

Universidad Simón Bolívar
Facultad de Ciencias Sociales, Humanas y Jurídicas
Programa de Derecho
Especialización en Derecho Laboral

Jennifer Bolivar Pedroza¹
Heriberto Palomo Vasquez²
Víctor Torre Negra Ariza³

Tutor: Jairo Enamorado Estrada

El teletrabajo y la tercerización en los call centers en Barranquilla

A continuación abordaremos el análisis de las deficiencias que se presentan en la aplicación de las normas laborales, y forma de vinculación en los call center en la ciudad de Barranquilla, desde una perspectiva bibliográfica de los mismos, así como de su operación en general.

¹ Abogada y estudiante de la especialización en Derecho laboral, jenni1230@hotmail.com – 3043333197 - Carrera 35 No. 17- 130 (Barranquilla).

² Abogado y estudiante de la especialización en Derecho laboral, hpalomo30@hotmail.com – 3008675266 - Calle 8 No. 9 – 96 (Barranquilla)

³ Abogado y estudiante de la especialización en Derecho laboral, victor_manuel_22@hotmail.com- 3058182081- cra 1 a2 #47-44(Barranquilla)

**EL TELETRABAJO y LA TERCERIZACION EN LOS CALL CENTERS EN
BARRANQUILLA**

**JENNIFER BOLIVAR PEDROZA
HERIBERTO PALOMO VASQUEZ
VICTOR TORRE NEGRA**

**UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANAS Y JURÍDICAS
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO LABORAL
BARRANQUILLA
2020**

El teletrabajo y la tercerización en los call centers en Barranquilla

Resumen

Los call center constituyen una fuente de trabajo importante en Barranquilla y, en general, en todo el país. Existen distintas formas de vinculación, que en algunos casos corresponden a extensión de la misma empresa, es decir, empresa subsidiaria de una matriz y, en otros, a empresas totalmente independientes, que venden sus servicios de comunicación a otras empresas, en cuanto tiene que ver con su operatividad empresarial. Una revisión bibliográfica sobre los call center y su operación en general, permite determinar algunos aspectos en los que se evidencia una deficiente sujeción a las normas laborales que aplican en Colombia, en detrimento de la calidad de vida de los trabajadores y en relación con la inobservancia de deberes patronales consagrada en las mencionadas normas. Las deficiencias que se observan en Colombia guardan relación con las que se denuncian en otros países, tal como se menciona en el cuerpo del trabajo y ello lleva a la conclusión de que, si bien son una feliz novedad como generación de empleo, son, por otro lado, empresas que requieren de la vigilancia y control de los organismos estatales, para garantizar a los trabajadores, ya sean tercerizados o contratados bajo la modalidad de teletrabajo, el mínimo de derechos consagrados en la Constitución y la ley. En el presente trabajo se analizan críticamente tanto las condiciones de vinculación laboral como los riesgos laborales, que se pueden presentar a quienes trabajan en la modalidad de teletrabajo y quienes brindan sus servicios directamente en los call center, en el Distrito de Barranquilla.

Palabras clave: Contrato Laboral, Tercerización Laboral, Teletrabajo, Call Center, Riesgos laborales.

Abstract

Call centers are an important source of work in Barranquilla and, in general, throughout the country. There are different ways of linking, which in some cases correspond to the extension of the same company, that is, a subsidiary of a parent company and, in others, to totally independent companies, which sell their communication services to other companies, as soon as they have to See with your business operability. A bibliographic review of the call centers and their operation in general, allows to determine some aspects in which there is evidence of a deficient subjection to the labor standards that apply in Colombia, to the detriment of the quality of life of the workers and in relation to non-observance of employer duties enshrined in the aforementioned standards. The deficiencies observed in Colombia are related to those reported in other countries, as mentioned in the body of work and this leads to the conclusion that, although they are a happy novelty as a generation of employment, they are, by On the other hand, companies that require surveillance and control of state agencies, to guarantee workers, whether outsourced or hired under the modality of teleworking. the minimum of rights enshrined in the Constitution and the law; In the present work, the conditions of labor linkage and the risks assumed by those who work in the teleworking modality and those who provide their services directly in the call centers in the District of Barranquilla are critically analyzed.

Keywords: Labor Contract, Labor Outsourcing, Teleworking, Call Center, Occupational Risks.

Introducción

La Constitución Política de 1991, en su artículo 333, establece la libertad de empresas e iniciativas económicas, dentro del marco establecido por la ley, en Colombia. Al respecto cabe decir que la acepción “sin autorización de la ley” es sumamente flexible, amplia, lo que no siempre permite determinar de manera específica cuándo se vulnera la ley, máxime en un campo tan complejo lo es el laboral, en el cual los contratos de trabajo, en alto porcentaje, no cumplen los requisitos formales necesarios para hacer valer su contenido o sentido, cuando una de las partes se considera lesionada, situación que por lo general afecta de manera principal al empleado.

La formalidad en la creación de empresas y “generación de empleo” no siempre tiene la claridad que sería de desear. De otro lado, el contrato verbal constituye una forma de vinculación de la cual no queda testimonio escrito, lo cual facilita la vulneración de derechos por cualquiera de las partes en detrimento de la otra, dando así lugar a conflictos laborales que deben resolverse con fundamento en la normatividad general y no en el análisis de casos específicos, precisamente porque no existen evidencias que permitan determinar hasta dónde llegan los derechos del empleador ni los del empleado.

Es de señalar que el contrato verbal implica mayores riesgos que el contrato escrito. Cada parte, a su manera, puede interpretar el acuerdo, razón por la que suelen presentarse discrepancias entre las mismas y, cuando el conflicto se traslada a los tribunales laborales, resulta sumamente difícil probar lo que se niega o afirma, ante la ausencia de un testimonio escrito, que realmente compromete a las partes y hace del contrato escrito la forma ideal de contratar una labor. (Loentiendo, 2020).

