

FEBRERO 2023 - Nº 9

# LA BRECHA

ANÁLISIS DE COYUNTURA ECONÓMICA Y SOCIAL



## EL SECTOR DEL TELEMARKETING

JORGE MANRUBIA DURÁN



# EL SECTOR DEL TELEMARKETING

JORGE MANRUBIA DURÁN

Sociólogo y politólogo, estudiante del  
Máster de Sociología Aplicada a los  
Problemas Sociales de la UCM

**E**l sector del *telemarketing* supone un claro ejemplo del empeoramiento de las condiciones laborales del mercado de trabajo en la actualidad. La externalización de los servicios a empresas especializadas en este campo es un fenómeno relativamente reciente que se ha potenciado con la deslocalización de la contratación de la fuerza de trabajo hacia países con menores salarios y peores condiciones laborales. Así, se busca una reducción de los costes y una maximización de los beneficios por parte de las empresas. Esta situación no es exclusiva en el ámbito del *telemarketing*, sino que responde a unas dinámicas generalizadas a nivel mundial en el sistema capitalista globalizado contemporáneo<sup>1</sup>. El proceso de descentralización de la fuerza de trabajo muestra sus consecuencias en el aumento de la competitividad entre los trabajadores, en una pugna por el mantenimiento de los puestos de trabajo que tiende a la precarización.

Actualmente en España existen alrededor de 75 grandes empresas en el sector del *telemarketing* en las que trabajan alrededor de 120.000 trabajadores y trabajadoras. En los últimos años, el sector ha ido concen-

<sup>1</sup> Harvey, D. (2005), *A Brief History of Neoliberalism*, New York, Oxford University Press.

trando el volumen de negocio en unas pocas empresas. Otra tendencia a destacar es que, si bien la mayoría de las plataformas trabajan en España, se ha producido un fuerte crecimiento del sector en el extranjero, especialmente en Latinoamérica<sup>2</sup> donde se ha duplicado la facturación de las plataformas localizadas en España.

En el sector del *telemarketing* existe una fuerte correlación entre precariedad y feminización. Un 72% del total de las personas contratadas en España son mujeres<sup>3</sup>. González González (2019), sostiene que la feminización del sector del *telemarketing* se debe a la vinculación patriarcal de la mujer con la sumisión –tanto en la relación trabajador-cliente como en la relación de subordinación frente a sus superiores– y la tolerancia a la frustración.

Las bajas retribuciones de los y las trabajadoras contrastan con el progresivo y millonario aumento de los beneficios de las empresas del sector. Según el último *informe de la Asociación CEX* (2022), la facturación de las empresas pertenecientes a dicha asociación (que representan el 88% del total en el sector en España), aumentaron en más de un 10% con respecto al año anterior.

Otra de las características del sector es la alta tasa de temporalidad, según CEX en 2021 estaba en torno al 40%. Esto se debe en gran medida a los contratos por obra



<sup>2</sup> Sectores (2022), *Estudio Sectores: Call Centers*, DBK, 21, pp. 1-198.

<sup>3</sup> González González (2019), *Género y trabajo en los contact centers. Paradigma de feminización laboral*, Universidad de León, 7(2), pp. 261-273.

y servicio, que si bien han desaparecido con la vigente reforma laboral<sup>4</sup>, han sido en muchos casos convertidos en contratos de fijo-discontinuo, perpetuando cierta inestabilidad en el empleo.

En relación con las condiciones de trabajo, es especialmente destacable la utilización de mecanismos de control que podían calificarse como «mixtos», ya que mezclan las técnicas de control de los trabajadores de las etapas tayloristas y post-tayloristas. Si bien en la actualidad, con las transformaciones del mercado de trabajo, algunas prácticas laborales suenan ya obsoletas, aún quedan resquicios de tiempos pasados. Es cierto que el trabajo en los *contact centers* difiere en gran parte de aquellas fábricas industriales, paradigma del trabajo en el pasado siglo. Mientras aquellas se caracterizaban por una biografía laboral lineal y continua<sup>5</sup>, el trabajo en *telemarketing* es inestable, con entradas y salidas constantes, tanto por decisión de los trabajadores como por determinación de las empresas<sup>6</sup>. En 2021 la tasa de rotación aumentó 8 puntos porcentuales<sup>7</sup> con respecto al año anterior debido a la baja retribución, la falta de identidad o a las duras condiciones de trabajo. Este tipo de empresas requieren de personal para campañas concretas y saben que la alta competitividad (re)producida por ellas mismas juega a su favor. En esta misma línea, se señala una tendencia al alza de los costes laborales debido a la inflación y a un requerimiento de profesionalización

“

**En 2021 la tasa de rotación aumentó 8 puntos porcentuales con respecto al año anterior debido a la baja retribución, la falta de identidad o a las duras condiciones de trabajo**

”

<sup>4</sup> España. Real Decreto-ley 32/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de la estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo. Boletín Oficial del Estado, 28 de diciembre de 2021, nº 313, pp. 166882 a 166935.

