a distancia. Un año después, el 8 de diciembre de 2020, la Cámara de Diputados discutió y aprobó el proyecto de reforma al Artº 311 de la LFT, además de la adición del Capítulo XII BIS que regula la figura del “Teletrabajo”. Se remitió a la Cámara de Senadores el día siguiente, en donde se aprobó el día 9 de diciembre en lo general y en lo particular. Entrando en vigor el 11 de enero de 2021, al ser publicada en el Diario Oficial de la Federación.

La definición del teletrabajo fue uno de los ejes principales en la discusión de la reforma. En 2012 se incorporó el concepto de “trabajo a domicilio” y se equiparó, incorrectamente, con el trabajo a distancia. Fue a partir de la nueva legislación que se precisó la diferencia. El trabajo a domicilio es aquel que se realiza en el domicilio del empleado, sin que este se encuentre bajo el control del patrón. Mientras que el teletrabajo requiere, para la nueva disposición legal, del cumplimiento de ciertas condiciones:

- Que el trabajo se realice en un lugar diferente al establecimiento del empleador;
- Que la presencia física del trabajador en las instalaciones no sea indispensable;
- Que se utilicen las nuevas tecnologías de la información (TICs) para la administración de la relación laboral entre trabajador y patrón, así como para la supervisión en el desempeño del servicio.

En el Artículo 330-A se define al trabajo a distancia de la siguiente forma:

*“El teletrabajo es una forma de organización laboral subordinada que consiste en el desempeño de actividades remuneradas, en lugares distintos al establecimiento o establecimientos del patrón, por lo que no se requiere la presencia física de la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo, en el centro de trabajo, utilizando primordialmente las tecnologías de la información y comunicación, para el contacto y mando entre la persona trabajadora bajo la modalidad de teletrabajo y el patrón.”*⁵⁹

Es importante recalcar que los trabajadores bajo la modalidad de teletrabajo serán considerados como tal, siempre y cuando al menos el 40% de su actividad laboral sea realizada desde su domicilio o la locación elegida (no se precisa si la elección es unilateral o

⁵⁹ Ley Federal del Trabajo, DOF: 11/01/2021. Decreto por el que se reforma el Artículo 311 y se adiciona el capítulo XII bis de la Ley Federal del Trabajo en materia de Teletrabajo. En: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5609683&fecha=11/01/2021#gsc.tab=0 (consultado el 26/04/2023)

mediante un acuerdo con el patrón); lo que significa que no se considerará teletrabajo cuando se realice esporádicamente.

La modalidad de teletrabajo debe formar parte del contrato colectivo de trabajo existente entre los sindicatos y las empresas. Una copia de dicho contrato tiene que entregarse gratuitamente a los trabajadores a distancia, para así garantizar su conocimiento de los procedimientos de libertad sindical y negociación colectiva. En el contrato se deberá establecer: la naturaleza y características del trabajo; el equipo e insumos de trabajo (en términos de producción, seguridad y salud); la descripción y el monto que el patrón pagará al teletrabajador por concepto de pago de servicios en el domicilio relacionados con el teletrabajo; y los mecanismos de contacto y supervisión entre las partes, así como la duración y distribución de los horarios (siempre que no excedan los máximos establecidos en el Artº 25 de la LFT).

Si el patrón no cuenta con contrato colectivo entre la empresa y el sindicato, es su obligación incluir la modalidad de teletrabajo en su Reglamento Interior de Trabajo. Las demás obligaciones del patrón son:

1. Proporcionar, instalar y encargarse del mantenimiento de los equipos necesarios para el teletrabajo como equipo de cómputo, sillas ergonómicas, impresoras, entre otros;
2. Recibir oportunamente el trabajo y pagar los salarios en la forma y fechas estipuladas;
3. Asumir los costos derivados del trabajo a través de la modalidad de teletrabajo, incluyendo, en su caso, el pago de servicios de telecomunicación y la parte proporcional de electricidad;
4. Llevar registro de los insumos entregados a las personas trabajadoras bajo la modalidad de teletrabajo, en cumplimiento a las disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo establecidas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social;
5. Implementar mecanismos que preserven la seguridad de la información y datos utilizados por las personas trabajadoras en la modalidad de teletrabajo;
6. Respetar el derecho a la desconexión de las personas trabajadoras en la modalidad de teletrabajo al término de la jornada laboral;
7. Inscribir a las personas trabajadoras en la modalidad de teletrabajo al régimen obligatorio de la seguridad social, y

8. Establecer los mecanismos de capacitación y asesoría necesarios para garantizar la adaptación, aprendizaje y el uso adecuado de las tecnologías de la información de las personas trabajadoras en la modalidad de teletrabajo, con especial énfasis en aquellas que cambien de modalidad presencial a teletrabajo.

Por su parte, las personas trabajadoras en la modalidad de teletrabajo tienen las siguientes obligaciones especiales:

1. Tener el mayor cuidado en la guarda y conservación de los equipos, materiales y útiles que reciban del patrón;
2. Informar con oportunidad sobre los costos pactados para el uso de los servicios de telecomunicaciones y del consumo de electricidad, derivados del teletrabajo;
3. Obedecer y conducirse con apego a las disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo establecidas por el patrón;
4. Atender y utilizar los mecanismos y sistemas operativos para la supervisión de sus actividades, y
5. Atender las políticas y mecanismos de protección de datos utilizados en el desempeño de sus actividades, así como las restricciones sobre su uso y almacenamiento.

Una de las tareas del patrón es promover el equilibrio de la relación laboral de las personas que decidan trabajar en la modalidad de teletrabajo. Con el fin de que gocen un trabajo digno e igualdad de trato respecto a la remuneración, capacitación, formación, seguridad social, acceso a mejores oportunidades laborales, etc. La supervisión del teletrabajo debe respetar el derecho a intimidad de las personas trabajadoras bajo esta modalidad. De igual forma, la perspectiva de género debe permear la relación laboral, para así poder conciliar la vida personal y la disponibilidad de tiempo de trabajo.

Para garantizar el cumplimiento de las condiciones especiales de seguridad y salud de los teletrabajadores, la Secretaría de Trabajo y Previsión Social destinará a los Inspectores del Trabajo, cuyas atribuciones son: comprobar que los patrones lleven el registro de los insumos entregados a las personas trabajadoras en la modalidad de teletrabajo, en cumplimiento de las obligaciones de seguridad y salud en el trabajo, dando un especial énfasis a los factores ergonómicos y psicosociales que pudieran afectar la vida del teletrabajador; vigilar que los salarios no sean inferiores a los que se paguen en la empresa al

trabajador presencial con funciones iguales o similares; constatar el debido cumplimiento de las obligaciones especiales.

Al comparar la legislación mexicana con sus pares latinoamericanos y con la legislación europea, se pueden encontrar algunas similitudes y diferencias. Por un lado tenemos elementos como la definición del teletrabajo, que si bien puede variar por país todas mencionan dos elementos clave: realizar el trabajo en un lugar diferente a las oficinas de la empresa y el uso de las TICs; el respeto al derecho de desconexión digital y de protección de datos del trabajador; la obligación del empleador a proporcionar los equipos de trabajo necesarios; la igualdad entre teletrabajadores y trabajadores presenciales en temas como seguridad social, remuneración, capacitación, etc. No obstante, como se verá más adelante, muchos establecimientos no cumplen con estas regulaciones.

Por el otro lado, existen dos elementos principales faltantes en la LFT. En primer lugar, el carácter voluntario del teletrabajo, lo que significa que la adopción o el rechazo del teletrabajo es una decisión libre del trabajador y no supone una sanción o el fin de la relación laboral. En segundo lugar, se menciona de forma superficial el tema de los derechos colectivos de los teletrabajadores, la ley mexicana solo establece que el teletrabajo debe formar parte del contrato colectivo, si es que éste existe, pero en ningún momento plantea nuevos mecanismos de comunicación entre los teletrabajadores y sus representantes sindicales, lo cual puede suponer una pérdida de comunicación entre ambas partes.

La legislación mexicana y la de los países latinoamericanos toma muchos puntos del AMT, pues este puede ser considerado como un punto de partida en los cambios legales suscitados por el teletrabajo. No obstante, existen elementos clave aún faltantes en la regulación nacional, además de mecanismos para comprobar la aplicación efectiva de la ley, pues en muchas ocasiones la situación de *facto* contradice a la de *iure*.

Capítulo 3: Precariedad laboral: dimensiones de análisis

A partir de la década de los 80's, en el mundo se empezó a experimentar nuevas formas de trabajo nacidas en el marco de la globalización, la reestructuración de procesos productivos y la flexibilización laboral.⁶⁰ A la par de los cambios que se suscitaban en la esfera laboral, diversos autores buscaban conceptualizar y describir dichas transformaciones, puesto que con ellas se podía entender el nuevo ciclo social y las nuevas configuraciones sociales emergentes.

Si bien existen muchas variantes en el estudio laboral, con la reestructuración productiva del fin de siglo existió consenso al destacar que el nuevo núcleo del trabajo se distingue por su condición inestable e insegura, a lo que más adelante se le llamó *precariedad* y que, cuando ésta se presenta en casos extremos, lleva a la exclusión laboral. De igual forma, se ha argumentado que dicha inestabilidad no se presenta de manera aleatoria y mermada, sino que se ha vuelto un factor estructural que debilita el carácter integrador del trabajo en las sociedades contemporáneas.⁶¹

La precariedad laboral hace referencia a la situación en la que se encuentran trabajadores que tienen empleos inestables, mal remunerados y con falta de derechos laborales. Entre estos se pueden encontrar trabajos temporales, con contratos a tiempo parcial, trabajos con baja seguridad laboral ni beneficios, entre otros. Con la flexibilización de los mercados laborales la precariedad laboral se ha vuelto un problema cada vez más común en muchos países. Además de que la existencia de un alto porcentaje de empleos informales en la estructura laboral de un país puede ser un contribuyente a la precarización de los trabajadores, pues no están protegidos por las leyes laborales un tienen acceso a los derechos y beneficios que brindan las empresas formales.

La forma más común para entender el fenómeno de la precariedad hasta ahora ha sido definiéndola en *negativo*. Se han establecido modelos generalizados (e ideales) como el trabajo estándar, típico, protegido, regulado, entre otros; y mientras más se alejen las formas inestables e inseguras de trabajo del modelo ideal podemos encontrar trabajos vulnerables, atípicos, desregulados o precarios.

⁶⁰ Guadarrama Olivera, R., et al., *op cit.*

⁶¹ *Ídem*, pp.11

Existen diversas definiciones del concepto de precariedad, muchas relacionadas con conceptos afines tales como pobreza, informalidad, vulnerabilidad, exclusión o trabajo atípico. Esta noción no es incorrecta puesto que muchas de las dimensiones de análisis de dichos conceptos se entretejen, autores como Horbath (1999) y Pérez-Sáinz (2003) incluso argumentan que la vulnerabilidad y la exclusión laboral son manifestaciones de la precariedad laboral. Una de las definiciones de las que parte este trabajo es la de Castillo, que observa al trabajo precario como “*diversas formas de ocupaciones asalariadas y no asalariadas caracterizadas por la baja calidad, la inestabilidad en el empleo y la escasa seguridad en los ingresos o las remuneraciones.*”⁶²

Para las sociedades contemporáneas, la precariedad se presenta como uno de sus mayores desafíos. Ésta revela la formación y el establecimiento de un nuevo régimen de organización del trabajo e integración profesional que se sostiene en la inseguridad social.⁶³ El punto crucial de la precariedad es la condición y el sentimiento de la pérdida de seguridad.

Al igual que otros países en vías de desarrollo en América Latina, la estructura laboral de México se caracteriza por su heterogeneidad. Las distintas formas en las que se expresa la precariedad no inician con la reestructuración productiva de los años 80's, sino que tienen raíces coloniales, y han estado presentes durante las distintas etapas de modernización. Convivieron con el Estado de bienestar, no obstante, cuando se dio la crisis de dicho modelo, se mezclaron con las nuevas formas de precariedad que surgen a partir de la apertura económica subordinada de América Latina al mercado internacional. Dando como resultado a la situación de inestabilidad e inseguridad laboral que se vive hoy en día.

Una de las principales dificultades en el estudio de la precariedad laboral es su ambigüedad conceptual. Al igual que otros conceptos que hacen referencia a la mayor o menor posesión de una propiedad, la definición de la precariedad laboral depende de la norma de referencia y de las situaciones concretas de trabajo.

Algunos estudios pioneros en el área, como el de Rodgers y Rodgers (1989) y el ESOPE (2005) analizan las formas no estándares o “atípicas” del empleo, como puede ser el trabajo temporal o de tiempo parcial, autoempleo, trabajo nocturno, trabajo a domicilio, así

⁶² Castillo, F. (2001). Los nuevos precarios, ¿mujeres u hombres?: Tendencias en el mercado de trabajo urbano en Panamá, 1982-1999. *Papeles de población*, vol. 7, núm 27, p. 121

⁶³ Castel, Robert (2003) *L'insecurité sociale. Qu'est-ce qu' être protégé?*. Paris: Éditions du Seuil, p. 6-7

como formas de vinculación laboral fuera de los márgenes de la ley. Se considera que esta variedad de trabajos se aleja del modelo *ideal* de empleo, de origen fordista, lo que evidencia la ruptura con dicho modelo.

Las aportaciones de los primeros estudios de la precariedad se pueden sintetizar en los siguientes puntos:

*“Los empleos precarios son aquellos de corto horizonte temporal o en los cuales el riesgo de perder el empleo es alto; (...) cuanto menos controle el trabajador individual o su representación colectiva las condiciones de trabajo, los salarios o el ritmo de trabajo, el empleo es más inseguro; la protección social contemplada por las leyes, por las organizaciones colectivas y las prácticas consuetudinarias, es crucial; (...) [y] los empleos de bajo ingreso pueden ser considerados precarios si están asociados con pobreza o con inserción social insegura.”*⁶⁴

Parecido a la definición de Rodgers y Rodgers (1989)⁶⁵ en donde se establece que los principales factores que determinan la precariedad son: corta duración del empleo, poco control del trabajador de sus condiciones laborales, poca o nula representación sindical, poca o nula protección social y niveles bajos de ingreso.

La precariedad no es un concepto dicotómico, sino que es un fenómeno multidimensional y complejo, que se manifiesta de diferentes formas según el mercado de trabajo, las regulaciones laborales de cada país y el tipo de empleo que se analice, por lo que ésta *“debe entenderse como un ‘continuum’ expresado por grados de precariedad y vulnerabilidad.”*⁶⁶

No obstante, esta definición puede llegar a tener problemas en su medición, por lo que, para la observación empírica del concepto Guadarrama et al.,⁶⁷ proponen las siguientes dimensiones del concepto:

- Temporal: grado de certidumbre sobre la continuidad del empleo (tipo de relación contractual)

⁶⁴ Guadarrama Olivera, R, *op cit*, pp. 217

⁶⁵ Rodgers, G. y Rodgers, J. (1989). Precarious jobs in labour market regulation: The growth of atypical employment in Western Europe, *Precarious work in Western Europe: The state of the debate*. Vol. 3.

⁶⁶ Guadarrama, R., Hualde, A., & López, S. (Eds.). (2014). *La precariedad laboral en México: dimensiones, dinámicas y significados*. Ciudad de México: El Colegio de la Frontera Norte.

⁶⁷ Guadarrama, *op cit*.

- Organizacional: control individual y colectivo sobre las condiciones de trabajo
- Económica: pago suficiente y progresión salarial
- Social: acceso a beneficios de seguridad social y protección legal o consuetudinaria contra despidos injustos, discriminación y prácticas de trabajo inaceptables.

Además de las condiciones salariales y laborales del empleo, la dimensión organizacional es clave en el estudio de la precariedad. Ésta hace referencia a la capacidad del control individual y colectivo de las condiciones de trabajo, que ésta a su vez se puede expresar en el proceso de negociación colectiva, mediante el cual los representantes de los trabajadores y los representantes de los empleadores negocian los términos y condiciones del empleo, como los salarios, el horario laboral, las vacaciones, los beneficios, etc. En otras palabras, la negociación colectiva es el proceso en el cual se trata de convertir en iguales a dos desiguales por naturaleza: el capital y el trabajo.

Queda claro entonces que, cuando los trabajadores no tienen acceso a la negociación colectiva, se encuentran en una situación de mayor desigualdad frente a los empleadores, lo que posibilita que los segundos establezcan condiciones precarias de trabajo de forma unilateral. Pues es la fuerza de los sindicatos u la organización de los trabajadores la que produce mejores condiciones salariales, contractuales y laborales.

Precariedad y teletrabajo

En este contexto de flexibilización y precarización de las relaciones laborales, podemos encontrar la modalidad de teletrabajo. Que permite nuevos niveles de flexibilización en todas las dimensiones de la precariedad. Como se ha mencionado, el teletrabajo no es un tipo de trabajo, sino una modalidad, por lo que no es inherentemente precaria, sino que depende del trabajo en concreto y de la regulación existente.

Existe una estrecha relación entre las crisis capitalistas y las salidas productivas que apuntan hacia la segmentación de los procesos productivos. Como ya se ha mencionado, el teletrabajo surge a partir de la crisis energética de los años 70's, no obstante, tuvo que esperar al abaratamiento de las TICs y a una coyuntura con las características de la pandemia del Covid-19 para comenzar su verdadera expansión en el sistema laboral.

Se puede argumentar que el teletrabajo surge a partir de dos procesos: la reestructuración productiva por vía de la segmentación laboral y la creciente utilidad de las

TICs para tener intercambios a distancia. En este contexto, el teletrabajo surge y se refuerza como un esquema productivo precarizante, puesto que establece mecanismos inestables de acceso al empleo (subcontratación); además de que provoca atomización y aislamiento del colectivo de trabajo, lo que afecta a los esquemas de protección laboral y profundiza la asimetría de la relación de trabajo.

El teletrabajo no altera la dinámica productiva en cuanto a los intercambios necesarios para trabajar, pero sí genera relaciones laborales “invisibles” para la regulación. Esta situación puede suponer una forma de inserción laboral de alta vulnerabilidad lo que, como ya se mencionó, es una manifestación de la precariedad. Al respecto Lenguita (2005) menciona que “*el teletrabajo se ha vuelto el paradigma del ‘trabajo flexible’ y por lo tanto el eje sobre el cual se proyecta la transformación del empleo tradicional hacia formas cada vez más precarias de vinculación laboral.*”⁶⁸ En otras palabras, se puede argumentar que el teletrabajo relaciona las TICs con las nuevas exigencias de flexibilidad respecto al tiempo, lugar y modo de prestación del trabajo.

Algunas de las problemáticas que presenta esta modalidad laboral son: intensificación del trabajo, dificultad en la delimitación de la jornada laboral, poca protección a la intimidad del trabajador y externalización de los costos de la infraestructura necesaria para la producción; lo que puede representar formas de vinculación de alta vulnerabilidad o precariedad. Situación que puede aumentar debido a una insuficiencia normativa en la regulación del teletrabajo.

El teletrabajo revela un crecimiento social ligado a la aplicación de las nuevas TICs que modifican las formas de producir. El carácter deslocalizado del puesto de trabajo favorece a la intensificación del trabajo, a la reducción de los costos laborales para los empleadores y a la externalización de los circuitos de coordinación; lo que a su vez genera un esquema individualizante de las relaciones laborales.

Esta modalidad afecta sobre el carácter subordinado del trabajo, la gestión del tiempo y el aislamiento profesional; lo que puede llegar a tener efectos negativos sobre el teletrabajador, tales como: inseguridad en el vínculo laboral; falta de apoyo y formación por parte de la empresa para actividades de alta y constante calificación; los costos de la infraestructura que

⁶⁸ Lenguita, P., & Miano, A. (2005). Las relaciones laborales invisibles del teletrabajo a domicilio. *En Estado y relaciones laborales: transformaciones y perspectivas*. Buenos Aires: Prometeo.

por omisión asume el trabajador; y dificultad para delimitar la jornada laboral, lo que puede provocar conflicto en la esfera privada del trabajador.⁶⁹

El teletrabajo altera sustancialmente la concepción tradicional que se tiene de trabajo subordinado, pues al despersonalizar las relaciones laborales, da un control sobre el proceso productivo “aparentemente” más autónomo para el trabajador. El cambio en la dimensión organizativa del teletrabajo genera diferencias en el control de la producción tradicional, lo que afecta a las relaciones laborales. Estos cambios se pueden notar en distintos aspectos, desde el establecimiento de la remuneración (cobro por hora, por objetivos, salario quincenal, etc.), el tipo de contratación (dependiente o independiente), hasta los plazos y precios para la realización de tareas. Cabe recalcar que estas no son características exclusivas del teletrabajo, sino que se insertan en el contexto de flexibilización y precarización de las relaciones laborales.

Los cambios organizativos y comunicativos en el teletrabajo se pueden traducir en el cambio de una subordinación hacia una *telesubordinación*. El control por objetivos supone la capacidad de autocontrol de los tiempos por parte del trabajador, esta situación puede llevar a problemáticas en la delimitación e intensidad de la jornada laboral, si no hay un horario definido, ni derecho a la “desconexión digital”, el teletrabajador siempre estará disponible para el empleador. La modificación de la relación salarial en función del rendimiento (objetivos), es uno de los principales elementos de la precarización laboral.

