EN VIVO Guerra en Ucrania | EEUU cree que Rusia ha solicitado municiones a Corea del Norte

OPINIÓN / DESPUÉS DE LA PANDEMIA

El trabajo y el fin de una era

por Enrique Dans · 7 septiembre, 2022 - 02:28 GUARDAR

En un estudio reciente, el 95% de una muestra de 300 gestores de *contact centers* norteamericanos afirmaron haber adoptado, estar implementando o estar planeando, el uso de tecnologías de automatización avanzada destinadas a sustituir a sus agentes. Es una profesión que, en 2020, desempeñaban aproximadamente tres millones de personas en el país con sueldos medios en torno a los 37.000 dólares anuales.

¿De qué estamos hablando? Una profesión que, seguramente por desgracia, conocemos bien. Los operadores de *call centers*, más conocidos ahora como *contact centers* por incluir otros canales como la web, el correo electrónico o la mensajería instantánea (y hasta la telepatía si llega a desarrollarse algún día), son esas personas que nos encontramos al otro lado del canal cuando llamamos al servicio al cliente de muchas compañías. También cuando alguien nos llama de una compañía para intentar, por lo general, vendernos algo.

En el primer caso, el llamado *inbound*, la compañía recibe llamadas de clientes que necesitan algo de ella, sea una demanda de servicio para un producto, una aclaración o duda, etc. El operador debe, por lo general, responder a esas preguntas o redirigirlas de la manera adecuada, en muchos casos siguiendo guías de procedimientos en función de lo que el cliente le reclama.

En ocasiones, **se sustituyen parcialmente por servicios automatizados de voz** (Interactive Voice Recorder, o IVR) que contestan con grabaciones en función de determinadas palabras pronunciadas por el cliente, en lo que era ya un presagio -muy malo, además- de automatización.

En el segundo caso, el *outbound*, el teleoperador encarna una de las profesiones más denostadas, la de quien nos llama, a veces de manera persistente, para intentar vendernos algo, **utilizando para ello un guión** con todas las opciones posibles destinado a acorralar a quien está al otro lado para que la venta tenga lugar.

Un tipo de llamadas que sufren un elevado porcentaje de personas, que tienden a considerarse desde molestas hasta directamente odiosas.

Llamadas que en países como España pueden evitarse en gran medida apuntando nuestro número de teléfono en la llamada *Lista Robinson*, que hace sentir a los que estamos en ella como auténticos privilegiados cada vez que estamos con alguien y le suena "una de esas llamadas" de las que tú ya ni te acuerdas.

¿Qué ocurre con los teleoperadores? Que por mucho que sea una profesión denostada, que genera un elevado nivel de frustración y que posee una rotación muy elevada de casi el 40%, da trabajo a personas que consiguen, gracias a ella, llevar un sueldo a sus casas a fin de mes.

> *Por mucho que sea una profesión denostada, los teleoperadores consiguen, gracias a ella, llevar un sueldo a sus casas a fin de mes*

Pero por otro lado, somos todos -sobre todo los que utilizamos habitualmente asistentes como Siri, Alexa y similares- perfectamente conscientes de **hasta qué punto han mejorado las tecnologías de locución y reconocimiento** de voz.

Una progresión que lleva incluso a que muchos actores protesten por el papel cada vez más importante que tienen las voces sintéticas en su profesión. Cada vez más actores son contratados para alimentar repositorios de entrenamiento para voces sintéticas, o ven como esas voces sintéticas llevan a cabo contratos para los que antes se contrataba a un actor.

Naturalmente, lo que es suficientemente bueno como para grabar una película o un anuncio, lo es también para estar al otro lado cuando llamamos a una compañía o cuando una compañía pretende vendernos algo telefónicamente.

La automatización de los *contact centers* soluciona claramente muchos de los problemas de sus responsables: el incremento progresivo de los costes (54%), el reclutamiento de agentes en una profesión con una consideración generalmente negativa (49%), la rotación creciente de sus agentes (39%), o la gestión de llamadas en momentos de pico de actividad (39%).

¿Van a sustituir las máquinas a los operadores de *contact center*? Algunos sitúan la profesión de *telemarketer* en **un 95% de probabilidad de automatización en los próximos años.** Y

a los representantes de servicio al cliente en un 87%, decididamente no las mejores perspectivas para una profesión que, en cualquier caso, no es especialmente vocacional, sino más bien, en muchos casos, el recurso de quien no encuentra otra cosa que hacer.

