



Desarrollo de una investigación periodística que da cuenta de las condiciones laborales de los clientes internos de algunos call centers del país, como actividad propia de una economía de servicios – Los *call centers*: Las maquilas del siglo XXI

Maria Camila Suárez Makiud

ID: 645814

Opción de Grado

NRC: 20328

Asesor

Daniel Palacio Tamayo

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

Programa de Comunicación Social-Periodismo

Bello, Antioquia

2021



Tabla de contenido

1. Delimitación del problema..... 3

2. Pregunta de investigación..... 4

3. Objetivos 5

3.1 Objetivo general 5

3.2 Objetivos específicos..... 5

4 Marco conceptual 6

4.1 Condiciones laborales 6

4.2 Cliente interno 9

4.3 Economía de servicios.....12

4.4 Reportaje de investigación15

5 Marco legal16

6 Anexo 4: Reportaje periodístico26

6.1 Sinopsis26

6.2 Los *call centers*: Las maquilas del siglo XXI.....27

7. Bibliografía.....43

8. Anexos.....47

1. Delimitación del problema

Con esta investigación periodística se busca elaborar un reportaje que involucre testimonios de fuentes que hayan tenido experiencia laboral en algunos de los principales call centers del país como Teleperformance y Emtelco, así mismo que relacione fuentes de autoridad en el tema de derechos del trabajador como abogados especialistas en derecho laboral, por ejemplo, o psicólogos del trabajo y finalmente, una minería de datos que permita entender el crecimiento que ha tenido este tipo de empresas y su posible futuro en nuestra sociedad.

2. Pregunta de investigación

¿Cómo a través de una investigación periodística se da cuenta de las condiciones laborales de los clientes internos de algunos call centers del país, como actividad propia de una economía de servicios?

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Realizar un reportaje periodístico acerca de las condiciones laborales de los clientes internos de algunos call centers de Medellín como actividad característica de una economía de servicios.

3.2 Objetivos específicos

- Identificar las condiciones laborales de los clientes internos de algunos call centers de Medellín en el marco de una economía de servicios.
- Reconocer percepciones sobre las condiciones laborales de clientes internos de algunos call centers de Medellín como parte de una economía de servicios.
- Diseñar la estructura de un reportaje periodístico sobre las condiciones laborales de clientes internos de algunos call centers de Medellín.

4 Marco conceptual

El presente trabajo se construye sobre 4 categorías, la principal es la de condiciones laborales, seguida por el cliente interno, economía de servicios y reportaje de investigación al cual se adscribe este trabajo. A continuación, se expondrá la definición de cada una de ellas.

4.1 Condiciones laborales

La Real Academia Española define el término “condición” como “la naturaleza o propiedad de las cosas” y “el estado o situación especial en que se halla algo o alguien”. Por su parte, el concepto “laboral” se entiende como relativo al trabajo en sus dimensiones económicas, jurídicas y sociales.

Así pues, el concepto de “condiciones laborales” se refiere a todas aquellas características relacionadas al trabajo en aspectos medioambientales, económicos, políticos, organizacionales, entre otros, que determinan la relación entre las organizaciones y su mano de obra.

En relación con esto, Ardila (1991) citado en (Dakduk, González, & Montilla, 2008) resalta que existen diferentes condiciones laborales, siendo la más frecuente - en contextos económicamente estables - la condición de “empleo formal”, la cual establece un contrato que supone un conjunto de deberes y derechos que garantizan seguridad social, salud y un salario fijo. Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), menciona:

Las condiciones de trabajo cubren una amplia gama de temas y cuestiones, desde las horas de trabajo (tiempo trabajado, periodos de descanso y horarios de trabajo) hasta la remuneración, como también las condiciones físicas y las demandas mentales que se imponen en el lugar de trabajo. (Organización Internacional del Trabajo, 2016)

Por su parte, Cortés (s.f) define la condición de trabajo como “cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador” (p. 44). El mismo autor plantea que:

Por ambiente o condiciones del trabajo no sólo debemos entender los factores de naturaleza física, química o técnica (materias utilizadas o producidas, equipos empleados y métodos de producción aplicados), que pueden existir en el puesto de trabajo, sino que también deberán considerarse incluidos aquellos otros factores de carácter psicológico o social que puedan afectar de forma orgánica, psíquica o social la salud del trabajador. (Díaz, s.f, p. 35)

Es así como han surgido algunas clasificaciones para los distintos tipos de condiciones que puede tener el trabajador en su relación laboral con el empleador. Siguiendo a (Díaz, s.f), dichas clasificaciones se dan en ambientes orgánicos, relacionados con los factores medioambientales que tienen efectos físicos en el trabajador; psicológicos, que se derivan de la organización del trabajo y la carga que pueda tener el empleado y sociales, asociados a las relaciones externas o internas de la empresa.

Para (Abrajan Castro, Contreras Padilla, & Montoya Ramírez, 2009), algunos de los aspectos que están incluidos en las condiciones de trabajo son: capacitación, asociada a la formación para la realización de tareas y los riesgos que ello implica; ingreso, refiriéndose a las características de salario y gastos; tiempo, en relación con la jornada de trabajo y los descansos; prestaciones; oportunidades de desarrollo, que tienen que ver con la posibilidad de crecer al interior de las organizaciones y bienestar, de las condiciones medioambientales y físicas del lugar de trabajo.

Al respecto, cabe mencionar la teoría planteada por Herzberg (1959) citado en (Pérez Bilbao & Fidalgo Vega, s.f.), quien clasificó los aspectos laborales en factores extrínsecos, que están relacionados con las condiciones contractuales del trabajo, e intrínsecos, que son

factores asociados a la realización directa de las tareas y lo que de ello se puede derivar, como el logro de objetivos, la carga laboral, entre otros. “Según este modelo bifactorial, estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos” (Herzberg, 1959, como se citó en Pérez Bilbao & Fidalgo Vega, s.f.).

Las condiciones de trabajo pueden influir positiva o negativamente en la salud, aumentando el nivel de ésta o causando la pérdida de la misma. Los daños a la salud de los empleados se concretan en enfermedades del trabajo (enfermedad profesional y enfermedad vinculada al trabajo) y accidentes laborales, aunque también existen otras expresiones de las malas condiciones de trabajo (Mañas, 2001, como se citó en Gómez, 2007).

En esa misma línea, Sparks, Faragher y Cooper (2001) (como se citaron en Gómez, 2007), plantean que las condiciones de trabajo actuales inciden en el bienestar y salud de los empleados en ámbitos como la inseguridad en el trabajo, los turnos laborales, el control sobre el trabajo y el estilo de dirección. Al respecto, concluyen que debe estudiarse el impacto de estos cuatro aspectos en los niveles bajos de la jerarquía organizacional, ya que los empleados subordinados suelen ser los más afectados por los cambios organizacionales y la reestructuración del trabajo.

El trabajo y lo que ocurra al interior o alrededor de él tiene un gran impacto en la vida de los seres humanos, pues no es una mentira que se dispone de una cantidad de tiempo muy alta a la realización de las labores y casi el 80% del día es dedicado a trabajar y a atender esos requerimientos laborales de las organizaciones, es por ello que las condiciones deberían estar dadas para generar bienestar, satisfacción y motivación al empleado, no solo porque esto redundará en el buen desempeño en su labor, sino porque es un deber de las organizaciones garantizar y mantener dichas condiciones. Según la OMS (2019), el trabajo tiene efectos

positivos en la salud mental, no obstante, un ambiente laboral que no sea óptimo o adecuado, puede causar problemas físicos y mentales. (Consejo Colombiano de Seguridad, 2021)

De lo anterior, se puede inferir entonces que el grado de satisfacción y bienestar de los trabajadores, dependerá, en gran medida, de la calidad de las condiciones laborales que tenga con las organizaciones, las cuales están definidas por todas aquellas características contempladas en su relación contractual y el quehacer de su labor.

4.2 Cliente interno

El cliente interno es aquel que interviene e influye en cómo se desarrolla un producto o servicio y cómo este llega al cliente externo como fin último. Cuando se habla de cliente interno, se refiere a toda persona que hace parte de la empresa u organización, ya sea llamado empleado, trabajador, colaborador u operador, “es quien ejecuta y realiza las actividades u operaciones para que la organización cumpla con su objetivo con eficacia y calidad” (Bernal Moreno, 2014, p.2).