La facilitación de mano de obra a empresas no es nueva en Colombia. Sin embargo, en la medida en que han transcurrido los años, modelos empresariales han sido “importados” y más aun a raíz de la suscripción de tratados de libre comercio, que incluyen modalidades de contratación fuera de lo convencional, poniendo en desventaja a los trabajadores colombianos, desconocedores de los pliegos legales que tienen esos nuevos modelos y los derechos que los cobijan al abrigo de los mismos.

El crecimiento urbano se ha constituido en un factor que viene a incrementar la modalidad de la tercerización, sin que se pretenda decir con ello que es la causa principal. Simplemente, las distancias se hacen más grandes, los transportes más demorados y ello impone la necesidad de buscar alternativas distintas, ya que tanto una cosa como la otra inciden negativamente en los costos de funcionamiento de las organizaciones. De ahí la necesidad de buscar solución en la contratación indirecta, o sea la tercerización, ya no únicamente para labores manuales sino para acciones que, basadas en la tecnología, simplifican los procesos al interior de las organizaciones, en aspectos claves, como son las relaciones públicas, atención especializada de la clientela y, obviamente, la venta de productos y/o servicios.

La tecnología tiene una de sus mayores expresiones en las modalidades de comunicación. La reducción del tiempo para establecer contacto, la posibilidad de brindar siempre atención a quien la requiere, así como la reducción de distancias y la eliminación de las mismas cuando ello es posible, constituyen atractivos para las empresas que buscan la reducción de costos, la dinamización de sus actividades y, sobre todo, la satisfacción plena de sus clientes, mediante la respuesta oportuna y eficiente a las inquietudes del cliente o usuario.

Es así como se concibe la idea de los denominados Centros de Comunicación o Centros de Llamadas, también conocidos por su original nombre de Call Center, los cuales adquieren cada vez mayor aceptación, ya que brindan la oportunidad del intercambio de comunicación en breve tiempo, con oportunidad y eficiencia. Los Call Center pueden ser propios de una organización específica o constituirse como empresas que brindan sus ventajas a distintas empresas, incluyendo el servicio de recibo de quejas, toma de pedidos, entre otras muchas opciones, siempre en beneficio tanto de quien acude al centro de llamadas como de la empresa a la que la misma está destinada.

La aceptación de esta modalidad ha llevado incluso a que muchas personas brinden el servicio desde sus propias casas, ya sea a nivel personal (teletrabajadores) o en representación de un call center. Como se manifestó, las complicaciones del tránsito, las grandes distancias y los costos de transporte, constituyen las principales razones para el uso

de este tipo de servicios, a lo que hay que añadir la ventaja para quienes, desde sus casas, brindan el servicio de atención y realización de llamadas de índole comercial o de simple atención a clientes y usuarios de distintas organizaciones.

Modalidades como el teletrabajo, son novedosas en Colombia o, al menos, no gozan del conocimiento generalizado que garantice un mínimo de seguridad y confianza a quienes acuden a esta forma de vinculación laboral, dado que consideran que en las mismas se aplican leyes “distintas” o que, por lo menos, las condiciones mayormente conocidas no aplican. El hecho de realizar la labor encomendada en un sitio distante del empleador, más aun cuando se permanece en casa, puede inducir al empleado a pensar que no lo cobijan las mismas garantías que hacen parte de la normatividad laboral colombiana, lo cual puede inducir al no reclamo de lo que legalmente le pertenece, en materia de garantías laborales.

En esa misma dirección de pensamientos se conciben los call center, modalidad empresarial relativamente nueva, en la que los trabajadores no siempre gozan de una de sus garantías fundamentales, como lo es la estabilidad laboral, regulada por el Código Laboral y más específicamente por normas que, como el Decreto 2351 de 1965 y la posterior Ley 50 de 1990, establecen ciertas condiciones que son parte de las garantías inherentes al contrato laboral.

A continuación analizaremos las garantías legales de las que gozan los trabajadores de call centers en la ciudad de Barranquilla, cuáles son las condiciones de trabajo que aplican para su desempeño y, sobre todo, cuáles son las alternativas de que disponen los trabajadores de call center, para hacer efectivos sus derechos, en su condición de empleados, sujetos a la autoridad, dirección y control del empleador, analizando además si las mismas se inscriben dentro del mínimo legal que consagra la normatividad colombiana para este tipo de contratos laborales.

Para efectos del desarrollo de este análisis, se parte de la pregunta: ¿Cuáles son las garantías de que gozan los trabajadores de call centers en la normativa laboral colombiana? Se fija como objetivo general identificar las garantías que cobijan a los trabajadores de call centers en Colombia que cuentan con trabajadores tercerizados o vinculados por teletrabajo,

y como objetivos específicos, identificar la calificación que en el ámbito laboral colombiano tienen los trabajadores tercerizados o vinculados por teletrabajo de call centers; identificar, si las hay, las falencias de la normativa laboral colombiana para este tipo de contratos laborales y determinar cuáles son los puntos sobre los que se requiere intervención legislativa, en los contratos laborales de los trabajadores de call centers, en Colombia.

Se trata de un artículo sociojurídico, de carácter cualitativo, inscrito en el ámbito del Derecho Laboral Colombiano. Se aplicará la técnica de la exploración bibliográfica y la observación directa no participante, para establecer un cruce de información que permita la emisión de un diagnóstico confiable, del que deriven conclusiones concretas, en relación con la temática abordada.

El teletrabajo

El Teletrabajo inicialmente se conocía como el trabajo a domicilio, que consistía en que la empresa suministraba al trabajador los elementos necesarios para su labor y éste realizaba, en su propia casa, labores relacionadas con el objeto social de la empresa. En esa misma línea de necesidades y aprovechando las ventajas que hoy brindan las técnicas de la comunicación e información (TIC), se concibió el teletrabajo, que no es otra cosa que la labor que en materia de comunicación empresarial y/o comercial, realiza una persona desde su casa, desde la égida de la empresa que lo contrata y que pone a su alcance las herramientas necesarias para la realización de su trabajo.