¿Será mejor el mundo tras automatizar este tipo de profesiones? Tengo mis dudas. Pero el proceso sigue la lógica marcada: si un trabajo puede ser llevado a cabo por máquinas de manera razonablemente competente -y los seres humanos que lo hacían no lo encuentran especialmente interesante o vocacional- **lo más probable es que la sustitución se produzca.**

La evidencia debería llevarnos a pensar sobre **el futuro del trabajo**: ¿nos gusta lo que hacemos o es simplemente una forma de llevar dinero a casa y hacer otras cosas que nos gustan infinitamente más?

¿Qué cosas, además de permitirnos vivir de ellas, haríamos por el placer de hacerlas, porque nos gusta dedicarnos a ellas, porque son una forma de dar sentido a lo que hacemos? Porque las que no sean así, las que hagamos sin ninguna pasión, simplemente porque nos pagan por ello, probablemente serán, más tarde o más temprano, automatizadas y llevadas a cabo por una máquina, sean ser teleoperador, cajero en un banco o actor de doblaje.

Aunque a algunos les parezca ciencia-ficción, la era del trabajo resignado, del "hago esto solo porque no me queda más remedio", podría estar llegando a su fin, con todo lo que ello conlleva.

Mejor ir pensándolo y, sobre todo, preparándose para ello.

SIGUE LOS TEMAS QUE TE INTERESAN
COLUMNAS DE OPINIÓN

COMENTA

MÁS DE ENRIQUE DANS
- La imprescindible reforma del mercado energético
  31 agosto, 2022 - 02:26
- El metaverso entre comillas
  24 agosto, 2022 - 01:24
- Trabajos y robots: Dall-E o la transición eterna
  17 agosto, 2022 - 02:24
- La descentralización de todo
  10 agosto, 2022 - 01:20

LOS ÚLTIMOS

NOTAS DIGITALES
Cuando prototipar se convierte en una obra de ciencia ficción
Paco Bree

CONVERGENCIA DIGITAL ESG
¿Contradicciones ESG?
Lluís Altés

A FONDO
La ciberseguridad: el negocio tecnológico que nunca pasa de moda
Arantxa Herranz

EL ESPÍRITU SOPLA DONDE QUIERE
El 'Tope al precio del Gas' y los peligros de la propaganda
Juan Ignacio Crespo

Ahora en portada

LA TRIBUNA
El Midcat, Rusia conoce el punto débil de Europa
Manu Ureta

DESPUÉS DE LA PANDEMIA
El trabajo y el fin de una era
Enrique Dans

LA TRIBUNA
Llega una tormenta de impagos y morosidad
Agustín Rodríguez

Sé el primero en comentar

Escribe tu comentario

NORMAS DE USO

ENVIAR

Operar con instrumentos financieros o criptomonedas conlleva altos riesgos, incluyendo la pérdida de parte o la totalidad de la inversión, y puede ser una actividad no recomendada para todos los inversores. Los precios de las criptomonedas son extremadamente volátiles y pueden verse afectados por factores externos como el financiero, el legal o el político. Operar con apalancamiento aumenta significativamente los riesgos de la inversión. Antes de realizar cualquier inversión en instrumentos financieros o criptomonedas debes estar informado de los riesgos asociados de operar en los mercados financieros, considerando tus objetivos de inversión, nivel de experiencia, riesgo y solicitar asesoramiento profesional en el caso de necesitarlo.

Recuerda que los datos publicados en Invertia no son necesariamente precisos ni emitidos en tiempo real. Los datos y precios contenidos en Invertia no se proveen necesariamente por ningún mercado o bolsa de valores, y pueden diferir del precio real de los mercados, por lo que no son aprobados para tomar decisión de inversión basados en ellos. Invertia no se responsabilizará en ningún caso de las pérdidas o daños provocadas por la actividad inversora que relices basándote en datos de este portal. Queda prohibido usar, guardar, reproducir, mostrar, modificar, transmitir o distribuir los datos mostrados en Invertia sin permiso explícito por parte de Invertia o del proveedor de datos. Todos los derechos de propiedad intelectual están reservados a los proveedores de datos contenidos en Invertia.

© 2022 El León de El Español Publicaciones S.A.