Otra de las problemáticas que pueden surgir en esta modalidad es la externalización de los costos de producción. En otras palabras, es el empleado el que se tiene que hacer cargo de los costos de infraestructura necesarios para laburar, además de que, para trabajadores nuevos en el uso de las TICs, tiene que haber una auto-capacitación (usualmente no remunerada) para el cumplimiento del trabajo. El hecho de que muchas empresas opten por esta modalidad a partir de un cálculo de reducción de costos de producción, lleva a entender que tan estrecha es la relación entre la precarización laboral y el teletrabajo. Por lo que podemos hablar de una. Nueva fuente de vulnerabilidad: la precariedad contractual y regulatoria de la externalización.

Finalmente, otra característica inherente a la modalidad del teletrabajo es el aislamiento laboral. Cuando la relación laboral se individualiza de manera extrema, se

⁶⁹ Lenguita, P., *op cit.*

imposibilita cualquier forma de negociación colectiva sobre las condiciones de trabajo, poniendo en riesgo el carácter protectorio del vínculo laboral y, como ya se ha mencionado, esta vulnerabilidad es una expresión más de la precariedad laboral.

Capítulo 4: Call centers

Antes de entrar de lleno al estudio de caso, es necesario exponer sobre los *call centers* y su funcionamiento en México. Si bien el tema principal de esta tesis es el teletrabajo, como ya se ha mencionado, más que un nuevo trabajo, es una nueva forma de trabajar. Por tanto, se ha elegido como caso de estudio a trabajadores de *call center* que estén en modalidad de teletrabajo.

Los *call centers* son un caso paradigmático de la reestructuración productiva que se ha mencionado en este texto. Muestra la importancia de la segmentación de los procesos productivos en la estructura económica actual, sobretodo en el predominante sector servicios. Además de que su desarrollo está estrechamente ligado a la evolución de las TICs, por lo que se puede argumentar que tiene una relación cercana con el desarrollo del teletrabajo.

En la década de los 90's comenzó crecimiento sustancial del sector servicios dedicado a la gestión del proceso de negocio de otras empresas con el fin de reducir costos y procesos (segmentación). Pese a que este tipo de servicios data al menos desde los años sesenta, su proliferación se dio hasta que se entró en un contexto de globalización y digitalización de las telecomunicaciones, lo cual fungió como un motor de expansión y organización de los centros de llamadas, conocidos de manera popular como *call centers*.⁷⁰

La expansión de los *call centers* en México nos lleva a preguntarnos cuáles son las características organizacionales de este tipo de empleos y cómo se relacionan con la flexibilidad en la proliferación de trabajos atípicos. A continuación, se hará un desarrollo conceptual de los *call centers*, el objetivo es entender cuáles son sus principales características, cómo se inserta este trabajo en el mercado laboral, quiénes son sus principales trabajadores, y de qué manera se presenta la precariedad laboral en los *call centers*. Al tener como base esos puntos, podemos comparar con los *call centers* que trabajan en modalidad de teletrabajo, de esta forma se puede comprender cuáles son las diferencias de la expresión de la precariedad en ambas modalidades laborales.

La digitalización del mundo laboral convirtió a los *call centers* en una actividad característica del uso de nuevas tecnologías. No obstante, al mismo tiempo también se

⁷⁰ Hualde Alfaro, A., & Micheli, J. (2018). Call center en México: dinámicas del trabajo y el empleo. *Anuario IET de trabajo y relaciones laborales*, vol. 5., p.260

consolidó como un sector emblemático de las incertidumbres generadas por la globalización y flexibilización del trabajo.

En la estructura económica de hoy en día el sector servicios tiene un papel predominante en el empleo y el comercio, tanto en economías desarrolladas como en vías de desarrollo. Según datos de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), el sector servicios representa un 71% del valor agregado a nivel internacional y llega a ser del 75% en países desarrollados.⁷¹ El sector servicios ha permitido dinamizar la productividad del resto de sectores en la estructura productiva nacional e internacional. Por tanto, en el análisis de los servicios, tales como los *call centers*, se torna necesario entender la lógica económica en la que se inserta este sector, tomando en cuenta su heterogeneidad y desigualdad en distintos ámbitos laborales como el salario, las condiciones de trabajo y la productividad.

En el caso específico de los *call centers*, es importante recalcar su relación con las TICs en la gestión del proceso de negocios, generalmente de sectores de alto valor agregado. Comúnmente se conoce como *Business Process Outsourcing* (BPO) el sector que suministra funciones, servicios y tareas operativas, posibilitadas por las Tecnologías de la Información.⁷² Se puede considerar que los BPO “*reflejan una reorganización espacial de los servicios empresariales dentro de una amplia variedad de cadenas de valor.*”⁷³ A través de esta reorganización de la esfera laboral, el sector servicios puede proporcionar diversas tareas, como servicios legales, médicos, contabilidad, etc. Dentro de los BPO podemos encontrar dos tipos de actividades principales: el *back office*, que engloba tareas de contabilidad, gestión de nóminas, tarjetas de crédito, entre otros; y los *call center* o servicios de voz.⁷⁴

Las nuevas posibilidades organizativas que genera el sector servicios, han llevado a una expansión geográfica de este tipo de actividades. Tanto en economías desarrolladas como en vías de desarrollo se ha visto un importante crecimiento del *outsourcing* (subcontratación

⁷¹ UNCTAD (2014). Global importance of services, en: <https://unctad.org/en/conferences/publicsymposium/2014/Pages/importance-of-services.aspx> (consultado el 12/03/2023)

⁷² Messenger, Jon; Ghosheh, Naj (2010), *Offshoring and Working Conditions in Remote Work*, UK: Palgrave Macmillan, p. 63

⁷³ Hualde, *op. cit.*, pp. 260

⁷⁴ *Ibidem*.

del servicio) y del *offshoring* (subcontratación a distancia), lo que se puede traducir en procesos productivos más competitivos y eficientes.

Los *call centers*, al ser parte del sector servicios, se pueden catalogar bajo el concepto de “Trabajo no clásico” propuesto por Enrique de la Garza.⁷⁵ Se entiende por Trabajo no clásico la relación laboral en la que la intervención del cliente es indispensable para que se lleve a cabo la producción y se tenga el producto final. En general, hay dos motivos para que se de este tipo de relación: en primer lugar, porque se generan símbolos que son transmitidos al cliente como el producto (cognitivos, emocionales, morales, estéticos, etcétera); en segundo lugar, porque la interacción es el producto como tal.

Dicha intervención del cliente implica su interacción con trabajadores clásicos y, en algunos casos, con diversos actores que parecen ajenos a la realización del trabajo. Esto supone intercambios simbólicos entre los diversos actores. La interacción es la principal condición para producir y, al mismo tiempo, lo más importante del producto.

Para entender más a fondo esta noción desde que se analiza empleos como los *call centers*, hay que entender su evolución. El concepto de trabajo clásico se relaciona con la Revolución Industrial. Este implicaba una separación espacial y temporal entre la producción, la circulación y el consumo; lo que implica que la intervención del cliente se da en el mercado y en el consumo del producto, pero no directamente en el proceso productivo.

Hasta mitad del siglo pasado, el capitalismo era casi un sinónimo de industrialización. Se dividía en distintas etapas históricas de desarrollo: comenzando por el trabajo de oficio, pasando por el trabajo subordinado a las máquinas y, posteriormente, con la introducción del Taylorismo y el Fordismo, se completaría la total subsunción del obrero al capital, no solo a las máquinas sino también a la organización del trabajo como un obrero masa.

En esa misma época, en países occidentales (EEUU y Europa) comenzó un paulatino crecimiento del sector servicios, que cada vez representaba mayor parte del PIB y del empleo en dichos territorios. Una de las principales explicaciones a este fenómeno fue mediante el concepto de trabajo informal, que se centraba en el cumplimiento (o no) de protecciones de las leyes laborales y otros factores sociodemográficos.

⁷⁵ De la Garza Toledo, Enrique (2013), Trabajo no Clásico y Flexibilidad en: *Caderno CRH*, vol. 26, núm. 68, mayo-agosto 2013, Salvador, pp. 315-330.

De esta situación surge la necesidad de algunos autores como Enrique de la Garza para generar una nueva dimensión de análisis laboral. El Trabajo no clásico busca ser un concepto ampliado, en el que no solo se busca entender qué es trabajar y quién es el que trabaja, sino también cómo es el control sobre el trabajo (considerando que no solo el patrón ejerce el control, sino que el cliente lo hace mediante su interacción con el proceso productivo, además de otros factores y agentes que pueden favorecer u obstaculizar el trabajo).

La primera inspiración para el concepto de Trabajo no clásico viene de la idea de producción inmaterial de Marx. Hace referencia a un producto inmaterial (símbolos) que adquiere una existencia separada de su productor y es subjetivado por el cliente. Un tipo de trabajo en la que la producción, la circulación y el consumo están comprimidos en un mismo acto.⁷⁶ Es importante recalcar que toda producción simbólica está asociada con algo físico material, no obstante, su valor proviene de su contenido simbólico.

De aquí proviene la idea de que el trabajo no clásico es eminentemente interactivo. Puesto que la interacción es crucial para la producción, circulación y consumo del producto. Hay que tener en cuenta que toda interacción entre sujetos es simbólica, pues “*implica la generación e intercambio de símbolos que son transformados en significados en la subjetividad de los involucrados.*”⁷⁷ Los símbolos que se intercambian dependen de configuraciones concretas que dependen no solo del trabajador y de la actividad realizada, sino también del consenso con el cliente y otros actores. Es por eso que la Sociología del Trabajo ha venido aceptando desde la década de los ochentas conceptos como *trabajo emocional*, *trabajo estético* y *trabajo cognitivo*, ya que son elementos necesarios para la comprensión de un intercambio simbólico.

El trabajo no clásico por excelencia es el del sector servicios. Estos comúnmente combinan un producto material con uno inmaterial, aunque dándole mayor peso a la parte simbólica e interactiva. Un servicio se puede definir como: producción eminente de símbolos y/o producción de interacciones con los clientes y otros actores. Algunos de los trabajos no

⁷⁶ De la Garza, Enrique (2017), “¿Qué es el trabajo no clásico?” en: *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, núm. 36, 2017, pp. 12

⁷⁷ De la Garza, *Op cit.*

clásicos “típicos” pueden ser: cuidado de bebés o ancianos, educación tradicional, cuidado en hospitales, ventas, trabajo en *call centers*, comida rápida, taxista, entre otros.

Call centers en México

Con el Tratado de Libre Comercio de América del Norte, la economía mexicana se abrió al ámbito internacional como nunca antes. El crecimiento propiciado por la inversión extranjera generó un creciente y competitivo mercado de servicios; en especial los *call centers* dedicados a ofrecer servicios de empresas telefónicas, tarjetas de crédito, ofertas de seguros, etc. No obstante, el rápido crecimiento del sector no trajo consigo la creación de bases profesionales fuertes y cualificadas.

Conforme el desarrollo de las tecnologías de comunicación, los *call centers* comenzaron a abarcar nuevos mercados y a desarrollar nuevas competencias laborales. Con ello cobró mayor importancia la relocalización dentro del territorio nacional de las empresas que ofrecen dichos servicios. Además de que se intensificó la competencia por el mercado de habla inglesa.

Si bien los *call centers* suelen estar asociados a la etapa temprana de las trayectorias laborales de los trabajadores, característicos por tener una alta tasa de rotación, por lo que se le puede llamar un “empleo juvenil”, tanto en México como en otros países, los *call centers* fungen como una suerte de nicho laboral para distintos sectores de la población:

En primer lugar, todo tipo de profesionales (ingenieros, administradores, científicos sociales) que han perdido su empleo o que no han encontrado oportunidades de crecimiento en el mercado laboral, y ven en el trabajo en *call center* un refugio para su crecimiento profesional. En segundo lugar, tenemos a emigrantes mexicanos deportados, en su mayoría hombres, que son contratados de forma masiva por *call centers* que ofrecen servicios a empresas norteamericanas, en este caso, como operadores bilingües, lo que les da mayores beneficios salariales frente a otros operadores telefónicos. Este fenómeno se puede observar tanto en la Ciudad de México como en ciudades de la frontera norte, y funciona como un nicho laboral ya que, de otro modo, los trabajadores podrían ser marginados debido a los prejuicios que envuelven a los migrantes. Finalmente, en tercer lugar, mujeres (amas de casa,

madres solteras, etc.) que buscan integrarse al mercado laboral para así apoyar a la manutención familiar.⁷⁸

Se puede argumentar que, en su mayoría, el teleoperador suele ser parte de la población joven del país, con poca experiencia laboral, que buscan un empleo por periodos cortos y desvinculado a su especialización (si es que tiene); empero, se puede encontrar una amplia diversidad en la mano de obra del sector servicios, en especial dentro de los *call centers*, esta situación puede resaltar que:

“El hecho de que los servicios de teleatención y telemarketing puedan prescindir de la valoración de las características físicas de los trabajadores, favorece la contratación de grupos sociales que no entran en los perfiles sociales privilegiados por los servicios que requieren contacto directo con el cliente. Junto a las mujeres, otros grupos sociales discriminados como lesbianas, gays, transexuales, personas con discapacidad, obesas, negras, etc., consiguen empleo en los call centers.”⁷⁹

Precariedad en los *call centers*

Pese a que los *call centers* se han convertido en una parte esencial de la economía de servicios a nivel global, proporcionando servicios de soporte técnico, atención al cliente, etc., en su mayoría los teleoperadores se enfrentan a condiciones laborales y salariales muy precarizadas. Si bien, al menos en el papel, la mayor parte de los *call centers* gozan de contrato escrito, prestaciones de ley y ciertas garantías de estabilidad en el empleo; no obstante, las prácticas laborales revelan situaciones que ponen en duda la naturaleza formal del empleo y exponen la vulnerabilidad a la que los trabajadores están sujetos.

Este fenómeno, llamado por Enrique de la Garza como “Nueva informalidad”, surge a partir de la reconversión económica y productiva de los años 90’s. En busca de mayores ganancias, las empresas buscan disminuir los costos de producción mediante la precarización del trabajo. En otras palabras, prácticas laborales informales llegan al corazón de los procesos productivos formales. Lo que supone un deterioro en las condiciones laborales y de vida de un sector importante de la sociedad.

⁷⁸ *Ídem*, pp. 263-264

⁷⁹ *Ibidem*

El caso de los *call centers* puede ejemplificar algunas de las formas en las que se expresa el fenómeno de la Nueva informalidad. Autores como Hualde y Micheli (2018)⁸⁰ y Manríquez (2017)⁸¹ señalan diversas prácticas precarizadas que los trabajadores de los *call centers* experimentan. A continuación, se desarrollarán las principales.

Las irregularidades dentro de los *call centers* comienzan desde el mismo proceso de contratación. En primer lugar, la mayoría de los teleoperadores se encuentra en una situación de subcontratación. Bajo este régimen laboral, los trabajadores prestan sus servicios de trabajo subordinado a una empresa con la cual no cuentan con un contrato de trabajo, sino que formalmente sean empleados de la agencia, que su función se reduce a la contratación y el pago de los trabajadores. Sin embargo, es la empresa usuaria la que generalmente determina tanto las condiciones laborales como los horarios y ritmos de trabajo.

El régimen de subcontratación puede generar que el trabajador obtenga información confusa sobre su ocupación. Esto puede suponer modificaciones no convenidas de puestos, turnos y horarios, problemas en la cotización del Seguro Social o, en algunos casos, que el mismo trabajador firme su renuncia sin conocerlo.

Otra de las principales problemáticas que viven los trabajadores de *call centers* gira en torno a las prestaciones sociales, en especial la atención médica y la jubilación. Si bien algunas empresas sí cuentan con prestaciones para atención médica, dentro de muchas de ellas los trabajadores se encuentran con políticas restrictivas para ejercer su derecho a la salud. Desde complicada burocracia para obtener permisos abstención en caso de enfermedad, hasta la pérdida de bonos por asistencia, las empresas del sector servicios despliegan un amplio catálogo de mecanismos para evitar a toda costa la ausencia de los trabajadores.

El tema de la jubilación es aún más grave. El funcionamiento y las políticas de los *call centers* propician un alto nivel de rotación de personal, lo que se traduce en una percepción de inseguridad laboral por parte de los trabajadores. Además de eso, existen mecanismos como renovar contratos anualmente, o el mismo proceso de subcontratación, que impiden que el trabajador creé antigüedad en la empresa a la que presta sus servicios,

⁸⁰ *Ídem*

⁸¹ García, X. M. (2021). Precariedad laboral y subjetividades de teletrabajadores en la Zona Metropolitana de Guadalajara. *Cultura, discursos y experiencias subjetivas: análisis empíricos en México*, núm. 122.

por más años que lo haga. Este no es un fenómeno exclusivo de los *call centers*, sino que es una constante en muchos de los trabajos surgidos a partir de la reestructuración

Fuera de los aspectos de la seguridad social, otro elemento característico de la precarización dentro de los *call centers* es la disputa por la calidad en la productividad laboral. Al ser parte del sector servicios, la interacción que tiene el trabajador con el cliente es crucial para el proceso de producción. Por tanto, debe haber una buena gestión emocional, para controlar y regular las emociones que se expresan en la interacción. A este fenómeno se le conoce como “trabajo emocional” y se refiere al sometimiento del actor social a ciertas reglas y estructuras sociales que surgen desde la empresa, con el fin de manejar sus reacciones emocionales,

El control de la productividad en los *call centers* parte desde aspectos como el número de llamadas efectivas realizadas, el seguimiento del guion de llamada o script y la “sonrisa telefónica”. Aspectos como la regulación emocional, en un trabajo monótono y que es propenso a interacciones estresantes o agresivas con el cliente, pueden llevar a la despersonalización y desgaste del teleoperador. El trabajo emocional requiere al trabajador capacidades de productividad emocional, lo que afecta a su esfera privada y a sus condiciones, pues su calificación y rendimiento (lo que define su salario) se da con base en una eficiencia cuantitativa y cualitativa. Este modelo puede generar tensión entre los trabajadores y la gerencia, por la disputa de la calidad en la productividad.

En relación con lo anterior, tenemos la problemática en los salarios dentro de los *call centers*. Si bien el cálculo del ingreso de los teleoperadores depende de muchos factores (establecimiento, campaña, trabajo bilingüe, etc.), uno de los factores que más puede generar inseguridad en los trabajadores es el pago con bonos de producción. Estos bonos pueden representar hasta la mitad del salario y dependen en gran medida de la cantidad y calidad de llamadas que realice el teleoperador. Las métricas de medición de la productividad son determinadas de manera unilateral por la gerencia, los trabajadores solo se pueden atener a ellas y esperar, mes con mes, cumplir con los requerimientos de la empresa.

Otro elemento que contribuye a la inestabilidad en los *call centers* es la percepción generalizada de que es un empleo transitorio. Si bien, como se explicó con anterioridad, puede fungir como una suerte de nicho laboral para ciertos sectores marginalizados, para gran parte de los empleados, en especial para los jóvenes, es un empleo con poca posibilidad

de desarrollo profesional y a corto plazo. Esto se puede observar en el alto nivel de rotación laboral que hay en los *call centers*. La insatisfacción que existe con el trabajo nos muestra que existe una precarización tanto a nivel material como a nivel simbólico.

Finalmente, aunque no menos importante, está el tema de la negociación colectiva en los *call centers* o, mejor dicho, la ausencia de ella. Es raro que los teleoperadores tengan representación sindical activa en el lugar de trabajo y, si la tienen, usualmente son sindicatos de protección patronal, creados a modo y de los que el trabajador no tiene conocimiento de su existencia.

Hay que considerar a la negociación colectiva como un proceso fundamental en las relaciones laborales que se lleva a cabo entre los representantes de los trabajadores y sus empleadores. En ella se establecen los términos y condiciones del empleo, lo cual incluye salarios, prestaciones, seguridad laboral, horarios y otros aspectos que afectan a la vida personal y profesional de los trabajadores. La negociación colectiva es un derecho laboral fundamental, es un mecanismo fundamental para llegar a acuerdos equitativos en el lugar de trabajo. Solo a través de ella se puede convertir en iguales a dos desiguales por naturaleza: el capital y el trabajo.

En este contexto, si se piensa en la precariedad como la pérdida del control sobre las condiciones básicas de producción, ésta se puede expresar como la casi nula capacidad colectiva de los trabajadores para negociar sus intereses individuales o como grupo, frente al interés de la empresa.

Son diversos los factores que pueden dificultar el proceso de negociación colectiva dentro de los *call centers*. En primer lugar, está la situación de subcontratación en la que se encuentran la mayoría de los teleoperadores. Al prestar sus servicios a una empresa diferente con la que cuentan con un contrato laboral, le da vía libre a la empresa usuaria de fijar los ritmos y condiciones de trabajo de manera unilateral.

En segundo lugar, el desconocimiento o la falta de representación sindical. Muchos trabajadores de *call centers* están representados -sin su conocimiento- por sindicatos de protección patronal (SPP), “organizaciones laborales” creadas a modo por los propios empleadores o por terceros interesados en mantener el control sobre los trabajadores y sus condiciones laborales. Un modelo de sindicalismo simulado, con contratos colectivos simulados y costos laborales a la baja.