<sup>5</sup> Alonso, L.E. (2004), *La sociedad del trabajo: debates actuales. Materiales inestables para lanzar la discusión*, Revista Española de Investigaciones Sociológicas, nº 107, pp. 21-48.

<sup>6</sup> González González (2019), *op. cit.*: 261-273.

<sup>7</sup> Asociación CEX (2022), *Estudio de mercado sobre la situación del contact center*, Asociación CEX.

del sector<sup>8</sup>, lo cual podría suponer un aumento de la competitividad entre los trabajadores que previsiblemente saldrían peor parados aquellos con menor cualificación que, recordemos, en este sector son principalmente mujeres.

Esta inestabilidad en el empleo no es exclusiva de este sector, pues responde a las transformaciones estructurales que se han ido produciendo en Europa desde finales de los años 70, acelerándose aún más en las últimas décadas. Lo que sí es destacable del trabajo en los *contact centers* son los mecanismos de control generados por las empresas. Unos mecanismos que hemos calificados de «mixtos» ya que reúnen características particulares del modelo fordista (control exhaustivo de los tiempos de descanso, monitorización constante del trabajo, subordinación de los trabajadores, etc.)<sup>9</sup>; y a su vez, incorporan herramientas de control más actuales que, partiendo del mismo principio de búsqueda de la racionalización y maximización de los beneficios, se centran en el autocontrol, el autogobierno y la autoimposición de unos propósitos en línea con los de la empresa. El trabajo por objetivos es un claro ejemplo de ello: se marcan unos objetivos, por lo general muy exigentes, que ejercen una presión incesante sobre los trabajadores y que tiene una repercusión

<sup>8</sup> Sectores (2022), *op. cit.*

<sup>9</sup> González González (2019), *op. cit.*: 261-273.



directa en su bienestar emocional, traduciéndose en altos niveles de rotación en el empleo y unas tasas de absentismo que duplican la media estatal (11,45% frente al 5,5%)<sup>10</sup>. En la misma línea se implantan sistemas de evaluación de los trabajadores por parte de los clientes al final de las llamadas telefónicas, mediante las «encuestas de valoración del servicio», con una repercusión directa sobre los objetivos. Así, las y los trabajadores se encuentran a merced de la visión subjetiva del cliente, sin capacidad de acción y, de nuevo, en una situación de presión<sup>11</sup>. Estos mecanismos son favorables, por un lado, a la atomización de las y los trabajadores y la competitividad entre ellos, cercenando el sentimiento de pertenencia grupal y dificultando

<sup>10</sup> Asociación CEX (2022), *op. cit.*

<sup>11</sup> González González (2017), *Identidad de género, trabajo y precarización en Castilla y León*. En: *Identidad y Género en Castilla y León*. Instituto de las Identidades, nº 42, pp. 55-66. Diputación de Salamanca.

“

***Las consecuencias negativas de las condiciones laborales se agravan en el caso de las mujeres en un sector, como ya se ha señalado, enormemente feminizado especialmente en los puestos menos cualificados***

”

la solidaridad; y por otro lado, a la anulación de la autonomía y al aumento del sentimiento de frustración<sup>12</sup>.

Las consecuencias negativas de las condiciones laborales se agravan en el caso de las mujeres en un sector, como ya se ha señalado, enormemente feminizado especialmente en los puestos menos cualificados, mientras que en los de mayor responsabilidad y remuneración hay mayor presencia de hombres; lo cual agrava la brecha de género. Asimismo, son las mujeres quienes presentan un mayor porcentaje de bajas laborales, parcialidad, absentismo y permisos (tanto retribuidos como no retribuidos). Son éstas quienes soportan mayoritariamente las cargas de cuidados fuera del ámbito laboral remunerado, viéndose así reducidos sus ingresos y su posibilidad de promoción en el seno de la empresa. Además, los mecanismos de control indirectos, como es el trabajo por objetivos, perjudican especialmente a las mujeres al contar con un marcado sesgo de género. Unos objetivos que, si ya de por sí son difícilmente alcanzables, lo son aún más para las mujeres, al no tener en cuenta las particularidades de las trabajadoras e impidiendo o dificultando gravemente la conciliación.

