

El teletrabajo y la tercerización en los Call centers en Colombia

**Jennifer Bolívar Pedroza
Heriberto Palomo Vásquez
Víctor Torrenegra Ariza**

Trabajo de Investigación o Tesis Doctoral como requisito para optar el título de:
especialista en derecho laboral y seguridad social

Tutores
Jairo enamorado

RESUMEN

Los call center constituyen una fuente de trabajo importante en general, en todo el país. Existen distintas formas de vinculación, tales 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 llamados 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, sujetos a la normatividad de aplicación nacional, cabe resaltar que abordaremos temáticas como la aplicabilidad de la seguridad social Colombiana en trabajos que manejen la modalidad de teletrabajo, si bien es cierto que el teletrabajo como nueva herramienta de vinculación laboral, representa una fuente ingresos especialmente a personas jóvenes, que en gran mayoría

representan la mayor parte de estos puestos de trabajo, no es más cierto que se necesita un marco legal que regule de manera más rigurosa a las personas que desempeñan teletrabajo en el país, de tal manera que estemos preparados para las contingencias que de vea el mismo, en una época de globalización como la que vivimos hoy en día, en el cual las herramientas tecnológicas cada día hacen parte de nuestro diario vivir y también son un instrumento esencial para realizar nuestras labores, es necesario que las instituciones del estado y los entes que regulan la seguridad social en el país se comprometan a velar los derechos laborales de los trabajadores, como exponemos a continuación, se tiene el imaginario que los trabajadores de los call center, su labor no representa un riesgo como tal debido precisamente a tomar o recibir llamadas en su mayoría, pero no tomamos en cuenta las largas jornadas de trabajo a las que se exponen los trabajadores, los riesgos que se pueden presentar ya sean psicosociales o ergonómicos, la misma tercerización que ha sido una lucha constante en nuestro país en aras de proteger derechos laborales, todas estas problemáticas no son ajenas a esta nueva forma de trabajo como lo es el teletrabajo.

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

ABSTRACT

Background:

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. It is well known that telework

as a new way for employment, represents a source of income especially for young people, who in the vast majority, they represent the majority of these jobs, it is also true that a legal framework is needed that regulates in a more secretive way the people who carry out telework in the country, so that we are prepared for the contingencies that it reveals, In an era of globalization such as the one we live in today, where technological tools are part of our daily lives and are also an essential instrument to carry out our jobs, it is necessary that the state institutions and the entities that regulate Social security in the country commit to safeguarding the labor rights of workers, as we will explain below, there is an imaginary that call center workers, their work does not represent a risk as such precisely due to taking or receiving calls in Most of them, but we do not take into account the long working hours that workers are exposed to, the risks that can be presented Although they are psychosocial or ergonomic, the same outsourcing that has been a constant struggle in our country in order to protect labor rights, all these problems are not alien to this new way of working, such as teleworking.

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

REFERENCIAS (Bibliografía)

1. Briceño, Alexánder (2018). Riesgos en un call center o centro de llamadas. En: Seguridad Salud en Colombia y países hispanos Disponible en: <https://seguridadysalud.org/2010/10/15/riesgos-en-call-centers-o-centros-de-atencion-telefonica/>.
2. 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>.
3. El teletrabajo sigue creciendo en el mundo en: <https://teletrabajo.gov.co/622/w3-article-103166.html> Corte Constitucional (2013). Sentencia 351 de 2013. M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.
4. Corte Suprema de justicia (2019). Sentencia SL467-2019. M.P. Clara Cecilia Dueñas.
5. Teletrabajo guía jurídica- Ministerio del Trabajo en: <https://teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8423.html> Manual de Buenas Prácticas en Teletrabajo' - OIT, 2011.
6. Decreto 884 de 2012. Por medio del cual se reglamenta la Ley1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones.

7. 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.
8. 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/>.
9. 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.
10. Loentiendo.com (2020). El contrato de trabajo verbal. Disponible en https://loentiendo.com/contrato-verbal-trabajo-derechos/#Los_contratos_verbales.
11. 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>