En lugar de proteger los intereses de los trabajadores, que en pocas palabras es el fin último de los sindicatos, los SPP trabajan en beneficio de los empresarios y empleadores, mermando las capacidades de los trabajadores para negociar mejores salarios, horarios de trabajo y otros beneficios laborales. De igual forma, estos sindicatos pueden interferir en la organización y actividad de sindicatos legítimos, para así limitar la capacidad de los trabajadores para organizarse y defender sus derechos.

En tercer lugar, uno de los aspectos característicos de los *call centers*, está la alta rotación de personal. Al estar un periodo relativamente corto en el empleo, los trabajadores tienen poco tiempo para discutir, organizarse y negociar colectivamente. Además, la alta rotación del personal en el lugar de trabajo dificulta la creación de un sentido de comunidad entre los trabajadores, lo que puede debilitar su capacidad para negociar con la gerencia.

Y finalmente, en cuarto lugar, el alto nivel de presión por el cumplimiento de objetivos al que se ven sometidos los teleoperadores. En los *call centers* los trabajadores suelen estar sometidos a una fuerte presión por el cumplimiento de objetivos de productividad, lo que puede representar una dificultad al proceso de organización de los trabajadores, puesto que éstos pueden sentir que tienen poco tiempo o energía para dedicar a la negociación, especialmente después de una jornada laboral larga y monótona.

A modo de resumen, los trabajadores de *call centers* experimentan diversas prácticas precarizadas que son la causa más evidente de la inestabilidad laboral. La condición de subcontratación y la poca transparencia en las condiciones de contratación; la falta o difícil acceso a derechos laborales básicos, tales como servicios médicos o jubilación; la disputa por la calidad en el control de la productividad mediante la regulación emocional, lo que luego se refleja en el pago a destajo o por bonos que recibe el trabajador; la incertidumbre que genera la condición de “empleo transitorio”, situación que se ve alimentada por las características contractuales del empleo, que en muchos casos son contratos temporales o por proyecto; y ,como último punto, la poca o nula capacidad de negociar individual o colectivamente las condiciones laborales.

Capítulo 5: Estudio de caso

Para poner a prueba el desarrollo teórico que se ha realizado a lo largo de esta investigación, se realizaron entrevistas semi-estructuradas a cinco trabajadores de *call centers* que operan en modalidad de teletrabajo. Estas entrevistas fueron realizadas de manera presencial, los textos completos pueden ser encontrados en el anexo de este texto.

Para que todos los entrevistados se encuentren en condiciones laborales relativamente homogéneas, se buscó que todos ellos trabajaran para la misma empresa. Es por eso que las entrevistas se realizaron a empleados de la empresa subcontratadora Servicios Administrativos RPI, que presta sus servicios a las reconocidas cadenas de restaurantes Pizza Hut y Kentucky Fried Chicken (KFC).

La selección de los participantes se llevó a cabo de forma intencionada a cinco trabajadores. El objetivo no era generar una representatividad estadística, por varios motivos: en primer lugar, se trata de un estudio cualitativo, que el principal factor que busca resaltar es la experiencia subjetiva de los trabajadores; en segundo lugar, la dificultad -o imposibilidad- de conseguir los datos necesarios por parte de la empresa subcontratadora para generar una muestra representativa, además del reto presupuestal que eso conllevaría; y, en tercer lugar, la dificultad de conseguir los entrevistados, pues la empresa se negó a compartir una lista del contacto de sus trabajadores, y los entrevistados que sí aceptaron a participar, conocían a muy pocos o a ninguno de sus compañeros de trabajo, pues en un empleo con alto nivel de rotación y con modalidad de teletrabajo, se dificulta la socialización entre trabajadores.

No obstante, se buscó tener una representación diversa y equitativa de la población objetivo. Se entrevistaron a tres hombres y a dos mujeres, cuyas edades oscilaban entre los 21 y los 25 años. Pese a que todas las personas entrevistadas aceptaron ser grabadas, se cambiaron sus nombres para guardar su confidencialidad. En el siguiente análisis se referirá a los entrevistados como: Nicolás (24), Tamara (21), Enrique (24), Lorena (25) y Gael (24). El grupo de entrevistados entra en el sector de jóvenes estudiantes que, junto con madres solteras y población migrante, es un sector representativo de los trabajadores de *call center*.

Siguiendo los criterios de clasificación del teletrabajo planteados en este estudio, podemos catalogar a los entrevistados como teletrabajadores primarios, que desde su domicilio realizan sus labores de manera *offline*, igual que si estuvieran en el establecimiento

de la empresa, solo que mediante el uso de un “dispositivo de presencia” informático. Y sus tareas se centran en la redistribución de funciones de apoyo a empresas en distintas regiones del país.

Las entrevistas fueron semi-estructuradas, siguiendo un guion previamente diseñado que incluía 47 preguntas, y tuvieron una duración de aproximadamente media hora cada una. El objetivo de éstas era tener una plática con mayor naturalidad, por lo que el seguimiento del guion no era muy estricto, sino que funcionó como una guía para encaminar la conversación

Las entrevistas giraron en torno a los siguientes temas: las condiciones contractuales y materiales del empleo, la organización del trabajo, las ventajas y desventajas de teletrabajar y la percepción subjetiva de la seguridad en el empleo. De los cinco entrevistados, todos estuvieron en modalidad de teletrabajo, aunque algunos de ellos también optaron por el trabajo presencial en algún punto de su relación laboral. Los resultados de las entrevistas son los siguientes:

1) Carácter voluntario del teletrabajo

La adopción del teletrabajo es totalmente voluntaria, pese a que la empresa cuente con oficinas, los trabajadores pueden elegir entre una modalidad presencial o a distancia. Las opiniones de los entrevistados respecto a ir a la oficina varían; algunos le dan una valoración positiva, como Nicolás que menciona: *Sí podía ir, de hecho, podía ir y de hecho estaba chido, tenían buenos espacios, tenían un comedor, si podías ir a chambear*. A diferencia de Tamara, que nos comenta que: *las veces que llegue a ir a las oficinas me parecía que era muy bullicioso, mucha gente, como todavía era en pleno covid, no me parecía tan cómodo*. No obstante, pese a la diferencia de opiniones encontradas en las entrevistas, casi todos los entrevistados prefieren la modalidad de teletrabajo sobre la presencial.

Si bien el teletrabajo es voluntario, la empresa les da preferencias contractuales a los trabajadores en modalidad presencial e incentiva a los trabajadores a asistir. Tamara describe lo siguiente: *Te decían [que fueras a la oficina], yo como que lo esquivé, lograba esquivarlo, era como ‘no puedo, definitivamente no puedo’, pero ya en mi último mes del trabajo si me decían que tenía que ir*.

La principal ventaja con la que cuentan los trabajadores presenciales sobre los teletrabajadores, es la duración de la relación laboral. Puesto que la empresa toma la

asistencia como un criterio para superar la etapa de prueba de tres meses de duración, pese a que los teletrabajadores realicen el mismo trabajo desde su hogar. Al respecto Nicolás nos explica: *Yo entré en temporada alta, cuando contratan gente a lo bestia, entonces te meten a un esquema de tres meses de prueba, porque esos tres meses cumplen la temporada alta, y después ya te mandan a la mierda. Entonces cuando estaban a punto de acabar esos tres meses ya empezaron a ver a quién iban a cortar, y eso sí lo hicieron con base en la asistencia, empezaron a decir que ya habrá que venir dos veces por semana. Ahí a la gente que no podía ir la iban sacando.*

Dos de los entrevistados tuvieron experiencia en ambas modalidades laborales, aunque por razones diferentes. En el caso de Gael fue por falta de una computadora personal, puesto que la empresa solo presta equipo de trabajo a los trabajadores presenciales, mientras que los teletrabajadores deben encargarse de sus herramientas de trabajo. Mientras que, en el caso de Enrique, comenzó a acudir de forma presencial a las oficinas por la petición de sus supervisores, entendiendo que la asistencia representa un criterio informal para su continuidad en el empleo.

El cambio de modalidad presencial a teletrabajo, o viceversa, se acuerda de forma verbal con los supervisores. En el contrato laboral no se especifica nada al respecto de las diferencias entre ambas modalidades, ni el requerimiento -informal- de la empresa de asistencia para los trabajadores. Gael lo explica en pocas palabras: *Yo solo le dije a mi supervisor y ya, que iba a preferir desde casa, la neta no cambia nada del trabajo que realizas, solo donde lo haces.*

Se puede decir que la adopción de la modalidad laboral que le convenga más al trabajador es completamente voluntaria. No obstante, la empresa le da preferencia a los trabajadores que deciden acudir a las oficinas. Esto se puede notar por distintos factores: en primer lugar, en una posible extensión de la relación laboral, superando la “etapa de prueba”; en segundo lugar, ya que la empresa solo proporciona de equipo para trabajar (computadora y audífonos) a los trabajadores presenciales, además de otros beneficios como el comedor; y finalmente, por la petición explícita que la gerencia les hace a los teletrabajadores para asistir a las instalaciones de la empresa.

La respuesta al por qué de esta situación es clara para los trabajadores: el trabajar desde casa te permite perder más tiempo y aumentar las distracciones. En un empleo con las

características de los *call centers*, el aprovechamiento del tiempo es crucial para la productividad laboral. Al respecto, Enrique menciona que, trabajando a distancia, a diferencia de presencial: *ganaba mucho el ocio, porque si me costaba tomar las llamadas [...] yo prefiero presencial. Siento que huevoneaba menos y era más productivo.*

No solo eso. Sin la supervisión constante a la que están sujetos los trabajadores presenciales, los trabajadores podían hacer “trucos” para engañar al software de vigilancia virtual y así ganar unos minutos de descanso. Tamara nos cuenta lo que ella hacía: *En la interfaz podías meterte como en tiempo de descanso, le picabas un botón y te monitoreaban el tiempo. Pero si le picabas descanso y rápido te volvías a conectar, te sacaba de la aplicación de llamadas y al reconectarte se tardaba como dos minutos en volver a conectarte, era como un hack⁸² que aprendes, no que te dicen.*

Por tanto, la empresa utiliza la asistencia como requerimiento informal para la continuidad de la relación laboral. Esto genera que el carácter voluntario en la adopción de la modalidad laboral que más le convenga al trabajador sea engañosa, puesto que el teletrabajador se encuentra en desventaja frente a su par en modalidad presencial.

2) Trayectoria laboral

Todos los entrevistados llegaron a ese empleo gracias a sus relaciones sociales. En otras palabras, tenían conocidos dentro de la empresa que les recomendaron el trabajo. Para todos fue un empleo de corta duración, que varía entre los tres y los seis meses, pues la mayoría fueron despedidos al acabar la etapa de alta demanda, que transcurre de diciembre a febrero, periodo en el que se aglutinan muchas festividades. El único trabajador que superó dicha etapa fue Enrique, ya que el sí comenzó a asistir de forma presencial a la oficina.

Muchos de los trabajadores están conscientes de esta situación, y no tienen problema con durar poco en el empleo. Nicolás comenta que: *No quería seguir, era consiente que después de eso las comisiones bajan mucho porque hay mucho menos demanda; pero además por supuesto, estando ahí dije ‘esto es una m***a’, siempre lo vi como un trabajo de corto plazo. Pero me cortaron, y por supuesto que no hay liquidación.*

⁸² La palabra “hack” en este caso se utiliza como sinónimo de truco, mas que de una modificación no autorizada a un código de programación.

Empero, hay trabajadores que no están al tanto de los recortes al personal, lo que los pone en una situación de nulo control en la continuidad temporal de su trabajo. Lorena, una de ellas, menciona lo siguiente: *Yo si quería quedarme más tiempo, pero me despidieron, honestamente no me dieron explicación.* Mientras que Tamara explica más a fondo la situación de su despido: *Sí, yo habría durado más, pero me despidieron. Fue bastante feo, fue como un despido medio ilegal yo siento, porque me hicieron firmar una carta de renuncia, y pues ya no me dieron indemnización. Yo habría seguido. [...] Por las fechas que me despidieron la demanda había bajado entonces reducían el personal, pero cuando entras a trabajar es algo que no te dicen, o sea no te dicen que la demanda baja y te tienes que ir.*

Podemos argumentar que el trabajo de *call center* tiene un alto nivel de incertidumbre en la continuidad del empleo. Además de que el despido no se hace siguiendo las normativas que plantea la ley. Esta situación se ve agravada cuando se escoge la modalidad de teletrabajo, ya que, como se ha mencionado, puede ser un factor interviniente en la finalización unilateral de la relación laboral.

3) Contrato laboral

Para dar comienzo a la relación laboral, los trabajadores firman un contrato con la empresa Servicios Administrativos RPI, aunque presten sus servicios a Pizza Hut y KFC. Esto supone que es un empleo subcontratado, pues la empresa que se encarga de pagar y otorgar las prestaciones de ley a los trabajadores, no es la que se ve beneficiada directamente del trabajo de los empleados. De igual forma, cualquier intento de renegociación de las condiciones laborales debe ser con la empresa subcontratadora.

Esto causa que los trabajadores tengan poco conocimiento tanto de la empresa para la que trabajan, como de sus condiciones contractuales. Algunos de los comentarios de los entrevistados respecto a su contrato laboral lo ejemplifican: *No me acuerdo como era el contrato; Si, es escrito, aunque no recuerdo muy bien que decía.*

No obstante, mediante las entrevistas se puede deducir sus características. Se trata de un contrato laboral escrito, que cuenta con salario base y posibilidad de obtener comisiones. También ofrece prestaciones (seguridad social, vacaciones y aguinaldo), no obstante, los trabajadores solo pueden tener acceso a ellas cuando superan una etapa de tres meses de prueba (periodo que dura la temporada de alta demanda), por lo que es raro que los trabajadores puedan gozar de ellas, o al menos ninguno de los entrevistados llegó a tener esos

beneficios. Al respecto Enrique expresa que: *Por la subcontratación eso no les importa. Por eso te contratan por un tiempo de prueba, para que no hagas antigüedad y no te den prestaciones de ley.*

En el contrato no se especifica nada con respecto al teletrabajo como modalidad laboral disponible, ni de los costos relativos de los equipos de trabajo, ni las medidas de seguridad específicas para los teletrabajadores. Todo lo que respecta a la adopción de la modalidad a distancia se acuerda de forma verbal con la gerencia.

Para finalizar la relación laboral, la empresa subcontratadora puede solicitar al trabajador firmar su renuncia. De esta forma, los empleados no reciben ningún tipo de liquidación por su prestación laboral. Por tanto, en términos contractuales, existen irregularidades desde el inicio hasta el final de la relación laboral. Esto es causado por la situación de subcontratación en la que se encuentran los trabajadores, pese a la modalidad laboral que escojan.

4) Jornada laboral

A raíz del teletrabajo, las condiciones materiales de los trabajadores dependen del lugar en donde decidan ofrecer sus servicios. No obstante, si comparten una serie de condiciones inmateriales, como la duración e intensidad de la jornada laboral, el control de productividad, la forma de pago, entre otras.

De los cinco entrevistados, cuatro tenían jornada de medio tiempo y solo uno de tiempo completo; sin embargo, todos compartieron que sus jornadas laborales solían extenderse una o dos horas, dependiendo el nivel de demanda. La experiencia de Nicolás retrata bien esta situación: *Dependía, dependía. En teoría era un medio tiempo, pero solía durar siete horas en promedio. Todo eso está muy fuera de tus manos, te pueden decir 'oye mañana necesito que te conectes en la tarde'. Sí tenías un horario fijo, pero se extendía.*

Ya que el número de llamadas exitosas es un factor clave para el pago del trabajador, quedarse horas extra suponía un aumento en la retribución económica. Por eso muchos trabajadores aceptaban alargar su jornada laboral, como es el caso de Lorena: *Cuando había muchas llamadas, como en días festivos o el fin, si a veces era hasta más de ocho horas. Pero también dependía de cuánto quería chambear uno, pero en ese momento si necesitaba el dinero, bueno aún.*

Se trabaja seis días a la semana. Ya que los días con mayor demanda para los *call centers* de restaurantes de comida rápida son los fines de semana, el día de descanso era asignado de forma unilateral por la gerencia. Nicolás lo explica: *Había un día de descanso a la semana, a veces podías pedirlo, pero normalmente te lo asignaban y solía ser entre semana.*

Al depender de la demanda, la intensidad del trabajo variaba según el día. Si bien un día entre semana podía ser relativamente relajado, en fines de semana o épocas festivas la exigencia a los trabajadores es mucho mayor. Yanken así nos explica su experiencia: *Depende mucho del día, la gente p***a que te tocaba [...] porque si era todo el tiempo estar contestando, más en temporada alta y sobretodo días como navidad o año nuevo, que la gente pide mucho KFC, ahí si era todo el tiempo. También en esos días nos pedían trabajar más horas. Nos decían 'hoy si te tienes que quedar' y era desde la mañana, como ocho de la mañana a diez de la noche.*

5) Control de la productividad

Para una empresa dedicada a la venta de servicios para la redistribución de servicios de terceros, el control de la productividad debe ser un proceso meticuloso, pues gran parte del salario de los empleados depende de su rendimiento. Por tanto, desde la gerencia se plantean criterios cualitativos y cuantitativos para la medición de la productividad.

En busca de mejorar la productividad, la empresa ofrecía un guion de llamada a los trabajadores. En el se planteaba cómo iniciar la llamada, qué productos ofrecer y de qué manera tienes que dirigirte al cliente. La experiencia de los entrevistados en su seguimiento varía, para algunos era muy estricto y podía ser un limitante, mientras que para otros no suponía mayor problema.

El caso de Gael expresa bien cual era su funcionamiento: *Sí, obviamente tu conforme pasaba el tiempo le metías como tu propia sazón, pero si nos decían 'mira tienes que empezar así, luego sigues con esto, luego con esto otro y acabas así'. Si era estricto su seguimiento. No era amenaza, pero para seguir el guion como ellos querían te decían que tus llamadas las va a estar vigilando un operador detrás, si ve que te equivocaste en esto o en esto otro, te bajan puntos.*

Sin embargo, seguir o no el guion de llamada no era solo es uno de los varios factores que la empresa toma en cuenta en el control de la productividad. En primer lugar, estaba, por

obvias razones, el número de llamadas exitosas que se realizaban. Nicolás lo explica de la siguiente manera: *Hay como varios medidores, uno de la cantidad de llamadas que recibías, por eso es que hay gente que decidía quedarse todo el día trabajando, porque recibes más llamadas y hay bonos en función de eso, que tantas llamadas, que tantos pedidos.*

Además del número de llamadas, la empresa favorecía a los trabajadores que lograban vender ciertos productos, por lo que no solo era tomar una orden, sino que también existía un trabajo de promoción, en donde la pericia del vendedor puede marcar la diferencia. Tamara lo relata de forma clara: *había productos que tenían mayores ingresos, como incentivos. Entonces tu los promocionabas de cierta forma, como la cosa más maravillosa que podías comprar en el mundo, y si llegabas a vender esos incentivos te pagaban un poco más.*

Además de un control cuantitativo, se realizaba un seguimiento semanal de la calidad de llamadas. Nicolás menciona que: *La otra manera en que te medían es con respecto a la calidad, te monitoreaban aleatoriamente, tu no te enterabas cuando, pero una vez a la semana alguna llamada te escuchaban y al final de la semana el supervisor de tu grupo te dice 'tu llamada de calidad muy chida' o me llegaron a decir 'realmente el proceso adecuado en esta llamada tenía que haber sido tal, pero estás bien'.*

Este monitoreo era completamente aleatorio, o así lo resaltaron los entrevistados; pues varios de ellos mencionaron haber tenido más de una llamada que, en caso de ser monitoreada, lo más probable es que hubiesen perdido el empleo.

Todos estos factores cuantitativos y cualitativos eran promediados en un tipo de “semáforo”, y gran parte del salario de los trabajadores depende de esa calificación. Enrique lo explica de la siguiente manera: *Había como un tipo semáforo, una ruedita con tres categorías. Si estabas en rojo es que lo estabas haciendo mal, si estabas en amarillo es que ahí ibas y si estabas en verde es que lo estabas haciendo perfectamente. Pero era muy difícil llegar a verde, te pedían cosas tipo 'tienes que terminar todas tus llamadas en cinco minutos', pero era imposible hacerlo en ese tiempo dado a que el guion que te daban era muy extenso y también porque con mucha gente era bien complicado, que no sabía bien donde vivía, donde estaba y te extendías, y eso te hacía bajar en el semáforo. Si eran estrictos con eso.*

Si bien los trabajadores tenían un salario base, ninguno de los entrevistados supo decir cuanto era, ya que gran parte de su retribución económica dependía de las comisiones de productos y los bonos de productividad. Tamara describe de manera precisa cómo era la situación salarial: *Ganaba poquísimo, o sea era ridículo. Yo era de las que ganaba más de comisiones y ganaba 4 mil o 5 mil pesos al mes.*

Finalmente, es importante recalcar que, en un trabajo de ventas, la tranquilidad y mantener una “sonrisa telefónica” son elementos imprescindibles para una buena productividad laboral. Todos los entrevistados tuvieron experiencias que probaron los límites de su paciencia, las siguientes son algunas de las más resaltables.