A pesar que hace más de una década, Karl Albrecht y Jack Carson popularizaron el término de cliente interno en sus libros “La Excelencia de los Servicios” y “La Revolución de los Servicios”, su uso apenas está logrando generalizarse y hoy se está hablando de “Endomarketing” o marketing interno en las empresas, cuyo propósito es considerar al trabajador también como un cliente y revisar e implementar estrategias que permitan lograr su bienestar al interior de la organización.

Las ventajas de esta gestión interna van desde el conocimiento del personal, el aumento en la capacidad de la organización de autosatisfacerse y el crecimiento de la proactividad y autorreconocimiento del empleado como parte importante de la empresa. Dichos aspectos redundan en el cliente final, debido a que al tener contacto con un personal fidelizado

tendrá un sentimiento de confianza y seguridad que apoyará su decisión de compra o acceso a servicios, según sea el área de acción. (Cardona Arbelaez & Romero Gonzalez, 2017, p. 184)

También se encuentra la concepción de Clientes internos como todos aquellos que mediante un proceso de selección y reclutamiento de personal que realizan las empresas, son elegidos y contratados para desarrollar una labor específica en un puesto de trabajo asignado, donde tendrán un jefe directo al cual rendir unos resultados y así mismo tener unos deberes y derechos como miembros activos en una organización. (Bernal Moreno, 2014, p.5)

Otra definición que cabe mencionar para este concepto es el de la persona que labora en una organización y quien, al igual que los clientes externos, tienen necesidades y expectativas por satisfacer en el interior de la compañía, y que interviene en procesos generadores de resultados (productos y servicios), ya sea para clientes finales o para otros colaboradores. (Reyes L. , 2018)

Para Ruiz Correa & Villegas Quiroga (2013) el cliente interno tiene un papel protagonista en las empresas, pues en él se refleja la marca y la relación que tiene con el usuario final o consumidor y la impresión que este tenga, no solo del producto o servicio que consume, sino de la forma en que opera la organización a nivel interno.

Es a partir de ese papel fundamental que tiene en las empresas el cliente interno, que se han generado varios estudios y teorías relacionados con la gestión de este recurso humano indispensable, entre ellos la teoría de Karl Albrecht (1920) quien considera que “para que las cosas funcionen fuera, debe conseguirse que funcione primero dentro de la misma empresa y para ello es importante conocer de los trabajadores sus características, necesidades y motivaciones” (citado en Vega, 2019).

En ese mismo sentido, cabe mencionar a Domínguez (2006, p. 6) citado en (De Guevara Acuña, 2009):

El cliente no solamente es quien tiene una relación comercial con su empresa y hacia los cuales debe manifestarse un valor agregado perceptible, sino que existe otro, de una categoría similar o más importante para la empresa, que sirve de soporte y que le ayuda a incrementar sus utilidades y a posicionar el negocio y sus productos: el cliente interno.

Por otra parte, hay quienes han clasificado a los clientes internos. Ameca Carreón (2014) los clasifica en ejecutivos, que están más cerca del cliente externo; comerciales, que tienen más contacto con los trabajadores y operativos, quienes se encargan de elaborar el producto u ofrecer el servicio.

El cliente interno debe tener información para entender el trabajo que debe llevar a cabo desde su punto de vista, de la empresa y del cliente. Además, el cliente interno debe ver la formación como una oportunidad personal y también propia de la empresa ya que se supone es algo positivo para él.

El cliente interno es un elemento fundamental para la empresa, pues tiene el conocimiento sobre la organización y tiene un contacto directo con el producto o servicio que se ofrece, pero, además, con quien lo recibe y ahí radica la importancia de que las organizaciones afiancen algunos principios en sus trabajadores haciéndolos partícipes del desarrollo organizacional y de los logros alcanzados por las mismas.