Al respecto, la Corte Constitucional (2013), señala:

La Ley 1221 de 2008 establece una nueva modalidad de contrato laboral denominada “el teletrabajo”, y lo define como 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”, siendo el teletrabajador la “Persona que desempeña actividades laborales a través de tecnologías de la información y la comunicación por fuera de la empresa a la que presta sus servicios”. Son tres las modalidades prevista en la disposición para el ejercicio del teletrabajo: (i) los autónomos, que son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional, puede ser una pequeña oficina, un local comercial. En este tipo se encuentran las personas que trabajan siempre fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones, (ii) los móviles, trabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y cuya herramienta de trabajo son las tecnologías de la información y la comunicación en dispositivos móviles y (iii) los suplementarios, que laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo en una oficina.

De lo anterior podemos inferir entonces que la modalidad del teletrabajo no es una figura atípica en el ordenamiento laboral colombiano, cuando el máximo organismo constitucional del país acoge su práctica y lo define claramente, a partir de lo dispuesto por el Congreso de la República en la Ley 1221 de 2008. Esto viene a dar fuerza a la figura mencionada, sin que con ello se eluda que, al ser parte de las alternativas laborales existentes en Colombia, el teletrabajo se halle cobijado por la normatividad que aplica en materia laboral en el país. Esto, porque suele ser frecuente que se minimice la importancia del teletrabajo, por parte del empleador, en detrimento de los derechos que asisten a quien realiza la mencionada labor; en efecto la Corte constitucional señala que la protección constitucional del trabajo, no se centra específicamente a lo que tiene que ver con el ejercicio propio del empleador o del trabajador, si no que entre otras se busca proteger las condiciones dignas, para ejercer la labor, atendiendo además a los principios mínimos que rigen las relaciones laborales (Sentencia C- 337 de 2011).

La tercerización laboral es una figura que ha tomado especial relevancia a partir de la suscripción de tratados de libre comercio entre Colombia y otros países, en particular con Estados Unidos, acuerdo del cual han derivado muchos hechos importantes en distintos frentes de la economía, incluso de la educación, como lo es el hecho de que hoy existen muchas “corporaciones” cuyas matrices están radicadas en el país del norte, es decir, que esas corporaciones no son otra cosa que una sucursal de las universidades y centros de formación norteamericanos, que han querido incursionar en Colombia (Fedesarrollo, 2017).

Si bien, como se manifestó anteriormente, tanto el teletrabajo como la tercerización se ha afianzado en los últimos años, producto ello de los tratados de libre comercio, es de reconocer que esa figura existía desde varias décadas atrás; la segunda, a través de las denominadas “bolsas de empleo”, organizaciones que, en determinados casos, eran propiedad de las mismas empresas, que creaban una bolsa de empleo para evitar un vínculo laboral directo con el trabajador, desde la premisa que, de esa manera, el manejo del enganche y despido de trabajadores era menos complejo y, además, se evitaba la conformación y/o crecimiento de organizaciones sindicales, evitando así el fortalecimiento de la unión de trabajadores en torno a sus intereses.

Las bolsas de empleo constituían una forma eficiente de tercerización, eficiencia que se manifestaba en la pérdida de garantías por parte del trabajador, el cual podía ser despedido sin mayores protocolos, en atención a que la modalidad de contrato permitía el despido del trabajador, sin que éste tuviese derecho a las indemnizaciones consagradas en el Código Sustantivo del Trabajo. A ello se sumaban otras ventajas para la empresa que utilizaba los servicios de la tercerización, entre las que destacaba, como se dijo, la imposibilidad de que, legalmente, los trabajadores vinculados mediante bolsas de empleo pudiesen organizarse sindicalmente o vincularse a sindicatos ya formados en las empresas receptoras de sus servicios.

Con la firma de los tratados de libre comercio, la tercerización se hizo más frecuente, aunque no ya a través de bolsas de empleo sino con la figura de empresas que, aparentemente, son independientes (y en muchos casos lo son) pero que no configuran las características de bolsas de empleo, porque trabajan, en muchos casos, para una sola empresa.

La tercerización puede ser definida en términos generales como la vinculación laboral del trabajador a una empresa, por intermedio de otra empresa que hace las labores de contratante y que asume las responsabilidades que ante el empleado se configuran en Colombia cuando existe un contrato estándar de trabajo. El suministro de mano de obra suele ser enunciado como característica o motivo social de estas empresas, aunque también se configuran como vendedoras de servicios, cuando en realidad están brindando los mismos a empresas de diversa naturaleza, en lo que viene a ser una versión moderna de las “bolsas de empleo”.

Como suele suceder, algunas de esas empresas de tercerización laboral operan dentro del marco de la ley laboral que aplica en Colombia. También, sin embargo, existen empresas que evitan el cumplimiento de lo establecido en la norma, mediante mimetizaciones legales que hacen aparecer al trabajador como una figura que, en razón de la forma de vinculación, no tiene acceso a los derechos consagrados en la legislación laboral colombiana. Encontramos figuras como el Cooperativismo, utilizada para crear el “trabajo asociado”, mediante el cual el trabajador no pasa de ser eso: un trabajador,

mientras que la organización empresarial subsiste, reservándose el derecho de cualquier empleador, en determinados casos.

Resulta evidente, en las circunstancias anotadas, que la tercerización o el teletrabajo, no son figuras tan nuevas en Colombia y que sólo ha cambiado y sofisticado su presencia en el mercado laboral colombiano, ya que la flexibilidad laboral en el país así lo permite, al igual que la normatividad industrial y comercial, dando así lugar a que la contratación a través de terceros se erija como la alternativa ideal para grandes empresas, incluso multinacionales, que no dudan en utilizar servicios de bolsas de empleo, para satisfacer su necesidad de mano de obra.

Es de anotar que la tercerización, en tiempos actuales, fue utilizada inicialmente bajo el término de “outsourcing”, término que permitió un mayor afianzamiento de la práctica, en razón de que no expresa en sí mismo, al menos para el común de las gentes, el sentido y significado a que hace alusión.