El caso de Nicolás es muy esclarecedor: [el control emocional es] *Muy necesario, porque estás lidiando con banda. Todo el tiempo estas capoteando a banda que algo no va a estar exactamente igual como quieren. En general la gente es comprensiva, pero hay gente que se desconecta.*

Había una hora del día, a partir de las cinco de la tarde, todas las sucursales estaban a full, o sea ya no podíamos tomar pedidos. Eso el sistema te lo arrojaba ‘ya esta sucursal ya no puede registrar’, entonces empezaba a ser como lidiar con la banda, decirles ‘lo siento, pero ya no te puedo tomar la orden’. Y luego ya más tarde, lidiar con toda la banda que hizo pedidos, porque estaba desbordado y no ha llegado mi pedido. Imagínate, te decían ‘es navidad, estoy con mi familia, son las nueve de la noche, quiero mi pollo y no ha llegado’ y pues ahí la banda anda muy alterada.

Mientras que el caso de Tamara resalta algunos de los sesgos de género que existen en el trabajo de teleoperadora: [el control emocional] *Si era muy necesario. Porque aparte siento que a mi los clientes me leían, me leían mujer y me leían chiquita, siento que mi voz era aguda, no sé, si llegué a tener experiencias muy culeras con banda, y siempre tuve suerte que esas llamadas no me las monitorearon, porque yo si mentaba madres y si te cachaban mentando madres creo que era baja. Pero no me aguantaba, porque llegaban a tratarme muy mal. Estaba feo, si era desesperante. Y claro que esas llamadas eran pérdidas, yo no ganaba nada.*

En resumen, el control de la productividad realizado por la empresa depende de variables cuantitativas (número de llamadas efectivas, duración de llamadas y productos con comisión vendidos) y de variables cualitativas, que se observan en el monitoreo semanal de

llamadas; con propósitos académicos, uno de los entrevistados compartió una lista de 24 “errores críticos” que la empresa supervisa en las llamadas, se puede consultar en el anexo (p.123).

Sin embargo, los trabajadores no solo deben estar al pendiente del cumplimiento de los requisitos planteados por la gerencia, ya que el trabajo de teleoperador requiere de un constante control emocional. Lidar rutinariamente con gente descontenta con sus alimentos prueba realmente los límites de la paciencia del trabajador, más cuando se le exige mantener constantemente una “sonrisa telefónica”.

En el punto 19 de los “errores críticos” para el trabajador se prohíbe: *maltrato al cliente, sarcasmo, alzar la voz, utilizar vocabulario altisonante o cortar la llamada*. Y como relatan algunos de los entrevistados, el incumplimiento de esta norma supone la pérdida del empleo. Por lo que el trabajo emocional es crucial para el control de la productividad del trabajador.

En este caso, la comodidad que te puede brindar el teletrabajo, y que los entrevistados resaltan como su mayor virtud, puede ayudar de manera significativa a reducir los niveles de estrés propios del trabajo en *call center*. Si estas en un trabajo monótono en el que se acostumbra a tener un mal trato por parte de los clientes, mejor hacerlo desde la comodidad de tu hogar -si es que existe la posibilidad-, que desde una oficina. Ese es el principal motivo por el cual la mayoría de los entrevistados prefieren la modalidad de teletrabajo sobre la presencial.

6) Equipos de trabajo

Es claro que, por las condiciones propias del teletrabajo, el uso de equipos de informática es crucial para la realización de las tareas. En el trabajo de *call center*, los trabajadores necesitan usar dos softwares principalmente: uno para recibir las llamadas de todo el país y otro para registrar los pedidos.

Mientras que a los trabajadores presenciales la empresa les proporciona una computadora y audífonos, los teletrabajadores deben hacerse cargo ellos mismos de los costos relativos a los equipos de trabajo y su mantenimiento. Tamara comenta los gastos que tuvo que hacer para trabajar: *Trabajaba con mi computadora y de hecho tuve que comprar unos audífonos con micrófono, que a huevo los tienes que tener y a ver cómo le haces*. Muchos de los trabajadores que asistían a la oficina era porque no tenían los equipos

necesarios para poder cumplir con su trabajo desde su hogar, como es el caso de Gael: *por eso al principio si estuve yendo, ya en la oficina si te prestaban computadora, audifonos y todo.*

Pero no solo eso, sino que el trabajador debe encargarse de los gastos de posible mantenimiento y de conectividad a la red, vital para el correcto cumplimiento de las tareas. Nicolás menciona que: *Tu te hacías cargo de los problemas técnicos, los gastos de luz, internet y así. Y tienes que tener un mínimo de latencia de internet para poder trabajar, un paquete más o menos bueno. Muchos de los que iban a la oficina era o porque no tienes compu o no tienes buen internet.*

Además de tener el equipo para trabajar, es necesario saber darle un uso correcto. Es por eso que la empresa ofrece a los trabajadores un pequeño curso antes de comenzar la relación laboral, sean de la modalidad que sean. Como lo explica Lorena: *Si tuvimos un curso, como de un fin de semana antes de empezar a trabajar.*

En lo que respecta al uso de los equipos de tecnología en información y comunicación, los teletrabajadores se encuentran en una situación de desventaja frente a sus pares en modalidad presencial. Mantener en buen estado los equipos de trabajo cuesta dinero que proviene del bolsillo del trabajador, tener una buena conexión a la red, igual. Además, puede generar problemas con los otros integrantes del hogar, pues el que muchas personas estén conectadas a la misma señal de internet puede debilitarla, lo que le genera problemas al teletrabajador.

7) Seguridad y salud

Los teletrabajadores del *call center* no solo no tienen acceso a prestaciones de ley ni otros beneficios sociales, sino que tampoco existen mediadas de prevención para los problemas de salud ligados específicamente al teletrabajo. Fuera de los problemas por el uso excesivo de la pantalla, el trabajar desde el hogar puede traer consigo problemas de estrés, sobretodo si no se tiene un buen espacio para laborar.

Dos opiniones retratan bien esta situación. En primer lugar, Lorena comenta: *Pues generó mucho estrés en mi vida personal, si acababa de trabajar ya sin energía para hacer nada. Y como estaba empezando la universidad en ese momento, si generó problemas para poder concentrarme, hacer las tareas y así.*

Mientras que Nicolás tuvo una experiencia parecida: *Si afecto al nivel de estrés en mi vida. Porque es lidiar con gente, el trato es diferente. Esa chamba en particular, de recibir pedidos y todo pues es estresante, el que sea monótono y estar lidiando con gente.*

8) Privacidad

El tema de la privacidad se puede dividir en dos apartados: el derecho a la desconexión digital y la protección de datos del trabajador. Respecto a lo primero, en abril de 2021 el Senado mexicano aceptó modificar la Ley Federal del Trabajo en materia de teletrabajo para incluir el derecho a la desconexión digital y otros elementos; éste busca garantizar el derecho de los trabajadores para delimitar su vida personal de la profesional. Puesto que no hay una separación clara entre el espacio de trabajo y espacio de ocio, sino se respeta este derecho, se puede llegar a una situación de sobre-explotación al teletrabajador, en donde su jornada laboral parece nunca terminar ya que, al nunca dejar el lugar de trabajo -su hogar-, se le está contactando constantemente para que realice tareas.

En el caso que nos atañe, pese a que no se respete particularmente el derecho a la desconexión digital, el que los trabajadores decidan ignorar los llamados no supone problemas graves, pero como todo el lugar de trabajo, depende de la experiencia de cada uno.

Por un lado, Tamara nos comenta lo siguiente: *Te podían estar llamando. Si no contestabas si te generaba problemas. Yo me acuerdo que decía ‘pues ya acabé mi jornada’ y mi monitor me llegaba a llamar en horas extra a pedir que te conectes, si no respondías no es que había un problema feo, pero si quedabas mal con el equipo, si te dejaban de considerar para cosas.* Por el otro, Nicolás menciona: *Sí podían llamarte fuera de tu horario. Un poco también yo podía decir que ya acabe mi horario, esa es una de las ventajas de estar en línea, que, si puedes decir ‘yo ya ni estoy en mi casa’, pero aún así si lo hacían.*

En segundo lugar, la protección de los datos del teletrabajador cobra mayor importancia en el teletrabajo, sobretodo si el trabajador utiliza sus equipos personales. Para poder recibir y registrar los pedidos, los teletrabajadores debían instalar un software externo a sus computadoras. Enrique nos explica como es el proceso: *En ningún momento me dijeron nada de eso, de protección de mis datos. Y me acuerdo que, no se como lo hacía, pero el de sistemas, desde donde el estaba el empezaba a controlar tu computadora, algo muy loco, y te instalaba este software, para que te entraran las llamadas y así. Se quedaba ahí y ahora que lo pienso no lo he borrado.* Eso no supone que la empresa haga mal uso de los datos del

trabajador, ni que recolecte sus datos; pero tampoco les da ninguna certeza a los empleados sobre la protección de sus datos personales.

9) Cotidianidad y ocio

Al trabajar desde el hogar, el teletrabajador puede encontrar problemas a la hora de delimitar su vida privada frente a su vida profesional, ya que deja de existir una separación física entre ambas esferas. Esta situación puede traer experiencias positivas y negativas al trabajador.

Para algunos de los entrevistados el teletrabajo supuso una mayor conciliación entre su tiempo de trabajo y su tiempo de ocio, como es el caso de Nicolás: *Si se mezclaba. Por ejemplo, los días en que no estaba muy cañón, que podían ser igual tres días a la semana, a veces podías echarle veinte minutos sin una llamada, entonces definitivamente empiezas a aprovechar el tiempo, te pones a hacer otras cosas: ver una serie; yo me ponía a practicar música. Solo tenías la bocina de la compu que te avise cuando te va a entrar una llamada y ya rápido atendías. Eso si hubiera sido presencial no es así, si es uno de los días que no hay chamba es quedarte ahí sentado.*

En una experiencia parecida, a Tamara el teletrabajo le convino para continuar con sus estudios: *A mi me convenía trabajar desde casa. También estaba estudiando para el examen de la UNAM, entonces me facilitaba estar en mi casa. Si llegaba a haber días, por ejemplo un lunes, era un día de pocas llamadas, entonces si había 15-20 minutos en los que no te llegaba una llamada, eran 20 minutos que podía usar estudiando, cosa que en una oficina no puedes hacer.*

Por otro lado, para algunos entrevistados esta mezcla de ambas esferas supuso una dificultad para realizar a plenitud cualquier tarea. Como es el caso de Yanken: *Generó problemas, sobretudo por el estudio. Yo empezaba los primeros semestres y tenía tareas y así, pero yo tenía que estar trabajando. Entonces si, si generó problemas muchas veces, como era todo el tiempo estar tomando llamadas, todo el tiempo, mientras era mi tiempo para hacer la tarea y cosas de la uni. Incluso en los días tranquilos no me dejaba concentrarme bien, en cualquier momento te iba a entrar una llamada y si no contestabas perdías muchos puntos en el semáforo.*

Mientras que Lorena tuvo una experiencia mixta al respecto: *Me ayudaba y me afectaba a la vez. Te digo que estaba los primeros semestres de la carrera, entonces en los*

tiempos muertos me servía para poder avanzar mis tareas, pero a la vez siento que no lo hacía tan bien porque no le podía dar toda mi atención, no se si me explico.

Tomando en cuenta que gran parte de los trabajadores de *call centers* son jóvenes estudiantes, que ven su puesto como un empleo transitorio; el teletrabajo les ha ayudado a poder continuar con su formación académica, mientras que consiguen dinero para aportar a la manutención del hogar. Si bien esto puede traer consigo problemas de concentración tanto en la universidad como en el trabajo, como se ha observado, depende de la experiencia propia de cada teletrabajador.

10) Espacio laboral

El teletrabajo cambia radicalmente el lugar en donde se da la prestación laboral. Al únicamente necesitar conexión vía TICs, los teletrabajadores pueden trabajar desde una amplia variedad de lugares, lo que puede llevar a situaciones inéditas en el ámbito laboral, pues se relacionan con factores externos de la vida privada de los teletrabajadores.

Para algunos de los entrevistados, este cambio de locación generó experiencias positivas, mientras que para otros generó tensiones personales. Respecto a lo segundo, podemos resaltar el caso de Tamara: *Vivía con roomies, entonces a veces el internet en mi cuarto no estaba tan bien, entonces tenía que estar en la sala, y a veces había ruido y les pedía que de verdad no hicieran ruido, pero pues era difícil compartir un espacio en silencio ocho horas. El tema de necesitar silencio en un espacio compartido.*

O menos problemático, el caso de Nicolás: *Llegó a generar situaciones de logística, hacer la comida o así, dejaba de poder hacerlo porque no me podía desconectar, pero más que tensiones fueron cosas que se fueron solucionando.*

Como se puede observar, la principal causa de las tensiones por el lugar de trabajo - el hogar- es que es un espacio compartido. La necesidad de buena conectividad y de un lugar tranquilo y silencioso para poder trabajar, choca con la idea que se tiene de hogar: un espacio de ocio, en donde no hay necesidad de estar monitoreando constantemente las acciones de las personas.

Empero, no todos los entrevistados tuvieron malas experiencias al respecto; y aunque las hayan tenido, eso no significa que no prefieran el teletrabajo a una modalidad presencial. Enrique explica en pocas palabras lo que el considera las ventajas de trabajar desde el hogar: *Es muy cómodo, obviamente. No te tienes que despertar para irte en transporte público e ir*

al trabajo, solo te despiertas y prendes tu computadora; eso es lo cómodo, estar en tu casa trabajando, puedes estar en pijama o como quieras, y eso es lo chido la comodidad.

11) Derechos colectivos

Ninguno de los entrevistados dijo tener conocimiento de si contaban o no con representación sindical. Esto puede ser por dos motivos principales: primero, en efecto no cuentan con un organismo para su representación y, segundo, la empresa forma parte de un sindicato de protección patronal (SPP)⁸³. Sea como fuere, los trabajadores no cuentan con ningún tipo de protección a sus derechos laborales frente a posibles arbitrariedades de la gerencia.

No solo no cuentan con representación sindical efectiva, sino que la propia empresa desmotiva, la organización de los trabajadores. Tamara lo explica de forma clara: *Los call centers están hechos para que no te organices, porque hay rotación de equipos cada dos semanas, no tienes contacto con tus compañeros. O sea, yo me organizaba con mis amigos, porque nos conocíamos, pero sino no hay contacto, está hecho para que no puedas hablar con tus compañeros de trabajo y no puedas generar estrategias para que el trabajo sea mejor o para nada.*

Si bien no existía posibilidad para negociar las condiciones contractuales y laborales, el ambiente laboral, al menos en modalidad presencial, propiciaba solidaridad entre los trabajadores y sus supervisores. Así es como lo explica Enrique, que estuvo en ambas modalidades: *Sí, por ejemplo, nuestros jefes. Yo tenía una jefa directa, que ella le respondía a otro jefe y luego había otro jefe, era la jerarquía. Pero como también eran chavos de mi edad, eran muy buena onda. Te ayudaban en lo que necesitabas, si tenías problemas hablaban contigo y hablaban en buen modo, en ningún momento te amenazaban ni te decían ‘mira, si no trabajas te va a pasar esto y esto’ sino más bien te ayudaban a que hicieras mejor el trabajo y por ende te fuera mejor, y a ellos también.*

No obstante, Enrique resalta que este ambiente de solidaridad no lo sintió cuando trabajo en modalidad a distancia: *Cuando estuve trabajando en mi casa no había tanto apoyo de los jefes o de los compañeros. Si te hablaban, pero solo por cosas específicas, cuando si ya de plano estaba haciendo algo mal, pero siempre en buena onda. Quizá el contacto con*

⁸³ El sindicalismo de protección patronal.

el jefe se mantiene, pero con los compañeros no, por estar en teletrabajo no conocí a mucha gente, Ya cuando iba a presencial pues si conocías más a la gente.

Si a esto le añadimos un alto nivel de rotación en el personal, cualquier tipo de organización entre los trabajadores encuentra grandes retos. Lorena lo pone en las siguientes palabras: *Además de que te estaban rotando constantemente de equipo entonces pues ni había sentido en tratar de hacer amigos, no estaba ahí para eso.*

La negociación colectiva es el principal mecanismo mediante el cual los trabajadores pueden formar parte de las decisiones que forman el proceso de producción. Cuánto va a durar la jornada, cuál va a ser la intensidad, qué medidas de seguridad van a tener, cuáles son sus beneficios sociales; son algunos de los elementos que se buscan negociar con la gerencia, para así crear mayor equidad entre trabajadores y empresarios, entre trabajo y capital.

Cómo se ha visto hasta ahora, existen muchos elementos precarizantes en el trabajo de *call center*. Desde la firma del contrato, pasando por las condiciones laborales, hasta la forma en que se finaliza la relación laboral, los trabajadores se encuentran en constante vulnerabilidad frente a sus empleadores. Muchos de estos aspectos, como se abordará más adelante, son potenciados por el teletrabajo.

Si de por sí en el trabajo de *call center* ya se dificulta mucho el proceso de negociación colectiva para tratar de reducir esta vulnerabilidad, en el modelo de teletrabajo la capacidad organizativa de los teletrabajadores se ve mermada casi a totalidad. Si al alto nivel de rotación de personal y al cambio constante de equipos de trabajo, le sumas un espacio laboral en donde no conoces a ninguno de tus compañeros, obtienes como resultado una relación laboral completamente individualizada, incapaz de hacerle frente a cualquier tipo de arbitrariedad en la gerencia.

Análisis precariedad

Es momento de retomar las dimensiones de análisis de la precariedad que se presentaron en el capítulo dos de este texto. Con la información obtenida a partir de las entrevistas, se pueden dilucidar los mecanismos de precarización que existe en el trabajo de *call center* en modalidad teletrabajo. De esta forma se busca entender cómo se expresa la precariedad laboral en el trabajo a distancia y cuáles son las diferencias con la modalidad presencial.

Dimensión temporal	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato de tiempo indefinido • Periodo de prueba de tres meses • Teletrabajo prolongado como motivo de despido
Dimensión organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Subcontratación • Sin representación sindical • Alto nivel de rotación del personal • Individualización de la relación laboral
Dimensión económica	<ul style="list-style-type: none"> • Salario base, bonos de productividad y comisiones por venta de productos • Total de 4-5mil mensuales • Sin progresión salarial
Dimensión social	<ul style="list-style-type: none"> • Sin acceso a beneficios sociales durante el “periodo de prueba” • Los teletrabajadores se encargan de los costos relativos a los equipos de trabajo y su mantenimiento

Dimensión temporal

El grado de certidumbre que tienen los empleados depende en gran medida del tipo de relación contractual que tengan. Como se ha logrado entender a partir de las entrevistas, la empresa subcontratadora Servicios Administrativos RPI ofrece un contrato por tiempo indefinido. Sin embargo, hay que leer las letras pequeñas, pues en el se establece un periodo de prueba de tres meses que, curiosamente, para los entrevistados ese periodo ocurrió durante la temporada de alta demanda. Solo un entrevistado logró superar dicho periodo.

En el contrato se ofrecen prestaciones de ley y otros beneficios. Sin embargo, los trabajadores solo pueden tener acceso a ellos una vez superado el proceso de prueba. La empresa es consciente desde un primer momento que son pocos los trabajadores que van a continuar después de los primeros meses. Por tanto, aprovechando los ingresos que se generan en una temporada de alta demanda, puede ofrecer una gran cantidad de empleos precarios y de corta duración temporal.

El teletrabajo agrava esta situación. Ya sea porque hay menos productividad cuando se trabaja desde casa o porque la gerencia prefiere mantener una mayor vigilancia de sus trabajadores; la asistencia a la oficina se convierte en un requisito de mucha importancia para mantener el empleo. Todos los entrevistados comentaron la insistencia de la empresa para que comenzaran a asistir con mayor regularidad a la empresa. Si bien el rechazo a asistir no suponía mayor problema durante el periodo de prueba, una vez acabados los tres meses, se consideraba que los teletrabajadores no tienen suficiente compromiso con el trabajo, razón suficiente para no continuar la relación laboral.

Por tanto, se puede argumentar que, por las condiciones contractuales, existe un alto nivel de incertidumbre en la continuidad del empleo. Situación que es potenciada cuando los trabajadores eligen -libremente- la modalidad de teletrabajo. Esta situación genera en los trabajadores una percepción de que están en un *empleo transitorio*, sin muchas posibilidades de hacer carrera.

Dimensión organizacional

La capacidad de control colectivo de los trabajadores sobre sus condiciones laborales es básicamente nula. En primer lugar, por la condición de subcontratación en la que se encuentran. Los trabajadores prestan sus servicios a una empresa con la cual no cuentan con un contrato laboral, sino que, su relación contractual es, formalmente, con una agencia que solo se encarga del proceso de contratación y pago, sin darle mucha importancia a las ni a las condiciones laborales ni a las problemáticas que puedan tener los trabajadores.

En segundo lugar, los trabajadores no cuentan -o no saben si cuentan- con ningún tipo de representación sindical. Por tanto, resulta casi imposible una negociación del contrato colectivo del trabajo, en el que se podrían llegar a acuerdos respecto a la duración de la jornada laboral, el tiempo de descanso, los equipos de trabajo, la forma en la que se realiza el control de productividad, entre otros elementos.