Así mismo, cada cliente interno tiene percepciones distintas sobre su ambiente de trabajo y de las acciones positivas que acomete la organización a la que pertenece a favor de su bienestar, que constituyen sensaciones que determinan su actuar, estas además se pueden transmitir a otras personas del ambiente externo que le rodea, influyendo indirectamente de manera negativa o positiva. Por tanto, medir el nivel de satisfacción de los clientes internos

proporciona valiosa información acerca del estado en que se encuentra la organización y cuánto más falta para llegar al punto deseado.

4.3 Economía de servicios

La economía se define como el “conjunto de todas esas decisiones de los individuos, empresas y gobiernos, que resultan en un gran conjunto de actividades interrelacionadas de producción, distribución y consumo, que definen como se distribuyen los recursos.” (Arias, 2015)

Otros autores la definen como:

La ciencia que se ocupa del estudio sistemático de las actitudes humanas orientadas a administrar los recursos, que son escasos, con el objetivo de producir bienes y servicios y distribuirlos de forma tal que se satisfagan las necesidades de los individuos, las que son ilimitadas. (Triunfo, y otros, 2003)

Por su parte, Kotler define el concepto de servicio como:

Cualquier acto o desempeño que una persona ofrece a otra y que en principio es intangible y no tiene como resultado la transferencia de la propiedad de nada. La producción del mismo podría estar enlazada o no a la de un bien físico. (Kotler, 2001)

Así mismo, Triunfo, y otros (2003) definen a los servicios como actividades que satisfacen necesidades humanas sin contener a un bien material.

A partir de lo anterior, se puede definir a la economía de servicios como el sistema de producción, distribución, comercio y consumo de una sociedad o país, enfocado en los servicios.

La actividad económica está dividida en sectores económicos. Cada sector se refiere a una parte de la actividad económica cuyos elementos tienen características comunes, guardan una unidad y se diferencian de otras agrupaciones. Su división se realiza de acuerdo a los

procesos de producción que ocurren al interior de cada uno de ellos. Así, los sectores de la economía son: primario o agropecuario; secundario o industrial y terciario o de servicios.

A su vez, el sector servicios también puede clasificarse, Kotler (2002) citado en (Castiblanco Moreno, Castro Castell, & Gómez Ramírez, 2017) los clasifica en:

1. Servicio basado en personas (mano de obra no especializada, especializada, profesional liberal) frente a un equipo. (Automatizado, vigilado por operadores no especializados, operado por personal no especializado)

2. Servicio en el que, aún en grados diferentes, se hace necesaria la presencia del cliente.

3. Servicio que atiende necesidades individuales frente a aquellas de negocio.

4. Servicio público frente a privado.

Caballero Ferrar (2016) menciona algunas de las características de las actividades que corresponden al sector servicios:

1. Son intangibles, es decir que no pueden ser percibidos por los sentidos y el usuario recibe un beneficio, no un elemento material.

2. Son heterogéneos, cada servicio es diferente gracias a la particularidad de quienes lo atienden y experiencia de cada usuario.

3. Son inseparables, no se puede separar el servicio del cliente que lo recibe.

4. Son perecederos, se consume en el momento en que se produce, es decir, no se puede almacenar.

5. No se adquieren en propiedad, ya que se adquiere es el derecho a recibir un beneficio solamente.

Algunos autores hacen referencia a tres grupos de servicios: el primero, servicios tradicionales como retail, transporte, almacenamiento, administración pública o defensa; el

segundo como una especie de híbrido entre estos y los servicios modernos, que son el tercer grupo como servicios a las empresas, comunicación, financieros, entre otros.

Existe un sector emergente durante la última década, el comercio mundial de servicios globales usualmente denominado *offshoring*, que mostró un gran dinamismo favorecido por las innovaciones tecnológicas que permiten la provisión de servicios de manera remota y por las estrategias de internacionalización de las empresas. Los servicios globales son el resultado de un modelo de negocios en el cual las empresas trasladan actividades y/o procesos al exterior (*offshoring*), modalidad que se contrapone al *onshoring*, donde el proveedor y la firma contratante se encuentran en el mismo país. (López Giral & Muñoz Navia, 2016)