La contratación laboral a través de terceros no constituye en sí un acto ilegal, cuando el empleador directo cumple con los requisitos que le permiten tener una existencia legal en el país; no obstante, es de tener en cuenta que muchas de esas empresas pueden no estar cumpliendo con las obligaciones laborales mínimas que les impone su operación legal, en detrimento del interés legítimo del trabajador. La estabilidad laboral, por ejemplo, es mucho más endeble cuando el trabajador accede a un cargo a través de una bolsa de empleo, que cuando existe una contratación directa con el beneficiario de la mano de obra. En esa misma línea de pensamiento, las garantías de seguridad social en general, se ven reducidas a un mínimo, principalmente porque el trabajador no está organizado para defender los derechos que le asisten en el marco laboral colombiano.

En 2016 vio la luz el Decreto Reglamentario 583, el cual se creó precisamente para responder a las necesidades del sector laboral, en materia de tercerización. Mediante ese decreto, se identificaron claramente formas de contratación ilegales, entre las cuales se mencionan:

- La contratación con terceros para la realización de actividades relacionadas con el giro ordinario de los negocios de la empresa, que ya venían siendo desarrolladas por los trabajadores directamente contratados (salvo los casos en los que a los trabajadores se les haya notificado de esta situación de forma previa y por escrito);
- La vinculación económica entre tercero proveedor y la empresa;
- Carencia total o parcial de capacidad y autonomía administrativa del tercero proveedor para la prestación de los servicios;
- Cuando el tercero no imparta las instrucciones de tiempo, modo y lugar para la ejecución de la labor de sus trabajadores, o no ejerza frente a ellos la potestad reglamentaria y disciplinaria, y
- Cuando el tercero carezca de capacidad del tercero proveedor para el cumplimiento de obligaciones laborales y la ausencia de autonomía del proveedor tanto en la propiedad de los medios de producción. (DR 583/16).

En Colombia, el contrato laboral puede ser escrito o verbal; no obstante, el despido o cesación del contrato por decisión patronal, independientemente de que sea verbal o escrito, tiene que hacerse por escrito, a diferencia de lo que, como se dijo anteriormente, puede suceder con la vinculación, la cual se entiende surtida por acuerdo verbal entre las partes y a partir del momento en que el trabajador se posiciona de sus obligaciones o funciones laborales.

De otro lado es necesario tener en cuenta ciertos aspectos básicos del contrato laboral, en la normatividad colombiana. Cinco aspectos se consideran de vital importancia:

- Las condiciones que establece el Régimen Laboral Colombiano aplican por igual para cualquier trabajador que ejerza sus funciones en Colombia. Quiere esto decir que, por la sola condición de extranjero, un trabajador no puede ser privado de los derechos mínimos consagrados en la normatividad laboral.
- El tipo de contrato. La duración del contrato laboral se contempla como: término indefinido, que no se inscribe en un plazo previamente determinado; término fijo, que tiene una duración no superior a tres años; obra o labor, cuya duración está

determinada por el tiempo requerido para ejecutar la labor contratada; y contrato ocasional, generalmente, con una duración inferior a un mes y cuyo objetivo es la realización de actividades distintas a las de la razón social de la empresa.

Outsourcing o tercerización laboral en Colombia

El outsourcing “es la figura mediante la cual una empresa recurre a proveedores externos de mano de obra para que realicen determinadas tareas, labores o actividades en la empresa”. (Gerencie.com, 2019). Para efectos de este trabajo, se toma como referente de tercerización la figura del call center, modalidad de trabajo que ha tomado auge en los últimos tiempos, en Colombia.

Son también conocidos, en español, como “centros de llamadas”.

Los call center son una modalidad empresarial que se dedica a prestar servicios de comunicación entre la empresa y sus compradores, proveedores y/o usuarios. Es decir, se erige como un intermediario en la operación empresarial, supliendo en gran parte lo que anteriormente se conocía como “relaciones públicas” o “recepción”, que estaban a cargo generalmente de trabajadores vinculados directamente por la empresa interesada. (Kolvoz, sf).

La modalidad de los call center ha ido evolucionando y hoy no sólo prestan servicios de emisión y recepción de llamadas, sino que son utilizados, por ejemplo, en modalidades de comercialización y orientación al potencial usuario o comprador, sobre diversos productos y servicios, siempre dentro del ámbito de las empresas con las que tienen contratos. Pero también se dan los casos de grandes empresas que tienen su propio call center o centro de llamadas, en razón de su tamaño e influencia en el mundo de los negocios.

Conviene, a estas alturas, detenerse a analizar las condiciones laborales que deben regir en un call center, en Colombia. Sea lo primero señalar que cualquier trabajador, si se halla en territorio colombiano, es cobijado por la normatividad laboral que aplica en el país, independientemente de que el empleador esté radicado dentro o fuera del país. Esto tiene

gran importancia para efectos de este artículo porque, en algunos casos, empresas extranjeras fijan su call center en el país, entre otras cosas, porque el hablante colombiano es el que, en América Latina, utiliza menos términos fuertes, siendo esta una condición favorable para efectos de mantener una buena relación con el cliente o usuario. (Reporte de Tendencias de localización global de Call Centers, 2019)

También se dan casos de vinculación laboral cuando la empresa extranjera contrata a trabajadores colombianos para que, desde sus casas, ejerzan la labor de recepción y atención de llamadas (teletrabajadores). Es de señalar que esta condición no desdice de la calidad de trabajador legalmente vinculado y, por consiguiente, titular de todos los derechos consagrados en la legislación laboral colombiana. Sobre esto, vale la pena mencionar que la Corte Suprema de Justicia ha intervenido incluso ante embajadas extranjeras, para ordenar el reconocimiento y pago de trabajadores vinculados por las mismas, en territorio colombiano.