No obstante, los entrevistados comentan sobre un ambiente de solidaridad en el espacio de trabajo. Si bien esto no se puede traducir en mejores condiciones contractuales, sí puede generar mayor comodidad en los trabajadores a la hora de resolver los problemas que surjan en el lugar de trabajo. Aunque esta condición de solidaridad solo la perciben los trabajadores que asisten de forma presencial a la oficina ya que, como mencionaron los entrevistados, al trabajar desde el hogar la relación laboral se individualiza, dificultando o imposibilitando cualquier tipo de organización entre los trabajadores.

Otro aspecto que afecta al proceso de organización y negociación es el alto nivel de rotación de personal. Constantemente se está contratando a nuevos teleoperadores, y los que ya están ahí suelen durar unos cuantos meses. Esto supone que los equipos de trabajo estén cambiando constantemente -probablemente como un mecanismo de la empresa para desmotivar la organización-. Si a esto le añadimos que solo tienes relación con tus compañeros vía virtual (en el caso de los teletrabajadores), da como resultado una relación laboral muy individualizada y con muchas dificultades para organizarse.

Ahora bien, en el aspecto del control individual de las condiciones laborales, el teletrabajo puede traer consigo algunas ventajas. Claramente no puede mejorar la situación contractual de los trabajadores, pero si las condiciones en cuales trabajan; no hay necesidad de arreglarse, ni levantarse temprano para asistir a la oficina, además de las comodidades que se pueden encontrar en el hogar.

Sin embargo, generalizar esto sería un error, pues no todos los trabajadores viven bajo las mismas condiciones. Para muchos el teletrabajo puede suponer una fuente de conflicto dentro del hogar, ya sea porque no hay un lugar cómodo para trabajar por el ruido o por el espacio, no hay buena conectividad a internet o porque no cuentan con el equipo necesario. Por tanto, aunque la mayoría de los entrevistados hayan dicho haber sentido un mayor control individual sobre algunos de los aspectos laborales, no es una situación que se pueda generalizar.

En resumen, el trabajo en *call centers* dificulta mucho el proceso de organización y negociación colectiva. Distintos factores como el carácter de subcontratación, el alto nivel de rotación de personal, la corta duración de las relaciones laborales y ciertas dinámicas organizativas (como el cambio constante de equipos de trabajo) hacen que los trabajadores tengan poco control colectivo sobre sus condiciones laborales. Esta situación se ve agravada

cuando se adopta la modalidad de teletrabajo, pues al individualizar la relación laboral y limitar el contacto con los compañeros de trabajo, se hace aún más difícil que los trabajadores tengan un ambiente de solidaridad en el que se puedan organizar para mejorar sus condiciones contractuales.

Dimensión económica

El salario es uno de los puntos más importantes, sino el que más, en el análisis de la precariedad laboral. Hay muchos factores en juego en el cálculo del ingreso de los teleoperadores. A partir de las entrevistas realizadas se puede concluir que en la empresa Servicios Administrativos RPI hay tres formas que componen el salario de los trabajadores: salario base, comisiones por productos y bonos de productividad. Si bien el salario total depende de la cantidad de trabajo realizado, los entrevistados dijeron ganar entre 4 mil y 5 mil pesos mensuales.

Como se ha mencionado con anterioridad, el pago por bonos de productividad es uno de los elementos que más puede generar inseguridad laboral para los trabajadores. Puesto que, como es el caso de los entrevistados, esos bonos representan casi la mitad de su ingreso mensual. Sin embargo, muchas veces dependen de factores fuera del control del trabajador.

Al ser la gerencia la que impone unilateralmente las métricas de medición de la productividad, existen requisitos muy difíciles de cumplir -por no decir imposibles- para los trabajadores. La duración de las llamadas es un buen ejemplo; la gerencia requiere que todas las llamadas tengan una duración límite, sin embargo, el guion que le entregan a los trabajadores supera el máximo de tiempo requerido, por lo que lograr ese cometido se dificulta considerablemente. Además de que no todos los clientes tienen en mente su pedido ni conocen bien sus datos de envío, entonces son factores externos al control del trabajador que afectan su percepción salarial.

Ninguno de los entrevistados tuvo algún tipo de progresión salarial. De hecho, tan bajo era el salario base que ninguno pudo recordar la cantidad exacta. Lo llamativo del *call center* es lo que puedes obtener mediante bonos de productividad. No obstante, ese aumento económico no depende de un acuerdo contractual entre ambas partes, sino que depende de la propia auto-explotación de los trabajadores, es por eso que muchos de los entrevistados dijeron no tener problema si se alargaba su jornada laboral, pues eso suponía más llamadas y, por tanto, más ingreso.

Dimensión social

Además del sueldo, la empresa Servicios Administrativos RPI ofrece pocos beneficios sociales sus trabajadores. Si bien los entrevistados comentaron que una vez superada la “etapa de prueba” la empresa subcontratadora prometía acceso a seguridad y otras prestaciones, ninguno percibió realmente estos beneficios. Tampoco se le da importancia al tema de la jubilación, al contratar a los trabajadores por periodos cortos, estos no generan antigüedad, lo que aumenta al sentimiento de inseguridad laboral de los empleados.

Algunos de los beneficios que si ofrece la empresa solo son accesibles para los trabajadores presenciales y no así para los teletrabajadores. La empresa proporciona equipos de trabajo y un servicio de comedor solo a los empleados que asistan a la oficina, los que decidan estar en modalidad a distancia deben utilizar una computadora propia y encargarse del mantenimiento y otros gastos como la luz o el internet, pese a que se planteó lo contrario en la Ley Federal del Trabajo.

Los trabajadores de Servicios Administrativos RPI, al no contar con representación sindical, también están sujetos a prácticas laborales injustas. Varios de los entrevistados comentaron que, al momento de su despido, se les hizo firmar un documento de renuncia, y nadie recibió un finiquito por sus servicios prestados. Estas son prácticas que ponen en una situación de vulnerabilidad al trabajador.

Conclusión

El presente trabajo de investigación tenía por objetivo analizar de que forma influye la modalidad de teletrabajo en la precarización de las relaciones laborales. Para ello, en primer lugar se realizó un desarrollo conceptual sobre la expresión y relación de ambos fenómenos. Posteriormente, se llevaron a cabo una serie de entrevistas a teletrabajadores de la empresa de *call centers* Servicios Administrativos RPI, buscando entender cómo experimentan los trabajadores en su vida diaria los cambios generados por la adopción del teletrabajo.

Para el estudio de caso, la elección del sector servicios y, más específicamente, de los *call centers*, se debe a que es un trabajo paradigmático para explicar la flexibilización y precarización del ámbito laboral hoy en día. Por tanto, una comparación de las formas de expresión de la precariedad en modalidad presencial y modalidad a distancia puede ser muy enriquecedor para el objetivo de este estudio.

A partir del análisis de las entrevistas se puede concluir que los teletrabajadores de *call centers* experimentan diferentes expresiones de la precariedad, algunas que trascienden la modalidad laboral y son causadas por las condiciones generales del empleo, mientras que otras son respectivas del teletrabajo.

Respecto a la primer categoría, podemos encontrar formas de precarización laboral que no dependen de la modalidad que se escoja. La condición de subcontratación es la principal, a partir del establecimiento de este tipo de relación laboral podemos encontrar distintos mecanismos precarizantes: contrato temporal o con ‘periodo de prueba’, pago por bonos de productividad, bajos salarios, nulo acceso a seguridad social y otras prestaciones de ley y falta de representación sindical. Todos estos factores, si bien general vulnerabilidad en la situación contractual y laboral del trabajador, no dependen de que éste escoja modalidad presencial o a distancia.

Ahora bien, en relación con la segunda, las entrevistas realizadas en la presente investigación ayudan a identificar expresiones de la precariedad laboral que son respectivas al teletrabajo. En primer lugar podemos observar la pérdida de certidumbre sobre la continuidad del empleo. Si bien la existencia de un contrato con ‘periodo de prueba’ ya genera que el trabajador tenga poco control sobre la duración de su relación laboral, los teletrabajadores -al menos en el caso de Servicios Administrativos RPI- ven esta situación agravada, pues como se resaltó en las entrevistas, el rechazo de parte de los trabajadores a

adoptar una modalidad presencial frente al teletrabajo es motivo suficiente para que no logren superar el ‘periodo de prueba’, lo que supone el fin de la relación laboral. Por lo que los teletrabajadores se encuentran en situación de desventaja frente a sus pares que si acuden a las oficinas de la empresa.

En segundo lugar, esta la dificultad de separar el tiempo de trabajo del tiempo de ocio o, en otras palabras, las esferas pública y privadas del trabajador. Ya que no hay una separación física entre el lugar de trabajo y el lugar de descanso, si la gerencia no respeta el derecho a la desconexión digital del trabajador, los límites temporales de ambas esferas se pueden diluir. En especial cuando el salario del trabajador depende de su productividad -en este caso, el número de llamadas efectivas realizadas- las jornadas de los teletrabajadores se pueden extender más de lo acordado en el contrato laboral, pues al nunca dejar el lugar de trabajo, la administración de la empresa puede considerar que los teletrabajadores siempre están disponibles.

Cabe agregar que, si no existen las condiciones optimas, el teletrabajo puede suponer un motivo de conflictividad entre los integrantes del hogar. Ya sea por fallos en la conexión a la red, la falta de un ambiente de trabajo tranquilo y silencioso, o posibles distracciones, esta modalidad laboral puede generar diversas situaciones que afecten a la productividad del trabajador.

En tercer lugar, tenemos lo relacionado a los costos de los equipos de trabajo. El uso de las TICs es clave para el teletrabajo, por lo que la LFT menciona que es obligación del patrón proporcionar de los equipos necesarios. No obstante, en el caso de Servicios Administrativos RPI no es así, los trabajadores deben encargarse tanto de conseguir las herramientas necesarias para trabajar, como de su mantenimiento. A diferencia de los trabajadores presenciales, a los que la empresa si les provee de equipos de trabajo. Por lo que se puede considerar que los empleados que escojan la modalidad a distancia se ven en desventaja frente a los que elijan modalidad presencial.

Finalmente, está el tema de la individualización de la relación laboral. Al trabajar desde el hogar las relaciones con los compañeros de trabajo se limitan a simples dudas técnicas. Esta situación dificulta -o imposibilita- cualquier tipo de organización entre los trabajadores, y mucho menos un proceso de negociación colectiva con la gerencia. Si bien la condición de subcontratación ya pone muchas trabas para la existencia de una representación

sindical que luche por mejores condiciones laborales de los trabajadores, a partir de las entrevistas se puede entender que existen muestras de solidaridad entre los trabajadores presenciales, e incluso acuerdos con la gerencia para mejorar algunas condiciones. Sin embargo, al individualizarse la relación laboral a causa del teletrabajo, cualquier posibilidad de organización se esfuma.

Si consideramos a la negociación colectiva como el proceso mediante el cual se busca crear un equilibrio entre el capital y el trabajo, negarla supone dejar a los trabajadores desamparados frente a cualquier posible arbitrariedad de la gerencia. Es este el elemento clave para entender como el teletrabajo cambia las relaciones políticas dentro de la esfera laboral. Es la pérdida total de la fuerza del trabajador frente al patrón.

A pesar de la existencia de elementos precarizantes causados por el teletrabajo, la mayoría de los entrevistados prefiere esta modalidad sobre la forma presencial. Hay que considerar que la precariedad también es una percepción subjetiva. Por lo que si los trabajadores se encuentran en un empleo que por sí solo ya muestra cierto grado de precariedad, sin importar la modalidad que se escoja, hay un alta probabilidad que prefieran hacerlo desde la comodidad de su hogar. Pues si algo puede ofrecer el teletrabajo es eso: la comodidad de no tener que realizar diariamente el trayecto a la oficina, la comodidad de no tener que cumplir normas de vestimenta y, en general, la comodidad que supone estar en el hogar.

El teletrabajo, al ser una modalidad laboral mas que un trabajo en sí, no es homogéneo en su expresión, sino que depende de las condiciones de cada empleo. Por lo tanto, los resultados de esta investigación no son generalizables para todos los teletrabajadores. La muestra con la cual se realizó el presente estudio nunca pretendió tener representatividad estadística del universo de teletrabajadores. Sino que buscaba retratar las experiencias subjetivas de los teleoperadores de *call center* que optaron por una modalidad a distancia.

Esa podría considerarse la principal limitación del trabajo. La empresa Servicios Administrativos RPI no cuenta con una base de datos sobre sus teletrabajadores, por lo que contactarlos supuso algunas dificultades. Además de que, al trabajar desde su hogar, los entrevistados conocían a pocos o ninguno de sus compañeros de trabajo, lo cual añadió a la dificultad.

De cualquier manera, la importancia de este trabajo permanece. El rápido avance de la tecnología, la necesidad de las empresas por reducir costos laborales y un sistema laboral que favorece la segmentación y flexibilización de los procesos productivos son algunas de las principales razones por las cuales el teletrabajo es una modalidad que llegó para quedarse. Por lo tanto, es pertinente seguir analizando como éste cambia las relaciones laborales, tanto en la relación de subordinación de ambos actores laborales, como en la inserción de nuevos mecanismos de precarización laboral.

En conclusión, el teletrabajo *per se* no genera precariedad, pero cuando se introduce en empleos que ya tienen condiciones precarias, puede fungir como un potenciador. La individualización de las relaciones laborales genera importantes cambios tanto en las relaciones entre trabajadores y patrones, como entre los propios trabajadores, lo que se expresa en la pérdida de fuerza de la organización de los trabajadores para mejorar sus condiciones laborales.

Bibliografía

1. Rodrik, Dani (2020). “Will COVID-19 Remake the World?, Project Syndicate” disponible en: https://www.project-syndicate.org/commentary/will-covid19-remake-the-world-by-dani-rodrik-2020-04?ut_ (consultado el 12/10/2022)
2. Weller, Jürgen, (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales*: Santiago: CEPAL
3. Guadarrama Olivera Rocío, Hualde Alfaro Alfredo y López Estrada Silvia (2012). Precariedad laboral y heterogeneidad ocupacional: una propuesta teórico-metodológica. *Revista Mexicana de Sociología*, 74, núm. 2, abril-junio 2012, pp. 213-243
4. de la Garza, Enrique (2017). Crítica del Concepto de Informalidad y la Propuesta del Trabajo no Clásico. *Revista Trabajo*, núm. 13, enero-junio 2017, pp. 51-70
5. Organización Internacional del Trabajo (2010). *El trabajo decente y la economía informal*. Http (consultado el 14/10/2022)
6. de la Garza, Enrique (coord.) (2011). *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva*. México: UAM.
7. Gentilin, M. (2020). Pasado, presente y futuro del Teletrabajo. Reflexiones teóricas sobre un concepto de 50 años. *Researchgate (Working Paper Version)*
8. Tunal Santiago, G. (2012). Reflexiones en torno a los análisis sobre el teletrabajo. *Trabajo y sociedad*, núm. 19
9. Montalvo Romero, Josefa (2020) Teletrabajo: modalidad en expansión, en: *Enfoques Jurídicos*, julio-diciembre 2020, no. 2.
10. Nilles, J.M. et al. (1976). Telecommuting – An Alternative to Urban Transportation Congestion. *IEEE Transactions on Systems, Man and Cybernetics*. vol. 6, núm. 2, pp.77-84, en: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/5409177> (consultado el 10/11/2022)
11. Organización Internacional del Trabajo (2020). *COVID-19: Orientaciones para la recolección de estadísticas del trabajo* en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms_758333.pdf (consultado el 10/11/2022)
12. Ley Federal del Trabajo, Artículo 330-A, en: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>
13. Messenger, J.C. y Gschwind (2016). Three generations of Telework: New ITCs. *New Technology, Work and Employment*. Vol. 31
14. Fernandez, Valérie, et al. (2014). Télétravail et «travail à distance équipé». *Revue française de gestion*, vol. 40, p 107. En: https://www.researchgate.net/publication/275871735_Teletravail_et_travail_a_distance_equipe_Quelles_competences_tactiques_et_pratiques_professionnelles (consultado el 07/01/2023)
15. Galluser, L. P. (2005). Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. *La trama de la comunicación*, vol. 10, en: <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=323927060015> (consultado el 12/01/2023)
16. Giniger, N. (2020). Teletrabajo. Modalidad de trabajo en pandemia. *Observatorio Latinoamericano y Caribeño*, vol. 4, núm. 1

17. Chaparro, F. O. (1999). Teletrabajo y nuevas oportunidades de empleo. *Revista del Instituto de Estudios Económicos*, vol. 3, 109-120.
18. Adams-Prassl, et al., (2020). Inequality in the impact of the Coronavirus Shock: Evidence from Real Time Surveys. en: *IZA Discussion Paper Series*, enero 2020, no. 13183.
19. Tunal Santiago, G. (2012). Reflexiones en torno a los análisis sobre el teletrabajo. *Trabajo y sociedad*, vol. 19
20. Segovia, A. J., & Aranda, J. T. (2003). Algunas consideraciones en torno al Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo. *Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, vol. 72, en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=802063> (consultado el 08/01/2023)
21. Barry e Irving Bluestone (1992), *Negotiating the future. A labor perspective on American business*. Nueva York: Basic Books
22. Unión Europea (2002). Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo en: <https://www.uned.ac.cr/viplan/images/acuerdo-marco-europeo-sobre-teletrabajo.pdf>
23. Ley 1221 de 2008. Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones. (Colombia) en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=31431#:~:text=ART%C3%8DCULO%201%C2%B0..informaci%C3%B3n%20y%20las%20telecomunicaciones%20%2D%20TIC.&text=ART%C3%8DCULO%202%C2%B0.> (consultado el 25/04/2023)
24. Ley 21220 de 2020. Modifica el Código del Trabajo en materia de Trabajo a Distancia. (Chile) en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1143741&idParte=10110282&idVersion=2020-04-01> (consultado el 26/04/2023)
25. Decreto N° 86/022 de 2022. Reglamentación de la Ley 19.978 relativa al Teletrabajo (Uruguay) en: <https://www.impo.com.uy/bases/decretos/86-2022> (consultado el 27/04/2023)
26. Ley 27.555 de 2020. Régimen legal del contrato de teletrabajo en: <http://www.relats.org/documentos/ED.leyes.TeletrabajoArgentina.pdf> (consultado el 27/04/2023)
27. Ley Federal del Trabajo, DOF: 11/01/2021. Decreto por el que se reforma el Artículo 311 y se adiciona el capítulo XII bis de la Ley Federal del Trabajo en materia de Teletrabajo. En: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5609683&fecha=11/01/2021#gsc.tab=0 (consultado el 26/04/2023)
28. Rodgers, G. y Rodgers, J. (1989). Precarious jobs in labour market regulation: The growth of atypical employment in Western Europe, *Precarious work in Western Europe: The state of the debate*. Vol. 3. Pp. 1-19. En: https://www.researchgate.net/publication/43604402_Precarious_Jobs_in_Labour_Market_Regulation_The_Growth_of_Atypical_Employment_in_Western_Europe (consultado el 27/02/2023)
29. ESOPE (2005). *Precarious Employment in Europe. A Comparative Study of Labor Market Related Risks in Flexible Economies*. Informe Final. Bruselas: European Commission.

30. Castillo, F. (2001). Los nuevos precarios, ¿ mujeres u hombres?: Tendencias en el mercado de trabajo urbano en Panamá, 1982-1999. *Papeles de población*, vol. 7, núm 27
31. Castel, Robert (2003) *L'insecurité sociale. Qu'est-ce qu' être protégé?*. Paris: Éditions du Seuil
32. Guadarrama, R., Hualde, A., & López, S. (Eds.). (2014). *La precariedad laboral en México: dimensiones, dinámicas y significados*. Ciudad de México: El Colegio de la Frontera Norte.
33. Lenguita, P., & Miano, A. (2005). Las relaciones laborales invisibles del teletrabajo a domicilio. *En Estado y relaciones laborales: transformaciones y perspectivas*. Buenos Aires: Prometeo.
34. Hualde Alfaro, A., & Micheli, J. (2018). Call center en México: dinámicas del trabajo y el empleo. *Anuario IET de trabajo y relaciones laborales*, vol.
35. UNCTAD (2014). Global importance of services, en: <https://unctad.org/en/conferences/publicsymposium/2014/Pages/importance-of-services.aspx> (consultado el 12/03/2023)
36. Messenger, Jon; Ghosheh, Naj (2010), *Offshoring and Working Conditions in Remote Work*, UK: Palgrave Macmillan.
37. De la Garza Toledo, Enrique (2013), Trabajo no Clásico y Flexibilidad en: *Caderno CRH*, vol. 26, núm. 68, mayo-agosto 2013, Salvador, pp. 315-330.
38. De la Garza, Enrique (2017), “¿Qué es el trabajo no clásico?” en: *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, núm. 36, 2017
39. García, X. M. (2021). Precariedad laboral y subjetividades de teletrabajadores en la Zona Metropolitana de Guadalajara. *Cultura, discursos y experiencias subjetivas: análisis empíricos en México*, núm. 122.