<sup>12</sup> González González (2019), *op. cit.*: 261-273.

“

*El proceso de descentralización de la fuerza de trabajo muestra sus consecuencias en el aumento de la competitividad entre los trabajadores, en una pugna por el mantenimiento de los puestos de trabajo que tiende a la precarización*

”



## Perspectivas de trabajadoras en el sector del telemarketing

La presente investigación se ha construido mediante entrevistas realizadas a trabajadoras del sector del *telemarketing*. Muchas de las cuestiones recogidas en estudios previos al respecto se confirmaron, como la feminización o la precarización del trabajo en *call centers*. Gracias a este trabajo de campo hemos podido conocer los motivos que explican la presencia mayoritaria de mujeres en este sector. En algunos casos por la cercanía al centro de trabajo o la posibilidad de teletrabajar; y en otros por no haber encontrado otro empleo que les permita mantenerse económicamente y conciliar su vida laboral y familiar, o la relevancia de la coyuntura económica en el momento de la pandemia a la hora de acceder a un puesto de trabajo.

*«Yo pedí amoldar mi trabajo a mis hijos y me lo concedieron».*

*«Cuando empezó la pandemia yo estaba estudiando (...) y yo me tenía que incorporar al mercado laboral en 2020, en agosto-septiembre de 2020, cuando estaba todo bajo mínimos (...)».*

Sin embargo, existe un amplio consenso en cuanto a los bajos salarios y la falta de actualización de estos.

*«Es una basura lo que nos están pagando».*

En cuanto a las relaciones con compañeros y superiores también se muestra cierto descontento, tal y como señalan estudios previos. Esta degradación de las relaciones se da en gran parte por la pugna interna que se genera entre trabajadores.

*«(...) el ambiente y las relaciones laborales son pésimas, para mí es súper importante. Y es para mí lo más deficiente que hay en esta empresa en mi puesto de trabajo actual».*

*«No hay buen ambiente en general, por... desde la parte de estructura se aplica como un procedimiento de competitividad entre los compañeros y las compañeras, entonces eso hace como de barrera y eso perjudica a las relaciones».*

La competitividad en el sector se traslada a las plantillas, llegando hasta el punto de elaborar rankings entre las trabajadoras.

*«(...) antes se plasmaba por correos electrónicos, mandaban un listado de cómo se iba a nivel de productividad. Fulanita lleva veinte cierres y Menganita lleva tres (...) señalando a todos los compañeros en el mismo ranking público. En todos los correos electrónicos se veía cómo iba cada persona. O sea, encima señalándolos, mencionándolos con un "@fulanita, ¿por qué llevas x cierres cuando tu compañero lleva veinte mil". O sea, imagínate los riesgos psicosociales que hay ahí».*

De la misma forma, la incorporación del teletrabajo como norma en algunos puestos del sector, cercena las relaciones personales entre trabajadoras, disminuyendo la generación de solidaridades entre las mismas.