Quien labora en call center está cobijado por los mismos derechos laborales dispuestos por la ley para los demás trabajadores, especialmente en lo relacionado con la jornada laboral diaria, el auxilio de transporte, la seguridad social, cesantías y, en fin, todas las prestaciones legalmente vigentes en el ordenamiento laboral colombiano. En cuanto al auxilio de transporte, se entiende por elemental lógica que el mismo aplica cuando el trabajador realiza su labor fuera de su domicilio y requiere, en consecuencia, un medio de transporte para trasladarse a su sitio de trabajo y viceversa. En esa misma dirección conceptual se aplica lo atinente a dotación de uniformes y elementos de trabajo. En cuanto a las prestaciones y cesantías es de señalar que no se ve afectado este derecho cuando el trabajador realiza su labor en su propio domicilio. (Mintrabajo, C. 1069/12).

Puede decirse, de lo anterior que los trabajadores vinculados mediante call centers están cobijados por los mismos derechos que los demás trabajadores colombianos y también, obviamente, tienen contraídos los mismos compromisos con la empresa empleadora, en cuanto a presencia en el sitio de trabajo y disponibilidad durante el horario hábil (si trabaja en su casa), sujeción a las normas laborales de la empresa que apliquen a

sus condiciones de trabajo, así como la debida obediencia a sus superiores, dentro de los márgenes que al respecto establece la ley laboral en el país.(sentencia C- 337 de 2011)

La importancia de resaltar los derechos laborales de los trabajadores de los call centers no es un capricho, como tampoco puede ser calificado de tal el hecho de que la normatividad laboral aplique por igual para estos trabajadores, en relación con las otras modalidades en Colombia. De hecho, los trabajadores de los call centers deben desplazarse y asumir los mismos riesgos que normalmente asumen todos o la generalidad de trabajadores en Colombia.

En particular, los trabajadores de call centers en el país están expuestos a riesgos de accidente y enfermedad laborales, como cualquier otro trabajador, a pesar de que su trabajo parece, a primera vista “fácil”, sobre estos trabajadores caen riesgos de diverso grado de gravedad y efectos, sobre los cuales se quiere hacer una breve descripción en este artículo.

En líneas anteriores se hizo alusión a la actividad sindical, señalando que se presume como una de las causas de la tercerización laboral en Colombia, en el sentido que los empleadores acuden a esta modalidad de contratación, desde la perspectiva de que resulta poco viable para el trabajador de call center hacer parte de este tipo de organizaciones.

Al respecto es conveniente aclarar que el artículo 39 de la Constitución Política de Colombia regula el derecho a la organización sindical de los trabajadores; es decir que, desde el mandato constitucional, el trabajador que esté vinculado con una compañía que preste servicios de call center tiene derecho a hacer parte de un sindicato, a promoverlo e incluso a hacer parte de su directiva; sin embargo, esa perspectiva es poco probable dada la naturaleza de la actividad que desempeña el trabajador y, sobre todo, porque la flexibilidad del contrato desde el cual se vincula el trabajador es poco favorable para que ello se dé.

Una investigación adelantada por la Red Forum y publicada por Comunicarse (2018), da a conocer lo siguiente:

Se encuentra que la corta edad de la mayoría de los empleados y sus altas tasas de rotación impide la sindicalización. Por otra parte, los empleados trabajan solos en

sus propios cubículos y siendo escuchados a cada lado por sus supervisores, “complica aún más los impulsos de sindicalización”. (Red Forum, 2018).

Ciertamente, este puede ser uno de los aspectos contemplados por los call center, cuando estipulan un rango de edad relativamente bajo para acceder a la empresa. Es decir, se presume la exigencia de que los trabajadores sean jóvenes, lo que disminuye el riesgo de sindicalización, dado que las personas de corta edad, poca atención prestan a los aspectos legales en materia laboral. A ello se suma el hecho, también publicado por la Red, en el sentido que los trabajadores de los call center generalmente devengan sueldos por encima del promedio general de ingresos de otros trabajadores, lo cual sirve de aspecto disuasivo en materia de organización sindical.

Si bien los jóvenes tienen inclinaciones a la socialización y a la organización de grupos, en los que se realizan distintas actividades, esos grupos buscan objetivos completamente diferentes a la sindicalización y por lo general apuntan a actividades de diversión, deportivas o de otra índole, ajena casi siempre a la consideración de una posible organización sindical.

Siguiendo este hilo de pensamientos, la Red dice también en su informe lo siguiente:

“A algunos Call Centers no les gustan los sindicatos”

Sostiene el estudio que según la encuesta realizada por la Red Global de Call Center (2007) respecto de la cobertura sindical, lo siguiente :

40%	índices de rotación más bajos que los que no tienen cobertura
14%	rotación anual en lugares de trabajo con sindicatos
24%	Sitios no sindicalizados.

De hecho, según los datos recolectados en el estudio, se puede concluir que muy pocos empleadores les gustan los sindicatos, aunque otros los promueven deliberadamente, con el fin de direccionar desde un principio su accionar, mediante la inclusión en sus directivas de miembros dispuestos a atender la égida empresarial. Sin embargo, en un call center, un sindicato podría muy bien ocuparse, más que de conflictos empresariales, a exigir legalmente la atención de los aspectos que incomodan al trabajador, tales como los que menciona el estudio de Red Forum y contenidos en la cita anterior.

Otro aspecto importante a tener en cuenta es el relacionado con los riesgos laborales que se generan en los call center. Toda actividad laboral, por sí sola, tiene implícitos algunos riesgos que son identificables o relacionables con la labor que se realiza y los call center no son la excepción.

En efecto, respecto a los call center puede decirse que, por parte de la Red Forum Empresa, estos frentes de trabajo presentan “una gran diversidad de riesgos para el negocio de las empresas contratantes, que están asociados fundamentalmente, a las condiciones del empleo de sus trabajadores”.