Anexo

Cuestionarios

- Cuestionario 1

Entrevistado 1: “Lorena”

Sociodemográficas

- Edad

25

- Género

Mujer

- Estado civil

Soltera

- ¿Tienes hijos? En caso afirmativo ¿cuántos?

No

- Nivel educativo

Licenciatura

- Ocupación actual

Estudiante

Nombre de empresa:

Subcontratadora:

Servicios Administrativos RPI

Beneficiaria del servicio:

Pizza Hut, KFC

Carácter voluntario

- ¿Siempre trabajaste en modalidad teletrabajo o hubo un cambio de presencial a distancia?

No, siempre estuve a distancia.

- **Si trabajó también a modalidad presencial** ¿el teletrabajo forma parte de la descripción inicial del puesto de trabajo? ¿puede incorporarse de forma voluntaria más tarde?

- ¿el rechazo de adoptar la modalidad laboral es razón suficiente para terminar la relación laboral?

Como tal no era un problema. Pero después de trabajar unos meses ahí si nos empezaron a decir que teníamos que ir y yo creo que ahí ellos veían quienes estaban más comprometidos y así. Yo la verdad fui muy poco, no me gustaba la oficina.

Trayectoria laboral

- ¿Fue el *call center* tu primer empleo?

No.

- ¿por qué y cómo llegaste a trabajar allí?

Mi novio trabajaba ahí, entonces el me conectó para que entrara.

- ¿Cuánto duraste?

Duré casi 4 meses.

- ¿Planeas quedarte mucho tiempo en ese empleo? ¿por qué?

Yo si quería quedarme más tiempo, pero me despidieron. Honestamente no me dieron explicación, pero se que es porque ya habíamos pasado la temporada alta y ya no había tanta demanda.

Condiciones de empleo

- ¿Existe contrato laboral, escrito o verbal?

Si, es escrito, aunque no recuerdo muy bien que decía.

- ¿Es un contrato temporal o definitivo?
- ¿Es un contrato de tiempo completo o de tiempo parcial?
- ¿Cuál es el tipo y duración de contrato?

Es un contrato de tiempo indefinido creo. Pero si te dicen que tienes que pasar como por un “periodo de prueba”, que básicamente son los tres meses de la temporada alta. Entonces da igual cuanto dure porque lo más probable es que te vayan a correr al poco tiempo. Bueno, al menos eso me pasó a mi.

- ¿Cuál es la duración de la jornada laboral?

Pues yo trabajaba medio tiempo, así que como seis horas. Aunque dependía, variaba mucho por día. Cuando había muchas llamadas, como en días festivos o el fin, si a veces era hasta más de ocho horas. Pero también dependía de cuánto quería chambear uno, pero en ese momento si necesitaba el dinero, bueno aún.

- ¿Cuál es la intensidad de la jornada laboral en una escala del uno al diez?

También depende del día. Pero como te decía, en los días más pesados si era una intensidad de diez. En serio era estar todo el día respondiendo llamadas, lo que era súper estresante, te encontrabas a cada pendejo que te hacía enojar, de que si no hay tal ingrediente, que no llega su pollo frito o no se de cuantas cosas se quejaban y yo ahí, tratando de resolverlo desde mi casa.

- ¿Existe tiempo de descanso o pausas? Si la respuesta es sí, ¿cuánto está permitido?

Si, si teníamos. No recuerdo bien, pero creo que te daban media hora para comer, se que siempre se me hacía poco. En la interfaz que tenías para registrar las llamadas y así tenías un botoncito para tomar tu pausa, y ahí te checaban cuanto tiempo usabas.

- ¿Existe un guion de llamada? ¿Qué tan estricto es su seguimiento?

Si, si hay, pero no es tan estricto la verdad. Claro que te pedían que siguieras como los “puntos básicos” del saludo y que cosas ofrecer y así, pero solo si la cagabas ya te decían algo de que no estabas siguiendo el guion. Pero podías meterle de tu parte para tratar de vender los productos que te dan comisión.

- ¿Cómo se realiza el control de la productividad laboral?

Pues primero con el número de ventas que hacías, además de los productos que vendiste, porque ellos querían que promocionaras ciertos productos, como si fuera lo mejor del mundo. Luego pues te checaban tus llamadas y si veían que cometías errores, como no ofrecer ciertos productos o hablarle feo a los clientes, te bajaban puntos.

También te medían cuanto duraban tus llamadas, para ellos entre menos dure la llamada mejor, porque así puedes tener más, mientras que vendas cosas claro.

- ¿En que medida es necesario el control emocional del trabajador para una buena productividad? ¿en qué aspectos de tu ámbito laboral lo has notado?

Muchísimo, te digo que era cosa de todos los días tener que tratar con gente enojada que quiere que les resuelvas sus problemas al momento. Si hubo algunas ocasiones donde tuve que alejarme el micrófono y respirar un poco. Suena fácil estar contestando llamadas, pero en serio si me generó mucho estrés ese trabajo.

- ¿Aproximadamente cuál es el salario? ¿existe progresión salarial?

Pues igual dependía de cuantas comisiones de productos ganabas y así. Yo creo que a la quincena ganaba entre 2500 y 3000 pesos, pero te digo que variaba por persona y por la demanda que había.

- ¿De qué forma se da la retribución económica (salario quincenal, pago por honorarios, pago a destajo, etc.)?

Sí, teníamos un salario base, no recuerdo de cuanto. Luego tu podías ganar más dinero por las comisiones o bonos que te daban por tener buenas calificaciones. Eso era lo atractivo del trabajo, que podías generar algo extra al salario.

- ¿El empleo cuenta con algún tipo de prestación o beneficio social?

No, para nada. Se que en la oficina tenían un comedor, pero nunca fui. Creo que si durabas más que el periodo de prueba ya te daban las prestaciones de ley, pero yo no llegué a ese momento.

- ¿Con qué constancia se modifican los puestos, departamentos, turnos y horarios de trabajo?

Pues el puesto no. Tu “equipo” de trabajo si te lo cambiaban como cada dos semanas, aunque tu supervisor si era el mismo siempre. Además de que pues constantemente estaba entrando nueva gente.

Equipos de trabajo

- ¿los costos relativos a los equipos de trabajo son definidos antes de iniciar la relación laboral?
- ¿A quién se le atribuyen los costos de los equipos de trabajo, al trabajador o al empleador?

Si trabajas desde tu casa tienes que usar tu computadora. Si vas a la oficina ahí si te prestan el equipo y así. Yo pues tuve que usar mi compu personal para poder trabajar.

- ¿El empleador facilita al teletrabajador de un servicio técnico adecuado para sus herramientas de trabajo?

No, para nada, tu te encargas de todo eso.

- Formación

Si tuvimos un curso, como de un fin de semana antes de empezar a trabajar.

Seguridad y salud

- ¿el teletrabajador tiene acceso a beneficios de seguridad social?
- ¿se protege la salud del teletrabajador respecto al uso de los equipos electrónicos?

No, nunca nos dijeron nada de eso.

- ¿existe algún mecanismo para verificar la correcta aplicación de las normas de salud y seguridad?

No.

- ¿Cómo afecta la modalidad de teletrabajo a la carga de estrés del teletrabajador?

Pues generó mucho estrés en mi vida personal, si acababa de trabajar ya sin energía para hacer nada. Y como estaba empezando la universidad en ese momento, si generó problemas para poder concentrarme, hacer las tareas y así.

También llegaba a estar más irritable con mi familia, sobretodo cuando había tenido algún incidente ese día.

- ¿Consideras que existe algún tipo de discriminación en tu trabajo (por razón de género, clase, étnica, etc.)?

Pues con mi jefe o compañeros no, nunca. Pero con clientes si, algo así. Siento que como me escuchaban que era mujer, se sentían con derecho a hablarme feo, no se, pero si me decían comentarios como ‘ay niña, aprende a hacer tu trabajo’ o cosas así que siento que no me las dirían si fuera un hombre el que está al teléfono.

Privacidad

- ¿Existe derecho a la desconexión digital?

Pues, si te contactan, pero no es algo intrusivo, solo es más para hacer el paro, como en los días que hay mucha demanda si te piden que te quedes más tiempo, y pues ahí tu decides si quieres o no.

- ¿Cómo funciona el sistema de vigilancia o control sobre el trabajo? ¿es intrusivo en la vida privada del teletrabajador?

Pues es un programa que te instala la misma empresa en tu compu, como de manera remota. Yo sabía que sí checaban las llamadas, al menos una a la semana, pero no es que me sintiera vigilada, solo sabía que podía pasar en cualquier momento.

- ¿los teletrabajadores (y sus representantes, si hay) fueron previamente informados sobre el uso de un sistema de vigilancia?
- ¿Existe una protección de los datos del teletrabajador?

No, para nada.

Cotidianidad y ocio

- Al trabajar desde el hogar, ¿consideras que existe una mayor conciliación entre tu tiempo de trabajo y tiempo de ocio? ¿o genera dificultades en la separación de ambas esferas?

Me ayudaba y me afectaba a la vez. Te digo que estaba los primeros semestres de la carrera, entonces en los tiempos muertos me servía para poder avanzar mis tareas, pero a la vez siento que no lo hacía tan bien porque no le podía dar toda mi atención, no se si me explico.

Aunque si me daba mucha comodidad estar trabajando en mi casa, literal me levantaba y ya en pijama podía empezar a trabajar.

- ¿De qué forma afecta el teletrabajo en tu vida diaria (estrés, comodidad, problemas familiares, etc.)?

Pues te digo que si aumento mucho el nivel de estrés de mi vida, también siento que era porque estaba empezando con las clases, y quería dar el máximo en las dos cosas pero no podía. La verdad si acababa de trabajar bastante cansada, ya sin ganas de hacer otras cosas.

Espacio laboral

- ¿De qué forma afecta a tu vida cotidiana que tu espacio de trabajo sea el mismo que tu espacio de ocio?

Pues me daba comodidad. Tenía todo lo que necesitaba ahí a la mano, sabes estar en tu casa, ir a tu baño, así.

- ¿El trabajar desde casa ha generado algún tipo de tensión dentro del hogar?

Si, la verdad si. La cosa es que necesitas buena conexión a internet, y la de mi casa la verdad no es la mejor. Entonces si tenía que estar diciéndole constantemente a mi familia que no usen el internet, que no hagan ruido y así. Te digo que yo andaba muy estresada entonces muchas veces me terminaba enojando.

- ¿Prefieres trabajar en modalidad presencial o a distancia?

Desde mi casa, es mucho más cómodo.

- Para ti ¿cuáles son los beneficios del teletrabajo? ¿y cuáles son sus desventajas?

La comodidad de estar en tu casa, no tener que pagar transporte ni pararte temprano para bañarte, la verdad si me gustaba eso.

Lo malo yo creo que si estaba todo el día en casa, aunque suene contradictorio, ya al final me harté de no salir de mi cuarto, además de que mis clases en ese momento también eran online, no la pasaba tan bien.

- ¿Te ha costado adaptarte al modelo de teletrabajo? ¿qué ha sido lo más difícil?

No, no realmente.

Derechos colectivos

- ¿Sabes si cuentas con representación sindical?

No tengo idea la verdad, nunca pregunté.

- ¿Los representantes de los trabajadores fueron informados sobre la inclusión del modelo de teletrabajo?
- ¿Existe algún tipo de negociación colectiva respecto al contrato de trabajo?

No, para nada.

- ¿El hecho de trabajar en modalidad *home office* dificulta la relación y organización con tus compañeros de trabajo?

Yo creo que sí. No se como era si ibas a la oficina, pero al menos yo casi ni conocí a ninguno de mis compañeros, mucho menos platicar de cualquier cosa. Además de que te estaban rotando constantemente de equipo entonces pues ni había sentido en tratar de hacer amigos, no estaba ahí para eso.

- ¿Crees que el alto nivel de rotación de personal afecte a la organización de trabajadores?

Sí, creo que sí.

- ¿Consideras que al trabajar desde casa tienes un mayor control individual sobre las condiciones laborales (intensidad, comodidad, salud, etc.)?

Sí, como ya te mencioné si era más cómodo en teletrabajo.

- Cuestionario 2

Entrevistado 2: “Nicolás”

Sociodemográficas

- Edad

24

- Género

Hombre

- Estado civil

Soltero

- ¿Tienes hijos? En caso afirmativo ¿cuántos?

No

- Nivel educativo

Licenciatura

- Ocupación actual

Maestro particular

Nombre de empresa:

Subcontratadora:

Servicios Administrativos RPI

Beneficiaria del servicio:

Pizza Hut, KFC

Carácter voluntario

- ¿Siempre trabajaste en modalidad teletrabajo o hubo un cambio de presencial a distancia?

Sí, siempre fue modalidad teletrabajo.

Sí podía ir, de hecho podía ir y de hecho estaba chido, tenían buenos espacios, tenían un comedor, si podías ir a chamber, pero para mí era más cómodo desde mi casa.

- **Si trabajó también a modalidad presencial** ¿el teletrabajo forma parte de la descripción inicial del puesto de trabajo? ¿puede incorporarse de forma voluntaria más tarde?
- ¿el rechazo de adoptar la modalidad laboral es razón suficiente para generar problemas la relación laboral?

Eventualmente los hubo [problemas]. Yo entré en temporada alta, cuando contratan gente a lo bestia, entonces te meten a un esquema de tres meses de prueba, porque esos tres meses cumplen la temporada alta, y después ya te mandan a la mierda.

Entonces cuando estaban a punto de acabar esos tres meses ya empezaron a ver a quién iban a cortar, y eso sí lo hicieron con base en la asistencia, empezaron a decir que ya habrá que venir dos veces por semana. Ahí a la gente que no podía ir la iban sacando.

Trayectoria laboral

- ¿Fue el *call center* tu primer empleo?

No, no fue.

- ¿por qué y cómo llegaste a trabajar allí?

Me recomendó un amigo que trabajaba ahí.

- ¿cuánto llevas ahí o cuánto duraste?

Tres meses, los tres meses de prueba en temporada alta.

- ¿Planeas quedarte mucho tiempo en ese empleo? ¿por qué?

No quería seguir, era consiente que después de eso las comisiones bajan mucho porque hay mucho menos demanda; pero además por supuesto, estando ahí dije ‘esto es una mierda’, siempre lo vi como un trabajo de corto plazo. Pero me cortaron, y por supuesto que no hay liquidación

Condiciones de empleo

- ¿Existe contrato laboral, escrito o verbal?

Sí, con la empresa subcontratadora. Es un contrato escrito que tu firmas y todo.

- ¿Es un contrato temporal o definitivo?

Es un contrato de tiempo indefinido, pero especifican que son tres meses de prueba, entonces mientras te corren en esos tres meses todavía no estás formalmente dentro. No te dice cada cuánto se renueva ni nada.

- ¿Es un contrato de tiempo completo o de tiempo parcial?
- ¿Cuál es el tipo y duración de contrato?
- ¿Cuál es la duración de la jornada laboral?

Dependía, dependía. En teoría era un medio tiempo pero solía durar siete horas en promedio. Todo eso está muy fuera de tus manos, te pueden decir 'oye mañana necesito que te conectes en la tarde'. Sí tenías un horario fijo, pero se extendía.

Había un día de descanso a la semana, a veces podías pedirlo, pero normalmente te lo asignaban y solía ser entre semana.

- ¿Cuál es la intensidad de la jornada laboral en una escala del uno al diez?

Dependía mucho del día, dependía mucho de que tanta demanda hubiera. Un martes equis igual te la podías llevar más o menos, pero si tu tuviera que hacer un promedio si te diría como ocho.

Pero cuando había demanda si era más pesado. La etapa de tres meses de prueba la ponen ahí porque hay muchas festividades, no sabes la cantidad de gente que pide KFC en navidad, literal es estar contestando llamadas sin parar. Navidad, año nuevo, 14 de febrero, ahí si eran jornadas casi de diez horas sin parar.

- ¿Existe tiempo de descanso o pausas? Si la respuesta es sí, ¿cuánto está permitido?

Tienes 15 minutos al día, que te los cuenta el programa, tu le picas a un botón de baño y van descontando tus 15 minutos. Si se te acababan los 15 minutos ya no podías irte.

Si yo no contestaba una llamada en un día, al final del día ya no estoy ahí.

- ¿Existe un guion de llamada? ¿Qué tan estricto es su seguimiento?

Sí pero no era muy estricto su seguimiento. Había cosas que sí como la presentación y la despedida, pero como los procesos de compra si son bien complicados, es como 'arma una pizza', te pueden pedir mil cosas diferentes, te pueden presentar mil pedidos diferentes, entonces la neta es que no te apegabas mucho al guion, ni hacían mucho énfasis en que te aprendieras el guion, más bien hacen énfasis en que te aprendas perfecto el proceso de registrar la compra y resolver problemas, si no hay tal ingrediente en la sucursal qué tienes que hacer. Yo recibía llamadas de todo México.

- ¿Cómo se realiza el control de la productividad laboral?

Hay como varios medidores, uno de la cantidad de llamadas que recibías, por eso es que hay gente que decidía quedarse todo el día trabajando, porque recibes más llamadas y hay bonos en función de eso, que tantas llamadas, que tantos pedidos; hay comisiones por pedidos, hay ciertos productos que tienen comisión.

La otra manera en que te medían es con respecto a la calidad, te monitoreaban aleatoriamente, tu no te enterabas cuando, pero una vez a la semana alguna llamada te escuchaban y al final de la semana el supervisor de tu grupo te dice 'tu llamada de calidad muy chida' o me llegaron a decir 'realmente el proceso adecuado en esta llamada tenía que haber sido tal, pero estás bien'.

Pero definitivamente tuve llamadas que si me las hubieran monitoreado mi calidad hubiera sido muy baja. Se empezaba a complicar el asunto de la compra, no había tal ingrediente

entonces el cliente se ponía mal, o se te caía el internet y te desconectabas y entonces era terrible.

Mientras menos duraran las llamadas mejor, siempre. Y había un punto que si te pasabas de algo si ya era un problema, porque recibes menos llamadas

- ¿En que medida es necesario el control emocional del trabajador para una buena productividad? ¿en qué aspectos de tu ámbito laboral lo has notado?

Muy necesario, porque estás lidiando con banda. Todo el tiempo estas capoteando a banda que algo no va a estar exactamente igual como quieren. En general la gente es comprensiva, pero hay gente que se desconecta.

Los días más exigentes eran los días festivos. Había una hora del día, a partir de las cinco de la tarde, todas las sucursales estaban a *full*, o sea ya no podíamos tomar pedidos. Eso el sistema te lo arrojaba 'ya esta sucursal ya no puede registrar', entonces empezaba a ser como lidiar con la banda, decirles 'lo siento pero ya no te puedo tomar la orden'. Y luego ya más tarde, lidiar con toda la banda que hizo pedidos, porque estaba desbordado y no ha llegado mi pedido. Imagínate, te decían 'es navidad, estoy con mi familia, son las nueve de la noche, quiero mi pollo y no ha llegado' y pues ahí la banda anda muy alterada. Tienes que canalizarlos con otro, pero en ese punto la gente ya ni quiere hablar con alguien más, ya nada más te mientan la madre a ti.

Entonces sí, no puedes estar como tambaleándote emocionalmente, porque sino te come, te come definitivamente.

- ¿Aproximadamente cuál es el salario? ¿existe progresión salarial?

En mis tres meses no pasé de dos mil pesos a la quincena.

- ¿De qué forma se da la retribución económica (salario quincenal, pago por honorarios, pago a destajo, etc.)?

Te pagaban quincenalmente, tenías un sueldo fijo por hora de trabajo, que yo me imagino que estaba conforme al salario mínimo, y luego tenías las comisiones y los bonos, esas eran las otras dos maneras de tener varo. En las comisiones tu hacías labor de venta, porque sabías que productos comisionaban, decías 'ah no se le antoja tal mierda'. La otra era por bonos, todo ahí es competitividad, entonces la gente que más vendía tenía un bono, o también por la calidad, si tienes calificación perfecta te daban un bono.

- ¿El empleo cuenta con algún tipo de prestación o beneficio social?

No, no tenía nada. Tenía como descuentos en lugares. Había un comedor en las oficinas, gratis. Igual el equipo, la gente que iba en presencial es porque no tenía compu, ahí te prestaban.

Si hubiera llegado al momento que finaliza el periodo de prueba, entonces hubiera tenido prestaciones, había seguro, aguinaldo, lo de base.

- ¿Con qué constancia se modifican los puestos, departamentos, turnos y horarios de trabajo?

Si me los modificaron, el turno y le horario. Me lo modificaron unilateralmente, también había chance por acuerdo, pero la norma era unilateralmente.

Equipos de trabajo

- ¿los costos relativos a los equipos de trabajo son definidos antes de iniciar la relación laboral?

No.

- ¿A quién se le atribuyen los costos de los equipos de trabajo, al trabajador o al empleador?

Yo usaba mi computadora, lo único que podías rentar eran diademas, ibas ahí las rentabas y te las llevabas a tu casa. Tu te hacías cargo de los problemas técnicos, los gastos de luz, internet y así. Y tienes que tener un mínimo de latencia de internet para poder trabajar, un paquete más o menos bueno. Muchos de los que iban a la oficina era o porque no tienes compu o no tienes buen internet.

- ¿El empleador facilita al teletrabajador de un servicio técnico adecuado para sus herramientas de trabajo?