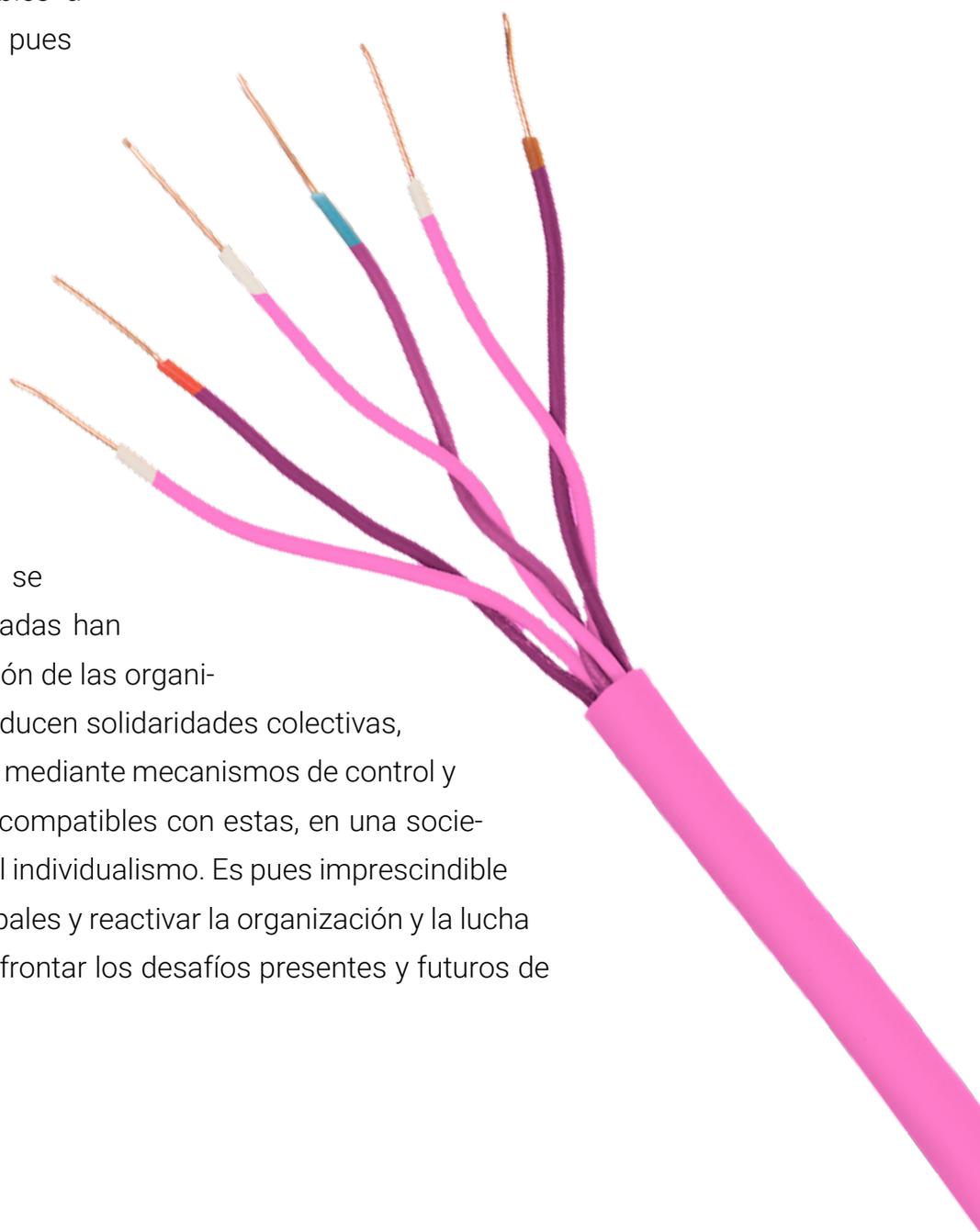
*«Si estuviera (...) a dos minutos de mi casa, pues no dudaba en estar allí, porque (...) es una ventaja (...) para compartir cosas, para intercambiar (...). Al final el tiempo del café, o salir a la calle un rato te despeja y te ayuda también a desarrollarte como persona».*

Por último, en relación con la conciliación familia-empleo, las entrevistadas no mostraron en primera instancia especiales dificultades, pero a medida que se desarrollaron las entrevistas salieron a la luz algunas cuestiones.

*«no me han dejado ascender (...) los jefes me dijeron que la plaza era mía, pero por temas de horarios (...) para cien euros más que me pagan, paso, prefiero estar con mis hijos».*



El presente estudio se ha centrado en el sector del *telemarketing*, atendiendo a sus características particulares. Sin embargo, es posible que muchas de las cuestiones aquí tratadas sean transferibles a otros sectores de actividad, pues como se ha señalado inicialmente, el sistema capitalista en su etapa actual presenta unas dinámicas que traspasan las fronteras territoriales y sectoriales. Muchos de los cambios estructurales que se han dado en las últimas décadas han ido de la mano de la debilitación de las organizaciones que generan y reproducen solidaridades colectivas, ya sea de una forma directa o mediante mecanismos de control y disciplinamiento difícilmente compatibles con estas, en una sociedad cada vez más tendiente al individualismo. Es pues imprescindible reavivar las solidaridades grupales y reactivar la organización y la lucha política de clase para poder afrontar los desafíos presentes y futuros de los y las trabajadoras.



# LA BRECHA

La Brecha es una publicación económica y sociolaboral mensual de la Secretaría de Formación Confederal que tiene como objetivo plasmar las distintas realidades y problemas de la clase trabajadora.

A través de esta, aportamos estudios sectoriales, análisis de coyuntura socioeconómica y temas relacionados con la acción sindical.