En forma más específica, la Red afirma que la falta de atención a las condiciones laborales de los trabajadores de un call center puede conllevar a situaciones en las cuales la misma empresa resulta perjudicada, al margen del daño que pueda recibir el trabajador. Se contemplan, entre las posibles consecuencias de la no debida atención al trabajador, la pérdida de calidad de servicio al cliente, rechazo del cliente (sea consumidor o empresa), ineficiencias operacionales, pérdida de seguimiento y control en la gestión de sus operaciones, desajuste cultural, rotación de personal, entre muchas otras consecuencias que, al final incidirán en la imagen corporativa, exclusivamente.

Está universalmente aceptado el diagnóstico de que los call center pueden convertirse en ámbitos “estresantes, monótonos y a veces desagradables, Se subrayan problemas ergonómicos, incluyendo dolores de espalda, dolores de cabeza y pérdida de la voz. Algunos estudios destacan la carencia de motivación y empoderamiento, y la alienación de los trabajadores”. (Comunicarse, 2018).

Resulta entendible que el trabajo de un call center, que debe mantenerse generalmente al pie de un dispositivo de comunicación específico, sobre todo cuando en el mismo laboran varios trabajadores en la misma función, resulte incómodo, monótono, por exigencia misma de la naturaleza de la actividad; este aspecto debe ser tenido en cuenta no sólo desde la perspectiva empresarial, sino desde la proyección personal del trabajador, que puede verse afectado no sólo física, sino mental y emocionalmente, máxime cuando en la comunicación o en la realización de su trabajo debe ocasionalmente enfrentar situaciones difíciles, por parte de clientes que presentan reclamos o que son poco transigentes al momento de presentar su reclamo.

La ergonomía es un factor a tener en cuenta. Permanecer mucho tiempo sentado puede conllevar no sólo a incomodidad sino a dolores musculares y óseos, producto de la falta de movilidad; de otro lado, el aislamiento que forzosamente debe asumir el trabajador para atender eficientemente su puesto de trabajo, contribuye sensiblemente a que el trabajador sienta estresante su labor, lo cual puede ser manejado cuando manifiesta la situación o peligroso cuando el afectado, por temor a reacciones en su contra, prefiere mantener en silencio su situación.

Esta última situación no es rara; en Colombia, por razones de la falta de empleo, el trabajador renuncia a muchos de sus derechos, por temor a que, por el sólo hecho de mencionarlos, el empleador se moleste y prescindiera de sus servicios. De aquí derivan problemas, no sólo para el trabajador sino también para el empleador, que finalmente se verá enfrentado a casos de enfermedad profesional, temporal o permanente, que lo privarán de un buen trabajador y lo obligará a asumir la responsabilidad legal que le compete en razón de su rol.

Retomando el informe de Red Forum (2018), en relación con las condiciones de trabajo y sus consecuencias, en los call center, se estima que vale resaltar del mismo que:

- Un 53% de los trabajadores encuestados expresa que en ocasiones no pueden cumplir con las mínimas exigencias de rendimiento laboral que les son impuestas. Manifiestan al

respecto que en determinados casos deben atender un promedio de 82 llamadas por jornada de trabajo.

- El 69% de los encuestados dice el flujo constante de llamadas de los clientes los llevan en ocasiones a experimentar cierto grado de estrés personal.
- Cincuenta y seis por ciento (56%) acusa impacto del aburrimiento, en razón de la naturaleza de su labor. Esto, obviamente, puede afectar la calidad del trabajo realizado.

También informaron los entrevistados acerca de enfermedades físicas, tales como dolor de cabeza, pérdida de la voz, tos, trastornos digestivos. Un 53% cree que estos problemas impactan negativamente en su productividad personal. A todo lo anterior es de añadir que según el mismo documento, la falta de preparación, antes y durante la permanencia del trabajador en su puesto, es la causa de ansiedad y bajo rendimiento laboral del mismo.

La demanda de mano de obra joven en Colombia no es gratuita. Los empresarios son conscientes de aspectos que diferencian al trabajador joven del trabajador de mayor edad, siendo éste más consciente de sus derechos, en razón de la experiencia propia y ajena que le ha tocado vivir. Los call center son un ejemplo claro de cómo los empresarios prefieren al trabajador joven, de ambos sexos, aprovechando la apertura social que se da en el país, en el sentido de brindar “oportunidades de trabajo” a los jóvenes. La población laboral de estos tipos de empresa hablan en su promedio etareo de la convicción que en tal sentido tienen los propietarios de los call center.

En la práctica, algunos call center tienen la modalidad de medición de rendimiento a través de porcentajes de eficiencia, teniéndose como valederos y aceptables aquellos porcentajes diarios que fluctúan entre 95% y 100%. Cuando al final de la jornada el trabajador obtiene un porcentaje inferior al señalado, así se halle en el margen por encima del 90%, tiene un motivo de preocupación, al considerar que puede ser tratado como ineficiente, con los riesgos que para su estabilidad laboral ello entraña.

Se estima que este procedimiento se estima inadecuado. El rendimiento físico, mental, emocional y por consiguiente intelectual, no siempre depende del individuo y por el

contrario está condicionado a factores externos o a manifestaciones espontáneas del mismo individuo, ajenas a su voluntad. Esto conlleva a que el trabajador del call center pueda sentirse presionado por una exigencia que, si bien no es permanente ni verbal, sí está fijada en lo que el trabajador sabe que de él se espera, sintiéndose impotente frente a situaciones que escapan a su control y voluntad de buen servicio.

En este sentido, lo que habría que esperar de las autoridades laborales del país sería una revisión y control sobre los procedimientos que se aplican al interior de algunas empresas y que, sin constituir formas convencionales de presión ilegal, sí surten en el sujeto un efecto negativo, que puede, en determinados momentos, poner en peligro el equilibrio emocional del interesado.