- Formación

Si, una capacitación de tres días.

Seguridad y salud

- ¿el teletrabajador tiene acceso a beneficios de seguridad social?
- ¿se protege la salud del teletrabajador respecto al uso de los equipos electrónicos?

No, nada.

- ¿existe algún mecanismo para verificar la correcta aplicación de las normas de salud y seguridad?
- ¿Cómo afecta la modalidad de teletrabajo a la carga de estrés del teletrabajador?

Si afecto al nivel de estrés en mi vida. Porque es lidiar con gente, el trato es diferente. Esa chamba en particular, de recibir pedidos y todo pues es estresante, el que sea monótono y estar lidiando con gente.

- ¿Consideras que existe algún tipo de discriminación en tu trabajo (por razón de género, clase, étnica, etc.)?

Privacidad

- ¿Existe derecho a la desconexión digital?

Sí podían llamarte fuera de tu horario. Un poco también yo podía decir que ya acabe mi horario, esa es una de las ventajas de estar en línea, que si puedes decir ‘yo ya ni estoy en mi casa’, pero aún así si lo hacían.

- ¿Cómo funciona el sistema de vigilancia o control sobre el trabajo? ¿es intrusivo en la vida privada del teletrabajador?

Tenías dos interfaces a las cuales te conectabas. Una por medio de la cual registrabas los pedidos y por la otra interfaz recibías las llamadas. En esa interfaz en cuando te conectabas iniciaba tu turno, así es como registraban que te conectaras a tiempo. En cuando te conectabas estabas en línea, te podían entrar llamadas. Así es como te monitoreaban.

- ¿los teletrabajadores (y sus representantes, si hay) fueron previamente informados sobre el uso de un sistema de vigilancia?
- ¿Existe una protección de los datos del teletrabajador?

No realmente, tu te lanzas. Para hacer la instalación [del software], gente de la empresa se conecta a tu compu, les das el control de tu compu. En ningún momento te dicen nada de protección de datos.

Cotidianidad y ocio

- Al trabajar desde el hogar, ¿consideras que existe una mayor conciliación entre tu tiempo de trabajo y tiempo de ocio? ¿o genera dificultades en la separación de ambas esferas?

Si se mezclaba. Por ejemplo, los días en que no estaba muy cañón, que podían ser igual tres días a la semana, a veces podías echarte veinte minutos sin una llamada, entonces definitivamente empiezas a aprovechar el tiempo, te pones a hacer otras cosas, ver una serie, yo me ponía a practicar música, solo tenías la bocina de la compu que te avise cuando te va a entrar una llamada y ya rápido atendías. Eso si hubiera sido presencial no es así, si es uno de los días que no hay chamba es quedarte ahí sentado.

- ¿De qué forma afecta el teletrabajo en tu vida diaria (estrés, comodidad, problemas familiares, etc.)?

Espacio laboral

- ¿De qué forma afecta a tu vida cotidiana que tu espacio de trabajo sea el mismo que tu espacio de ocio?
- ¿El trabajar desde casa ha generado algún tipo de tensión dentro del hogar?

Llegó a generar situaciones de logística, hacer la comida o así, dejaba de poder hacerlo porque no me podía desconectar, pero más que tensiones fueron cosas que se fueron solucionando.

- ¿Prefieres trabajar en modalidad presencial o a distancia?

Prefiero teletrabajo.

- Para ti ¿cuáles son los beneficios del teletrabajo? ¿y cuáles son sus desventajas?

Te ahorras los tiempos de transporte y el gasto; esta onda de poder utilizar tu tiempo; en mi caso particular, como nunca había trabajado en algo así de call center, esta onda de estar en mi casa solo contribuía a sentirme menos nervioso, nadie me estaba oyendo, eso estaba chido; igual poder tener la flexibilidad de decir ‘tengo dos horas más, me quedo a chambear’, si tienes que ir tienes que pensar en el transporte y eso y ya no lo haría.

- ¿Te ha costado adaptarte al modelo de teletrabajo? ¿qué ha sido lo más difícil?

Derechos colectivos

- ¿Sabes si cuentas con representación sindical?

No, realmente no lo sé.

- ¿Los representantes de los trabajadores fueron informados sobre la inclusión del modelo de teletrabajo?
- ¿Existe algún tipo de negociación colectiva respecto al contrato de trabajo?

No, para nada. Había solidaridad porque es mucha banda joven entonces hay buena onda, seguro en presencial si había algún tipo de organización, en línea nada.

- ¿El hecho de trabajar en modalidad *home office* dificulta la relación y organización con tus compañeros de trabajo?

Si, desarticula cualquier posibilidad, o sea tu te puedes poner de acuerdo, tienes un grupo de WhatsApp, pero mi contacto fue para preguntar cosas o para que a mi me preguntaran cosas.

- ¿Crees que el alto nivel de rotación de personal afecte a la organización de trabajadores?
- ¿Consideras que al trabajar desde casa tienes un mayor control individual sobre las condiciones laborales (intensidad, comodidad, salud, etc.)?

Sí, definitivamente. Principalmente con respecto al horario, si estas ahí no puedes decir ‘no puedo trabajar’ si estas en las oficinas, y si estas en tu casa ya puedes decir cualquier pendejada y ya, no te van a decir ‘a ver mándame ubicación que no estas en tu casa’, entonces sí, definitivamente.

- Cuestionario 3

Entrevistado 3: “Gael”

Sociodemográficas

- Edad

24

- Género

Hombre

- Estado civil

Soltero

- ¿Tienes hijos? En caso afirmativo ¿cuántos?

No

- Nivel educativo

Licenciatura

- Ocupación actual

Sin empleo

Nombre de empresa:

Subcontratadora:

Servicios Administrativos RPI

Beneficiaria del servicio:

Pizza Hut, KFC

Carácter voluntario

- ¿Siempre trabajaste en modalidad teletrabajo o hubo un cambio de presencial a distancia?

No, estuve unas semanas yendo a la oficina, solo cuando conseguí una computadora personal ya preferí trabajar desde mi casa.

- **Si trabajó también a modalidad presencial** ¿el teletrabajo forma parte de la descripción inicial del puesto de trabajo? ¿puede incorporarse de forma voluntaria más tarde?

No, o no recuerdo nada al respecto. Yo solo le dije a mi supervisor y ya, que iba a preferir desde casa, la neta no cambia nada del trabajo que realizas, solo donde lo haces.

- ¿el rechazo de adoptar la modalidad laboral es razón suficiente para terminar la relación laboral?

Si, yo creo que sí. Antes de que me despidieran si nos pedían que fuéramos varias veces a la semana, pero a mi me quedaba bien lejos la neta, siento que hasta por eso me corrieron.

Trayectoria laboral

- ¿Fue el *call center* tu primer empleo?

No, si fue el primero de ese tipo, en ventas, pero no fue mi primer empleo.

- ¿por qué y cómo llegaste a trabajar allí?

Por un primo que trabajaba ahí, bueno creo que el aún sigue ahí. Pero sí, el me dio el conecte, me metió vaya.

- ¿Cuánto duraste trabajando ahí?

Como tres meses creo, chance poquito más.

- ¿Planeas quedarte mucho tiempo en ese empleo? ¿por qué?

No, la verdad no. Como mi primo estaba ahí y me contaba como estaba la cosa, desde el principio fui consciente de que probablemente me iban a correr. Además de que la neta no me quería quedar, esta horrible trabajar en eso del call center.

Condiciones de empleo

- ¿Existe contrato laboral, escrito o verbal?

Si, es un contrato escrito. Vas a unas oficinas a firmarlo y todo.

- ¿Es un contrato temporal o definitivo?
- ¿Es un contrato de tiempo completo o de tiempo parcial?
- ¿Cuál es el tipo y duración de contrato?

No recuerdo la neta, se que tenías un periodo de prueba, que claramente yo no pasé. Pero no, no recuerdo nada del contrato.

- ¿Cuál es la duración de la jornada laboral?

Como 5-6 horas al día. Te daban un día de descanso, para mi era los miércoles creo.

- ¿Cuál es la intensidad de la jornada laboral en una escala del uno al diez?

Yo diría un ocho. Si había días muy pesados, pura llamada y llamada, pero también había días que te podías hacer pendejo un rato.

- ¿Existe tiempo de descanso o pausas? Si la respuesta es sí, ¿cuánto está permitido?

Sí, si había. Según yo te daban de que veinte minutos para comer, ahí tenias un relojito que te contaba tu tiempo.

- ¿Existe un guion de llamada? ¿Qué tan estricto es su seguimiento?

Sí, obviamente tu conforme pasaba el tiempo le metías como tu propio sazón, pero si nos decían 'mira tienes que empezar así, luego sigues con esto, luego con esto otro y acabas así'. Si era estricto su seguimiento. No era amenaza, pero para seguir el guion como ellos querían te decían que tus llamadas las va a estar vigilando un operador detrás, si ve que te equivocaste en esto o en esto otro, te bajan puntos.

- ¿Cómo se realiza el control de la productividad laboral?

Pues por número de llamadas que hacías. Igual ciertos productos te daban más dinero por venderlos.

- ¿En que medida es necesario el control emocional del trabajador para una buena productividad? ¿en qué aspectos de tu ámbito laboral lo has notado?

Si era necesario, la verdad en ese tipo de chambas que tienes que estar constantemente tratando con gente, si no tienes un buen control emocional o pierdes el control fácil, te van a quebrar.

- ¿Aproximadamente cuál es el salario? ¿existe progresión salarial?

No recuerdo, como 4-5 mil al mes.

- ¿De qué forma se da la retribución económica (salario quincenal, pago por honorarios, pago a destajo, etc.)?

Teníamos un salario base digamos, y ya luego los extras que tu conseguías como vendedor.

- ¿El empleo cuenta con algún tipo de prestación o beneficio social?

No, jamás me tocó nada de eso.

- ¿Con qué constancia se modifican los puestos, departamentos, turnos y horarios de trabajo?

Equipos de trabajo

- ¿los costos relativos a los equipos de trabajo son definidos antes de iniciar la relación laboral?

No, o no recuerdo si venía algo de eso en el contrato.

- ¿A quién se le atribuyen los costos de los equipos de trabajo, al trabajador o al empleador?

A mí, todos eran a mí. Al menos cuando estabas en tu casa si les daba igual con que trabajaras, mientras trabajaras; por eso al principio si estuve yendo, ya en la oficina si te prestaban computadora, audífonos y todo.

- ¿El empleador facilita al teletrabajador de un servicio técnico adecuado para sus herramientas de trabajo?

No.

- Formación

No recuerdo.

Seguridad y salud

- ¿el teletrabajador tiene acceso a beneficios de seguridad social?

No.

- ¿se protege la salud del teletrabajador respecto al uso de los equipos electrónicos?

No, nada.

- ¿existe algún mecanismo para verificar la correcta aplicación de las normas de salud y seguridad?

Ninguno que yo recuerde.

- ¿Cómo afecta la modalidad de teletrabajo a la carga de estrés del teletrabajador?

A mi me ayudaba la verdad, las primeras semanas que tuve que ir a la oficina lo terminé odiando, estaba mucho más cómodo en mi casa.

- ¿Consideras que existe algún tipo de discriminación en tu trabajo (por razón de género, clase, étnica, etc.)?

No dudo que pueda existir, pero a mi en lo personal no, nunca me tocó nada así.

Privacidad

- ¿Existe derecho a la desconexión digital?

No, si te llamaban fuera de tu horario, sobretodo en los días que había muchas llamadas, pero ya a veces no les respondía y no había pedo.

- ¿Cómo funciona el sistema de vigilancia o control sobre el trabajo? ¿es intrusivo en la vida privada del teletrabajador?

Pues es una aplicación que te instalan en tu computadora para checar tus llamadas, la neta ni la he borrado.

- ¿los teletrabajadores (y sus representantes, si hay) fueron previamente informados sobre el uso de un sistema de vigilancia?
- ¿Existe una protección de los datos del teletrabajador?

No, de hecho, cuando me la instalaron si me dio cosa, porque literal un tipo de la empresa se mete a tu computadora de forma remota, o sea el esta en una oficina quien sabe donde y casi casi “hackea” tu computadora para instalar el programa, si me dio miedo que pudiera sacar cosas de ahí, aunque no creo la verdad.

Cotidianidad y ocio

- Al trabajar desde el hogar, ¿consideras que existe una mayor conciliación entre tu tiempo de trabajo y tiempo de ocio? ¿o genera dificultades en la separación de ambas esferas?

Sí, para mi sí. Me gustaba mucho más la rutina que podía tener en mi casa que tener que ir a la oficina, que me quedaba bien lejos.

- ¿De qué forma afecta el teletrabajo en tu vida diaria (estrés, comodidad, problemas familiares, etc.)?

No sé.

Espacio laboral

- ¿De qué forma afecta a tu vida cotidiana que tu espacio de trabajo sea el mismo que tu espacio de ocio?

Te podías hacer más pendejo, te digo. Muchas veces, sobretodo en días de semana, tenías tiempos muertos de 20 minutos o media hora, yo ahí veía series, leía, hacía cualquier mamada, cosa que se que no podría hacer si iba a la oficina.

- ¿El trabajar desde casa ha generado algún tipo de tensión dentro del hogar?

En mi caso no. Quizás el internet, como el de mi casa era medio malo si llegue a tener problemas por eso, pero nada realmente.

- ¿Prefieres trabajar en modalidad presencial o a distancia?

En ese trabajo en específico, de call center, a distancia, por mucho.

- Para ti ¿cuáles son los beneficios del teletrabajo? ¿y cuáles son sus desventajas?

- ¿Te ha costado adaptarte al modelo de teletrabajo? ¿qué ha sido lo más difícil?

No, me gustó más bien.

Derechos colectivos

- ¿Sabes si cuentas con representación sindical?

No, según yo no.

- ¿Los representantes de los trabajadores fueron informados sobre la inclusión del modelo de teletrabajo?

- ¿Existe algún tipo de negociación colectiva respecto al contrato de trabajo?

A mi no me tocó nada de eso, estoy seguro que no había.

- ¿El hecho de trabajar en modalidad *home office* dificulta la relación y organización con tus compañeros de trabajo?

Probablemente sí, tampoco es que me interesara mucho, como te dije desde un principio sabía que iba a durar poco ahí. Pero sí, al menos las primeras 2-3 semanas que trabajé ahí, cuando si me tocaba ir a la oficina, si llegué a conocer a algunos de mis compañeros, pero ya en mi casa pues no, solo les hablaba para preguntar cosas más específicas o dudas, pero sobretodo con mi supervisora, ya en modelo presencial ahora que lo pienso casi ni hablaba con nadie, tampoco es que yo lo buscara.

- ¿Crees que el alto nivel de rotación de personal afecte a la organización de trabajadores?

Si, no se, sabía que entraba mucha gente nueva, pero yo no los conocía.

- ¿Consideras que al trabajar desde casa tienes un mayor control individual sobre las condiciones laborales (intensidad, comodidad, salud, etc.)?

Si, para mi si. Ahí en la oficina estaba medio incómodo el lugar de trabajo, o sea no, no estaba mal ni nada, de hecho yo creo que estaban bastante bien para ser un call center, pero en mi casa tenía mi silla, mi computadora, podía ir a la cocina a agarrar algo de comer, cosas así que en la oficina pues no puedes hacer porque ahí si te están viendo siempre, aunque no haya llamadas te toca quedarte sentado.

- Cuestionario 4

Entrevistado 4: “Tamara”

Sociodemográficas

- Edad

21

- Género

Mujer

- Estado civil

Soltera

- ¿Tienes hijos? En caso afirmativo ¿cuántos?

No

- Nivel educativo

Licenciatura

- Ocupación actual

Maestra particular

Nombre de empresa:

Subcontratadora:

Servicios Administrativos RPI

Beneficiaria del servicio:

Pizza Hut, KFC

Carácter voluntario

- ¿Siempre trabajaste en modalidad teletrabajo o hubo un cambio de presencial a distancia?

Si, siempre estuve en teletrabajo.

Después de dos meses que estuve se abrió la posibilidad de ir presencialmente, pero yo prefería el teletrabajo. Era más cómodo y las veces que llegue a ir a las oficinas me parecía que era muy bullicioso, mucha gente, como todavía era en pleno covid, no me parecía tan cómodo.

Te decían [que fueras a la oficina], yo como que lo esquivé, lograba esquivarlo, era como ‘no puedo, definitivamente no puedo’, pero ya en mi último mes del trabajo si me decían que tenía que ir, aunque solo iba a hacer trámites.

Si era un poco problemático [el no ir a la oficina] pero logré librarla las veces que me tocó.

- **Si trabajó también a modalidad presencial** ¿el teletrabajo forma parte de la descripción inicial del puesto de trabajo? ¿puede incorporarse de forma voluntaria más tarde?
- ¿el rechazo de adoptar la modalidad laboral es razón suficiente para terminar la relación laboral?

Trayectoria laboral

- ¿Fue el *call center* tu primer empleo?

No.

- ¿por qué y cómo llegaste a trabajar allí?

Me conectó un amigo a mi y a mi pareja del momento.

- ¿Cuánto llevas o cuánto duraste ahí?

Como 4-5 meses

- ¿Planeas o planeabas quedarte mucho tiempo en ese empleo? ¿por qué?

Sí, yo habría durado más pero me despidieron. Fue bastante feo, fue como un despido medio ilegal yo siento, porque me hicieron firmar una carta de renuncia, y pues ya no me dieron indemnización. Yo habría seguido.

Me despidieron porque ya no necesitaban gente, cuando yo entré fue un momento como de mucho auge, era diciembre entonces venía navidad, venía año nuevo, entonces necesitaban mucha gente contestando llamadas, tenían mucha demanda. Por las fechas que me despidieron la demanda había bajado entonces reducían el personal, pero cuando entras a trabajar es algo que no te dicen, o sea no te dicen que la demanda baja y te tienes que ir.

Condiciones de empleo

- ¿Existe contrato laboral, escrito o verbal?

Sí. No me acuerdo como era el contrato.

- ¿Es un contrato temporal o definitivo?
- ¿Es un contrato de tiempo completo o de tiempo parcial?
- ¿Cuál es el tipo y duración de contrato?
- ¿Cuál es la duración de la jornada laboral?

Ocho horas aproximadamente, pero a veces se extendía. Necesitaban más personas y te pagaban generalmente las horas extras.

- ¿Cuál es la intensidad de la jornada laboral en una escala del uno al diez?

En un día de mucha demanda, diez. Si era pesadísima.

- ¿Existe tiempo de descanso o pausas? Si la respuesta es sí, ¿cuánto está permitido?

No me acuerdo si te daban como 15 o 20 minutos de comida, en las ocho horas, era terrible. Y cuando había muchas llamadas te decían como 'no pues te chingas, luego te damos el tiempo de comida', pero las llamadas te llegan una y luego otra y luego otra, o sea sin parar. Los días pesados, como fin de semana o navidad, año nuevo, el supero bowl o 14 de febrero, si era estar todo el tiempo con llamada tras llamada.

En la interfaz podías meterte como en tiempo de descanso, le picabas un botón y te monitoreaban el tiempo. Pero si le picabas descanso y rápido te volvías a conectar, te sacaba de la aplicación de llamadas y al reconectarte se tardaba como dos minutos en volver a conectarte, era como un hack que aprendes, no que te dicen.

Pero en alta demanda no había tiempo de hacer el hack porque las llamadas entraban al segundo, entonces ni siquiera te daba tiempo de picarle al botón para meter el descanso.

- ¿Existe un guion de llamada? ¿Qué tan estricto es su seguimiento?

Si, si era estricto, o sea si te monitoreaban las llamadas, si no lo hacías bien te decían.

- ¿Cómo se realiza el control de la productividad laboral?

Había listas, por ejemplo, te contabilizaban lo que vendías y había productos que tenían mayores ingresos, como incentivos. Entonces tu los promocionabas de cierta forma, como la cosa más maravillosa que podías comprar en el mundo, y si llegabas a vender esos incentivos te pagaban un poco más.

Pero había listas de personas, yo siento que favorecían mucho a la competencia interna, porque las publicaban en los grupos y decían ‘felicidades a tal persona que este mes logró tanto porcentaje de ventas’, entonces ponían las listas y había unos que estaban hasta arriba y otros hasta abajo.

Habían monitoreos al azar de llamadas, las hacían creo que semanalmente, entonces una vez a la semana tu monitor te decía ‘oye te monitoree la llamada y estuvo pésimo, o estuvo súper chida’ ‘en tal llamada no ofreciste esto, no dijiste esto, le faltaste la atención al cliente o lo que hiciste estuvo mal, en vez tuviste que hacer esto’ y te ponen una calificación y dependiendo de la calificación, esta relacionado los incentivos.

- ¿En que medida es necesario el control emocional del trabajador para una buena productividad? ¿en qué aspectos de tu ámbito laboral lo has notado?

Si era muy necesario. Porque aparte siento que a mi los clientes me leían, me leían mujer y me leían chiquita, siento que mi voz era aguda, no sé, si llegué a tener experiencias muy culeras con banda, y siempre tuve suerte que esas llamadas no me las monitorearon, porque yo si mentaba madres y si te cachaban mentando madres creo que era baja. Pero no me aguantaba, porque llegaban a tratarme muy mal. Estaba feo, si era desesperante.

Y claro que esas llamadas eran pérdidas, yo no ganaba nada.

- ¿Aproximadamente cuál es el salario? ¿existe progresión salarial?

Ganaba poquísimo, o sea era ridículo. Yo era de las que ganaba más de comisiones y ganaba 4 mil- 5 mil pesos al mes

- ¿De qué forma se da la retribución económica (salario quincenal, pago por honorarios, pago a destajo, etc.)?

Salario fijo, más comisiones. Creo que los bonos te los daban ya que llevabas mucho tiempo trabajando ahí. Había jerarquía de las personas que trabajábamos haciendo la misma cosa. Yo no tenía acceso a bonos, pero tenía comisiones, que era vender ciertos productos del menú que te deban una comisión.

- ¿El empleo cuenta con algún tipo de prestación o beneficio social?

No, creo que después del periodo de prueba, pero yo no tuve. Cuando entras a trabajar te lo venden como ‘si vas a tener prestaciones, seguro y tal’ pero después de que lleves trabajando tanto tiempo. Pero te despiden antes de que llegues ese momento, es trampa de la empresa.

- ¿Con qué constancia se modifican los puestos, departamentos, turnos y horarios de trabajo?

Te rotaban de equipos, mi supervisor siempre fue el mismo pero si había rotación cada dos semanas. No te decían porque, solamente era rotación.

Equipos de trabajo

- ¿los costos relativos a los equipos de trabajo son definidos antes de iniciar la relación laboral?

No.

- ¿A quién se le atribuyen los costos de los equipos de trabajo, al trabajador o al empleador?

Trabajaba con mi computadora y de hecho tuve que comprar unos audífonos con micrófono, que a huevo los tienes que tener y a ver cómo le haces.

- ¿El empleador facilita al teletrabajador de un servicio técnico adecuado para sus herramientas de trabajo?
- Formación

Seguridad y salud

- ¿el teletrabajador tiene acceso a beneficios de seguridad social?
- ¿se protege la salud del teletrabajador respecto al uso de los equipos electrónicos?

No.

- ¿existe algún mecanismo para verificar la correcta aplicación de las normas de salud y seguridad?
- ¿Cómo afecta la modalidad de teletrabajo a la carga de estrés del teletrabajador?
- ¿Consideras que existe algún tipo de discriminación en tu trabajo (por razón de género, clase, étnica, etc.)?

Privacidad

- ¿Existe derecho a la desconexión digital?

No, te podían estar llamando. Si no contestabas si te generaba problemas. Yo me acuerdo que decía ‘pues ya acabé mi jornada’ y mi monitor me llegaba a llamar en horas extra a pedir que te conectes, si no respondías no es que había un problema feo, pero si quedabas mal con el equipo, si te dejaban de considerar para cosas.

- ¿Cómo funciona el sistema de vigilancia o control sobre el trabajo? ¿es intrusivo en la vida privada del teletrabajador?

Si, un poco intrusivo. Sentía mucha presión, aunque sabía que mis derechos laborales no se estaban respetando, sentía la presión de tener que hacerlo.

- ¿los teletrabajadores (y sus representantes, si hay) fueron previamente informados sobre el uso de un sistema de vigilancia?
- ¿Existe una protección de los datos del teletrabajador?

No, se metieron a mi computadora vía remota, no se como le hicieron.

Cotidianidad y ocio

- Al trabajar desde el hogar, ¿consideras que existe una mayor conciliación entre tu tiempo de trabajo y tiempo de ocio? ¿o genera dificultades en la separación de ambas esferas?

A mi me convenía trabajar desde casa. También estaba estudiando para el examen de la UNAM, entonces me facilitaba estar en mi casa. Si llegaba a haber días, por ejemplo un lunes, era un día de pocas llamadas, entonces si había 15-20 minutos en los que no te llegaba una llamada, eran 20 minutos que podía usar estudiando, cosa que en una oficina no puedes hacer.

- ¿De qué forma afecta el teletrabajo en tu vida diaria (estrés, comodidad, problemas familiares, etc.)?

Espacio laboral

- ¿De qué forma afecta a tu vida cotidiana que tu espacio de trabajo sea el mismo que tu espacio de ocio?
- ¿El trabajar desde casa ha generado algún tipo de tensión dentro del hogar?

Sí. Vivía con roomies, entonces a veces el internet en mi cuarto no estaba tan bien, entonces tenía que estar en la sala, y a veces había ruido y les pedía que de verdad no hicieran ruido, pero pues era difícil compartir un espacio en silencio ocho horas. El tema de necesitar silencio en un espacio compartido

- ¿Prefieres trabajar en modalidad presencial o a distancia?

A distancia.

- Para ti ¿cuáles son los beneficios del teletrabajo? ¿y cuáles son sus desventajas?
- ¿Te ha costado adaptarte al modelo de teletrabajo? ¿qué ha sido lo más difícil?

Derechos colectivos

- ¿Sabes si cuentas con representación sindical?

No creo, pero no lo sé.

- ¿Los representantes de los trabajadores fueron informados sobre la inclusión del modelo de teletrabajo?
- ¿Existe algún tipo de negociación colectiva respecto al contrato de trabajo? ¿u organización por parte de los trabajadores?

Los call centers están hechos para que no te organices, porque hay rotación de equipos cada dos semanas, no tienes contacto con tus compañeros. O sea yo me organizaba con mis amigos, porque nos conocíamos, pero sino no hay contacto, está hecho para que no puedas hablar con tus compañeros de trabajo y no puedas generar estrategias para que el trabajo sea mejor o para nada.

- ¿El hecho de trabajar en modalidad *home office* dificulta la relación y organización con tus compañeros de trabajo?

Si, seguro.

- ¿Crees que el alto nivel de rotación de personal afecte a la organización de trabajadores?
- ¿Consideras que al trabajar desde casa tienes un mayor control individual sobre las condiciones laborales (intensidad, comodidad, salud, etc.)?

Sí. Tal vez un poco más, porque la vigilancia era remota. Justo los hacks que yo hacía para evitar ciertas llamadas en momentos en los que estas haciendo algo, no estoy segura que los puedas hacer presencialmente porque si te están viendo.

- Cuestionario 5

Entrevistado 5: “Enrique”

Sociodemográficas

- Edad

24

- Género

Hombre

- Estado civil

Soltero

- ¿Tienes hijos? En caso afirmativo ¿cuántos?

No

- Nivel educativo

Licenciatura

- Ocupación actual

Estudiante

Nombre de empresa:

Subcontratadora:

Servicios Administrativos RPI

Beneficiaria del servicio:

Pizza Hut, KFC

Carácter voluntario

- ¿Siempre trabajaste en modalidad teletrabajo o hubo un cambio de presencial a distancia?

No, al principio fue en línea, y ya después en cuanto bajaba la pandemia y sentían que ya era más seguro volver, nos pedían que volviéramos a presencial y había como oficinas, la neta estaban muy bonitas, no estaban feas.

- **Si trabajó también a modalidad presencial** ¿el teletrabajo forma parte de la descripción inicial del puesto de trabajo? ¿puede incorporarse de forma voluntaria más tarde?

No, no se especificaba nada.

- ¿el rechazo de adoptar la modalidad laboral es razón suficiente para terminar la relación laboral?

Si, te podían llegar a descontar si te pedían que fueras y no ibas a al oficina. Nos pedían ir como dos veces a la semana.

Trayectoria laboral

- ¿Fue el *call center* tu primer empleo?

Fue mi primer trabajo en *call center*

- ¿por qué y cómo llegaste a trabajar allí?

La novia de un primo empezó a trabajar ahí, me contó que estaba trabajando en un call center de KFC, donde te pagaban relativamente bien

- ¿Cuánto duraste trabajando ahí?

Fue el más largo, duré como 6 meses.

- ¿Planeas quedarte mucho tiempo en ese empleo? ¿por qué?

No, ya no podía estar entre el call center y la escuela, porque estaba en mis primeros semestres de la universidad, por eso fue obviamente priorizar la escuela.

Condiciones de empleo

- ¿Existe contrato laboral, escrito o verbal?

Sí, teníamos contrato. Incluso nos pedían que fuéramos a firmar a las oficinas.

- ¿Es un contrato temporal o definitivo?

Si no me equivoco era de un año. Ya al año te despedían.

- ¿Es un contrato de tiempo completo o de tiempo parcial?

- ¿Cuál es el tipo y duración de contrato?
- ¿Cuál es la duración de la jornada laboral?

Duraban como seis horas, era medio tiempo.

- ¿Cuál es la intensidad de la jornada laboral en una escala del uno al diez?

Depende mucho del día, la gente pendeja que te tocaba. Como un ocho, porque si era todo el tiempo estar contestando, más en temporada alta y sobretodo días como navidad o año nuevo, que la gente pide mucho KFC, ahí si era todo el tiempo.

También en esos días nos pedían trabajar más horas. Nos decían ‘hoy si te tienes que quedar’ y era desde la mañana, como ocho de la mañana a diez de la noche.

- ¿Existe tiempo de descanso o pausas? Si la respuesta es sí, ¿cuánto está permitido?

Sí, te daban media hora para comer. Recuerdo que era muy poco tiempo.

- ¿Existe un guion de llamada? ¿Qué tan estricto es su seguimiento?

Si, y si era muy estricto. Te regañaban si no lo seguías, si no ofrecías las cosas que ellos querías vender o si no hablabas como ellos querían que hablaras.

- ¿Cómo se realiza el control de la productividad laboral?

Había como un tipo semáforo, una ruedita con tres categorías. Si estabas en rojo es que lo estabas haciendo mal, si estabas en amarillo es que ahí ibas y si estabas en verde es que lo estabas haciendo perfectamente. Pero era muy difícil llegar a verde, te pedían cosas tipo ‘tienes que terminar todas tus llamadas en cinco minutos’, pero era imposible hacerlo en ese tiempo dado a que el guion que te daban era muy extenso y también porque con mucha gente era bien complicado, que no sabía bien donde vivía, donde estaba y te extendías, y eso te hacía bajar en el semáforo. Si eran estrictos con eso.

También tomaban en cuenta si la llamada termino en venta, si el cliente se quejó, cosas así.

- ¿En que medida es necesario el control emocional del trabajador para una buena productividad? ¿en qué aspectos de tu ámbito laboral lo has notado?

Muy importante, te tocaba gente muy mamona. No sé porqué pero en serio era mucha gente muy mamona. Teníamos llamadas de toda la república, entonces sobretodo cuando me hablaban de Monterrey era gente bien mamona, y era gente bien pesada, si tenías que estar tranquilo, tener mucha paciencia y hablarles de cierto tonito, porque sino sabias que se iban a molestar y ya te iban a insultar.

En llamadas si llegue a tener problemas porque había gente muy tonta, soy paciente, pero si me desespero.

- ¿Aproximadamente cuál es el salario? ¿existe progresión salarial?

Era muy variable. Depende mucho cuanto vendas, depende mucho de tu habilidad como vendedor. Yo a la quincena ganaba como unos tres mil yo creo.

- ¿De qué forma se da la retribución económica (salario quincenal, pago por honorarios, pago a destajo, etc.)?

Todo dependía de lo que le decían “agrandas” que son como los extras que le vendías a la gente. Por ejemplo si una persona pedía un paquete de piezas de pollo, tu le decías ‘oye no se te antojan unas papas, un refresco, un puré de papa’, y si vendías eso te daban un dinero extra.

Tenías sueldo base y comisiones por producto, por vender purés de papa, refresco y así te dan las comisiones. Igual por el semáforo. Si estabas en verde te daban más dinero, como bono de productividad.

- ¿El empleo cuenta con algún tipo de prestación o beneficio social?
- ¿Con qué constancia se modifican los puestos, departamentos, turnos y horarios de trabajo?

No.

Equipos de trabajo

- ¿los costos relativos a los equipos de trabajo son definidos antes de iniciar la relación laboral?

No, para nada.

- ¿A quién se le atribuyen los costos de los equipos de trabajo, al trabajador o al empleador?

En presencial había computadoras, con audífonos y todo. Pero si trabajabas desde casa si tenías que hacerlo desde tu computadora. Me parece que hay una ley nueva de que las empresas te tienen que dar los equipos de trabajo, pero aquí no era así, era ‘si tienes compu, chingale’.

- ¿El empleador facilita al teletrabajador de un servicio técnico adecuado para sus herramientas de trabajo?

No, para nada. Todo yo.

- Formación

Seguridad y salud

- ¿el teletrabajador tiene acceso a beneficios de seguridad social?

No. Por la subcontratación eso no les importa. Por eso te contratan por un tiempo de prueba, para que no hagas antigüedad y no te den prestaciones de ley.

- ¿se protege la salud del teletrabajador respecto al uso de los equipos electrónicos?

No.

- ¿existe algún mecanismo para verificar la correcta aplicación de las normas de salud y seguridad?
- ¿Cómo afecta la modalidad de teletrabajo a la carga de estrés del teletrabajador?

- ¿Consideras que existe algún tipo de discriminación en tu trabajo (por razón de género, clase, étnica, etc.)?

A mi no se me presentó, pero no dudo que pueda haber.

Privacidad

- ¿Existe derecho a la desconexión digital?

Si. No había problema si no respondías cuando te buscaban fuera de tu horario. Nos pedían el paro cuando eran días pesados.

- ¿Cómo funciona el sistema de vigilancia o control sobre el trabajo? ¿es intrusivo en la vida privada del teletrabajador?
- ¿los teletrabajadores (y sus representantes, si hay) fueron previamente informados sobre el uso de un sistema de vigilancia?
- ¿Existe una protección de los datos del teletrabajador?

En ningún momento me dijeron nada de eso, de protección de mis datos. Y me acuerdo que, no se como lo hacía, pero el de sistemas, desde donde el estaba el empezaba a controlar tu computadora, algo muy loco, y te instalaba este software, para que te entraran las llamadas y así. Se quedaba ahí y ahora que lo pienso no lo he borrado.

Cotidianidad y ocio

- Al trabajar desde el hogar, ¿consideras que existe una mayor conciliación entre tu tiempo de trabajo y tiempo de ocio? ¿o genera dificultades en la separación de ambas esferas?
- ¿De qué forma afecta el teletrabajo en tu vida diaria (estrés, comodidad, problemas familiares, etc.)?

Generó problemas, sobretodo por el estudio. Yo empezaba los primeros semestres y tenía tareas y así, pero yo tenía que estar trabajando. Entonces si, si generó problemas muchas veces, como era todo el tiempo estar tomando llamadas, todo el tiempo, mientras era mi tiempo para hacer la tarea y cosas de la uni. Incluso en los días tranquilos no me dejaba concentrarme bien, en cualquier momento te iba a entrar una llamada y si no contestabas perdías muchos puntos en el semáforo.

Espacio laboral

- ¿De qué forma afecta a tu vida cotidiana que tu espacio de trabajo sea el mismo que tu espacio de ocio?
- ¿El trabajar desde casa ha generado algún tipo de tensión dentro del hogar?

- ¿Prefieres trabajar en modalidad presencial o a distancia?

Yo prefiero presencial. Siento que huevoneaba menos y era más productivo.

- Para ti ¿cuáles son los beneficios del teletrabajo? ¿y cuáles son sus desventajas?

Es muy cómodo, obviamente. No te tienes que despertar para irte en transporte público e ir al trabajo, solo te despiertas y prendes tu computadora; eso es lo cómodo, estar en tu casa trabajando, puedes estar en pijama o como quieras, y eso es lo chido la comodidad. Pero aún así me ganaba mucho el ocio, porque si me costaba tomar las llamadas.

- ¿Te ha costado adaptarte al modelo de teletrabajo? ¿qué ha sido lo más difícil?

Derechos colectivos

- ¿Sabes si cuentas con representación sindical?

No, no no no.

- ¿Los representantes de los trabajadores fueron informados sobre la inclusión del modelo de teletrabajo?
- ¿Existe algún tipo de negociación colectiva respecto al contrato de trabajo?
- ¿Existe algún tipo de organización o solidaridad dentro de los trabajadores?

Sí. Por ejemplo, nuestros jefes. Yo tenía una jefa directa, que ella le respondía a otro jefe y luego había otro jefe, era la jerarquía. Pero como también eran chavos de mi edad, eran muy buena onda. Te ayudaban en lo que necesitabas, si tenías problemas hablaban contigo y hablaban en buen modo, en ningún momento te amenazaban ni te decían ‘mira, si no trabajas te va a pasar esto y esto’ sino más bien te ayudaban a que hicieras mejor el trabajo y por ende te fuera mejor, y a ellos también.

- ¿El hecho de trabajar en modalidad *home office* dificulta la relación y organización con tus compañeros de trabajo?

Sí, totalmente. Cuando estuve trabajando en mi casa no había tanto apoyo de los jefes o de los compañeros. Si te hablaban, pero solo por cosas específicas, cuando si ya de plano estaba haciendo algo mal, pero siempre en buena onda. Quizá el contacto con el jefe se mantiene, pero con los compañeros no, por estar en teletrabajo no conocí a mucha gente, Ya cuando iba a presencial pues sí conocías más a la gente.

- ¿Crees que el alto nivel de rotación de personal afecte a la organización de trabajadores?

Si, mucha gente duraba muy poco, y todo el tiempo se contrataba gente nueva, incluso si ibas a las oficinas podías ver a toda la gente ahí formada pidiendo trabajo, una larga cola de chicos y chicas.

- ¿Consideras que al trabajar desde casa tienes un mayor control individual sobre las condiciones laborales (intensidad, comodidad, salud, etc.)?

Si era muy distinto. Se me fue la idea que tenía.

Lista de errores críticos

Errores críticos:

1. Tipificar incorrectamente;
2. Realizar transferencias innecesarias e incorrectas;
3. Realizar mal un direccionamiento;
4. No corroborar la ficha del cliente correctamente en Casa u Oficina;
5. Si el sistema te arroja de nuevo a la ficha de registro, ya sea en casa o en oficina, se deberá corroborar de manera obligatoria a toda la ficha. Si el cliente comenta que un dato del registro está incorrecto, se deben confirmar todos los datos;
6. Registrar incorrectamente los datos que proporciona el cliente (ficha de registro, toma de pedidos, solicitud de factura)
7. No utilizar los apartados de forma correcta para el registro de clientes (agregar nombre, agregar dirección, corregir registro, nuevo registro);
8. No corroborar la dirección de la sucursal, nombre del cliente y número celular tratándose de una orden Pick-up;
9. Ingresar erróneamente el producto;
10. Paqueteo ilegal, venta deshonesto, venta forzada. Para Pizza Hut, se debe mencionar que la pizza lleva “EXTRA QUESO” cuando se sugiere alguna promoción, si el cliente menciona el nombre de la pizza o alguna característica particular de la misma, se brindará costo solo de la pizza (no aplica para KFC);
11. El agente deberá mencionar que se armará un paquete solo cuando ese paquete no esté en existencia o bien cuando el cliente lo solicite;
12. Realizar venta sugestiva (si el cliente compra el primer enfoque que se encuentra en la toma pedido no es necesario realizarla/ si el agente arma un paquete informándole correctamente los costos al cliente y acepta la compra, no es necesario realizarla), si el cliente solicita el producto no cuenta como venta sugestiva;
13. No resumir correctamente el pedido con sus características;
14. Omitir los avisos generales e indicaciones específicas por sucursal;
15. No mencionar garantía de tiempo correcta. En cuanto a carga de calles, se debe indicar el CheckBox de “Carga de calle” durante la llamada y proporcionar 15

minutos adicionales a los que refleja en sistema, excepto si el tiempo es de 60 minutos; se otorga el mismo tiempo y la orden se debe enviar dentro de los primeros 15 minutos. En caso de exceder el tiempo, la orden no debe ser enviada sin previa notificación al cliente, si no se logra la comunicación se debe dejar comentarios en indicaciones especiales;

16. No realizar retención adecuada y manejo de objeciones. No contará otorgar tiempo de espera en línea al cliente; tener un producto exclusivo para retención en ambas marcas y ofrecerlo correctamente. Se debe seguir el proceso de venta de forma correcta, realizando los sondeos ya establecidos;
17. Si el cliente cuenta con la promoción SMS vencida, se debe indicar que se hará válida por una única ocasión, siempre y cuando el cupón aún se encuentre en sistema (no aplica para cupones físicos);
18. Negar el servicio sin motivo aparente (exceptuando cierres de tiendas, falla en sistema o algún caso aislado);
19. Maltrato al cliente, sarcasmo, alzar la voz, utilizar vocabulario altisonante o cortar la llamada;
20. Si el cliente menciona que realizará el pago con un billete de \$1000 pesos, se debe mencionar que no aceptamos billetes de esa denominación;
21. Para Equity confirmar que se enviará al número celular proporcionado una promoción vía SMS, si no se le menciona la información sobre la promoción borrar el número;
22. Enviar la orden al terminar el script de salida (*Gracias por haber elegido Pizza Hut/KFC, esperamos pronto su llamada*);
23. En FRANQUICIAS, el agente debe seguir el enfoque (si el sistema no lo arroja, en Pizza Hut habrá que ofrecer Gran Hut Mix y bebida familiar por \$211);
24. El agente debe invitar al cliente a responder la encuesta de servicio brindado en llamada.