Existe, en el trabajo del call center, una situación particular, cuando se coloca en hombros del trabajador responsabilidades que deben ser propias de los cargos directivos. Si bien la eficiencia, el cumplimiento y la calidad del trabajo deben ser características que el trabajador aporte en su diario desempeño, esto no puede ser utilizado como mecanismo de presión, exigiendo, por parte de los directivos, un rendimiento homogéneo día a día, lo cual resulta insólito en el comportamiento de cualquier persona y aun en grupos de personas que desarrollan conjuntamente una misma labor.

La labor del trabajador del call center exige, de otro lado, concentración permanente; a ello hay que añadir que debe deponer sus pensamientos y sensaciones personales, las cuales no son producto de su voluntad sino una manifestación espontánea de su psiquis, conllevando a la generación de un conflicto individual interno, en el que los deseos de atender una exigencia laboral se ven frente a frente con la capacidad de respuesta del organismo y de la parte anímica del individuo.

Teniendo en cuenta que la aparición de los call center son relativamente nuevos en Colombia, su perspectiva es de doble enfoque: de un lado constituyen, ciertamente, una oportunidad de trabajo para los jóvenes pero, desde otro ángulo, son ejemplo de evasión de normas laborales, desde la técnica de asumir conductas que pueden estar reñidas con lo legal pero que, debidamente maquilladas, pueden cautivar al trabajador, aprovechando su

condición joven, inexperto en temas laborales, incluyendo el conocimiento de los más elementales derechos que le asisten desde la Constitución y la condición de Estado Social de Derecho que aplica en Colombia.

Obviamente, se trata de una generalización consciente, en el sentido que se acepta la existencia de excepciones, puesto que también hay call center en los que se aplican las normas laborales vigentes y se respeta al trabajador. Aun así, la simple condición de call center impone una modalidad de trabajo y unas exigencias que, en determinados casos, vulneran el derecho del trabajador a ciertos beneficios consagrados, de manera explícita o implícita en la ley, entre otras cosas, porque la necesidad del empleo prima sobre la condición que llevaría al trabajador a exigir el respeto a los derechos consagrados en la normatividad vigente en el territorio colombiano.

Riesgos laborales específicos de los teletrabajadores y tercerizados en los call center

Toda actividad humana entraña riesgos y la que se desarrolla en un call center no es precisamente la excepción. Un análisis somero de los riesgos laborales de un call center permite identificar, de manera clara:

- Exposición al ruido. Si bien el ambiente de un call center parece discreto en materia de ruido, es de tener en cuenta que el trabajador utiliza los denominados manos libres, aparatos que se ajustan al aparato auditivo, centrando la atención del trabajador en su reproducción de llamada entrante, con una potencia de 5-55 Db en la salida de audio para este tipo de llamadas, dando lugar a lo que se denomina trauma acústico por repetición, situación que se ve agravada por la actitud del trabajador, al no rotar el repetidor de sonido entre sus dos oídos, con el fin de disminuir la continuidad del impacto auditivo.
- Falta de ergonomía. Generalmente, el espacio laboral es muy reducido y poco organizado para el trabajo específico. A ello hay que sumar que en algunos casos la silla no es adecuada, la visualización de la pantalla es defectuosa, dado que está ubicada a sólo 45 cms (aproximadamente) de los ojos del trabajador; contribuye en este aspecto la tendencia a las malas posturas, aspecto que es pasado por alto por el

empleador, todo ello sumado a la sedentarización en el lugar de trabajo, con jornadas de seis o más horas diarias.

- **Riesgo biológico.** El espacio es un factor al que los call center atribuyen mucho valor. Esto hace que en muchos casos los trabajadores sean ubicados en cubículos individuales o, en otros casos, sumamente cercanos uno de otros, lo que conlleva el riesgo de contraer y/o transmitir enfermedades virales, principalmente gripas. Los equipos de trabajo (audífonos y micrófonos) están dotados de almohadillas que buscan proporcionar comodidad al trabajador, pero que, al no ser cambiadas con la debida frecuencia, pueden convertirse en un factor de riesgo importante, ya que al cambiar de turnos el trabajador entrante recibe el equipo del trabajador saliente, sin la desinfección previa que debe tener un elemento que, estando en contacto directo con el trabajador, puede convertirse en portador de agentes patógenos y transmitir, incluso, enfermedades no atribuibles a la labor del call center.
- **Psicosocial.** La labor del trabajador de un call center consiste, fundamentalmente, en estar en contacto con personas que llaman con distintos objetivos y motivos. En muchos casos el trabajador es receptor obligado de un discurso ofensivo o de una reclamación airada, situación que debe resolver deponiendo su natural reacción y buscando “calamar” al interlocutor. Ello requiere una gran concentración y, lo más importante, deponer su reacción natural, sacrificando así su espontaneidad, lo cual incide en su psiquis en forma negativa, al tiempo que genera estados de stress de distintos niveles de gravedad (Briceño, 2018).
- **Carga Mental.** Existe carga mental inadecuada, en aquellos casos en que las exigencias intelectuales del trabajo no son acordes con la capacidad de respuesta del trabajador, por un ritmo de trabajo que exige hacer la labor deprisa, atendiendo un gran volumen de trabajo y además elevado nivel de atención obligada para la ejecución de la tarea.

Es de anotar, en relación con lo anterior, que la carga mental puede darse por factores diferentes, como la labor repetitiva, nivel volumen incómodo para el trabajador, aspecto este más frecuente en las jornadas nocturnas de trabajo.

Se es consciente de que no todos los call center revisten los mismos factores de riesgo, ya que cada empresa tiene sus propias políticas internas; de hecho, algunas de esas organizaciones son cuidadosas en cuanto a salud laboral pero, aun así, se tiene como cuadros frecuentes de los call center:

- Trastornos o fatiga de origen músculo-esqueléticos.
- Fatiga visual, atribuible a la permanente cercanía de la pantalla del computador.
- Estrés, por razones normales de la naturaleza del trabajo.
- Discomfort auditivo, por razones señaladas anteriormente y relacionadas con el tipo de equipo utilizado en la realización de la labor.
- Riesgos derivados de factores organizacionales, es decir, el régimen interno de trabajo, la distribución
- Riesgo de contacto eléctrico.
- Riesgo de caída al mismo nivel y choques y golpes contra objetos, factor que está presente en el común de las empresas.

Conclusión

En Colombia se viene dando un cambio social que está bien orientado pero mal diseñado y peor dirigido.

Se habla de la generación de empleo, de oportunidad para los jóvenes, etc., pero no se analiza oportuna y adecuadamente lo relacionado con las condiciones que regirían esos empleos y, lo que es peor, surgen propuestas sorprendentes como la que se esgrimió recientemente, en el sentido de emplear jóvenes con bajos sueldos, con el pretexto de brindarles una oportunidad de trabajo.

Como se manifestó desde un comienzo, el mundo tiende a los cambios permanentes; la apertura económica, la globalización, las nuevas técnicas de mercadeo y una serie de teorías económicas que hoy resultan revolucionarias no por sus bondades sino porque van contra los paradigmas antiguos y otros fenómenos socioeconómicos, que inciden en el tratamiento que recibe el trabajador y en ocasiones es contrario al ideal e incluso a los estándares mínimos de beneficio vigentes.

Sin embargo, no podemos desconocer, que gracias al auge de la apertura económica, y la necesidad de la mano de obra que permiten que las compañías apliquen modalidades de vinculación fuera de lo convencional, como la tercerización y el teletrabajo que no deja de constituir en sí un contrato de trabajo, puesto que reúne todas los requisitos esenciales consagrados en la ley laboral Colombiana, para ser considerado como tal, lo cual implica por parte del trabajador una sujeción a las normas de la empresa que apliquen a sus condiciones de trabajo, así como la debida obediencia a sus superiores, dentro de los márgenes que al respecto establece la ley laboral en el país.

De ello se deriva que, quienes se vinculan bajo estas condiciones de trabajo, es sujeto de derechos plenamente consagrados en la normatividad laboral colombiana.

Los call center como una oportunidad de trabajo que ha tomado fuerza a partir de la suscripción de tratados de libre comercio, ha permitido el ingreso al país de inversionistas extranjeros que, con base en la experiencia de sus países de origen, utilizan estas figuras de vinculación, como un atractivo de oportunidad de trabajo.

Sin embargo, el rango de tareas que implican el desarrollo de trabajadores vinculados por esa modalidad de trabajo, afectan de un modo u otro, la salud física y mental de los trabajadores, tal es el caso del sedentarismo, que es abiertamente contraria a la naturaleza misma del ser humano. Dicho con otras palabras, el espejismo del trabajo dentro o fuera del centro de trabajo en oficina, los call center, físicamente “liviano”, con uniformes elegantes, aire acondicionado y otros factores indudablemente atractivos, conlleva a que muchos trabajadores sean objeto de explotación laboral. Sin embargo, no podríamos generalizar, no en todos los call center, puesto que no hay base para tal afirmación, pero sí para un importante porcentaje de este tipo de empresas, como sí lo demuestran estudios como el de la Red Form, al que se hizo alusión directa en páginas anteriores.

Resulta inconcebible pensar que los legisladores colombianos desconozcan la realidad laboral del país; no sólo en cuanto tiene que ver con los call center, sino también con otras modalidades que guardan similitud con éstos, en la retribución aparentemente generosa pero que, a cambio, conlleva el sacrificio de la capacidad laboral, de la salud mental y anímica del trabajador.

Quizá por su novedad, los call center, en Barranquilla y en todo el país, adolecen de muchos defectos en su administración; quizá sea necesario esperar a que, quienes hoy son empleados tomen conciencia de su situación laboral, para buscar alternativas que, sin ir contra su empleador, provean formas mejores de trabajo, garantías reales para la salud mental, física y anímica de la clase trabajadora.

En síntesis puede decirse que tanto el teletrabajo, como la tercerización en call center entrañan, por su misma naturaleza, riesgos laborales para quienes los ejercen y, en

esa dirección de pensamientos y de realidad tangible, la legislación laboral Colombiana debe afrontar la situación con firmeza, evitando eludir la responsabilidad del Estado en cuanto tiene que ver con las garantías que deben brindarse a quienes ejercen estos tipos de labores, particularmente a lo relativo a la salud física y mental de los trabajadores, sometidos a un aislamiento que es necesario para el ejercicio de su labor pero que, al tiempo, genera condiciones sumamente especiales para quienes la ejercen, puesto que propician un ambiente ajeno a la salud integral de los trabajadores.

Bibliografía

Briceño, Alexander (2018). Riesgos en un call center o centro de llamadas. En: Seguridad Salud. Disponible en: <https://seguridadysalud.org/2010/10/15/riesgos-en-call-centers-o-centros-de-atencion-telefonica/>.

Comunicarse (2018). Riesgos laborales en la sostenibilidad de los call center. Disponible en: <https://www.comunicarseweb.com/biblioteca/riesgos-laborales-en-la-sostenibilidad-de-los-call-centers>.

Corte Constitucional (2013). Sentencia 351 de 2013. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

Decreto 884 de 2012. Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones.

Fedesarrollo y Acrip (2017). Informe de la evolución de la tercerización laboral en Colombia. Bogotá: Fedesarrollo. Disponible en: https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/3374/IML_Marzo_2017.

Jerez, Ignacio (2019). Aspectos básicos para hacer prevención de riesgos laborales en los Call Center

Kolvoz Mercadeo (2018). Qué es un call center. Disponible en: <http://kolvoz.com/quienes-somos/que-es-un-call-center/>.

Ley 1221 de 2008. Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones. Secretaría del Congreso de la República.

Loentiendo.com (2020). El contrato de trabajo verbal. Disponible en https://loentiendo.com/contrato-verbal-trabajo-derechos/#Los_contratos_verbales.

Procolombia (2018). Cinco aspectos claves de la legislación laboral colombiana. En: <https://www.inviertaencolombia.com.co/noticias/1172-5-aspectos-clave-de-la-legislacion-laboral-en-colombia.html>