Bell (1973) citado en (Romero Amado, 2014) en su obra *El advenimiento de una sociedad post-industrial* plantea el concepto de sociedad post-industrial como la nueva forma de economía y el sistema de empleo basada, particularmente, en la relación entre ciencia y tecnología. Así mismo, explica que, en el sector económico, la mayoría de empleos se concentrarán en el sector terciario, representando un cambio en los valores y cultura que tenemos como sociedad. Además, establece una jerarquía del cambio en la demanda de los servicios: a) el transporte y los servicios públicos; b) el comercio, la banca, bienes raíces, seguros y servicios relacionados con el consumo de masas; c) los servicios relacionados al tiempo libre, vacaciones, entretenimiento, viajes, etc. y d) al final de la cadena están los servicios que centran su atención en la calidad de vida de la sociedad, como es la educación, la salud, el medio ambiente, la administración pública, etc. (Romero Amado, 2014)

De la economía de servicios se puede concluir que es un sector que va en crecimiento y al que cada vez las empresas tendrán que prestar más atención. En la actualidad el crecimiento económico de las sociedades se ve altamente concentrado en el conocimiento y ya no en la producción manufacturera, por eso hoy las nuevas formas de producción han hecho que las empresas se enfoquen en ámbitos de su organización como el servicio al cliente.

4.4 Reportaje de investigación

De acuerdo con algunos autores, el reportaje de investigación es, generalmente, el producto más apropiado que resulta de ejercer el Periodismo de Investigación y es también conocido como relato de investigación el cual se define como:

Un texto eminentemente informativo, que cumple los diferentes valores de noticiabilidad, aunque no está ceñido a la actualidad inmediata. Recoge los elementos básicos del texto informativo: el quién, el dónde, el cuándo, el qué y el cómo, excepto el porqué. Éste solo puede aparecer como despiece, no como parte integrante. Sigue el esquema genérico de la “pirámide invertida”. (Cebrián Enrique & Mirón, 2013)

Así mismo, el relato de investigación se concibe como un trabajo que investiga asuntos importantes que suponen el descubrimiento de situaciones desconocidas para la opinión pública, y que a menudo constituyen verdaderos escándalos. (Yanes Mesa, 2007) Sin embargo, no necesariamente el reportaje de investigación debe estar asociado a personajes de la vida política o pública y desatar esos “verdaderos escándalos”, basta con indagar sobre un tema de interés público, el cual contenga información y datos que hayan querido mantenerse ocultos, la publicación y divulgación de trabajos de periodismo investigativo son al menos una luz al final del túnel—aunque por sí solos no produzcan cambios. Un reportaje no resolverá una situación ni detendrá la violencia, pero es un principio”. (Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2018)

En este sentido, el reportaje de investigación es un insumo que requiere de mucho más tiempo y dedicación que el reportaje que es solo de carácter informativo, pues este se da en medio de la inmediatez y se pueden perder de vista variables importantes que pueden soportar la investigación, pues es necesario que el producto, una vez publicado, no dé lugar a equivocaciones o dudas sobre la información allí expuesta.

5 Marco legal

El marco regulatorio del Régimen Laboral Colombiano se funda en la Constitución Política de 1991, en el Código Sustantivo del Trabajo y en las normas que lo reforman y adicionan, así como los Convenios Internacionales de trabajo, que han sido ratificados por el país. En este numeral se presentarán las disposiciones relacionadas al trabajo en el siguiente orden: Declaración Universal de los Derechos Humanos; Constitución Política de Colombia; Código Sustantivo del Trabajo; convenios internacionales; leyes; decretos y sentencias.

La Declaración Universal de Derechos Humanos plantea con relación al trabajo el Artículo 23 que dicta:

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.
2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.
3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.
4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses. (Naciones Unidas, 1948)

Posteriormente, La Constitución Política de Colombia de 1991, establece los siguientes artículos en relación con el trabajo y las condiciones que de este se derivan:

ARTICULO 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

ARTICULO 39. Los trabajadores y empleadores tienen derecho a constituir sindicatos o asociaciones, sin intervención del Estado. Su reconocimiento jurídico se producirá con la simple inscripción del acta de constitución.

La estructura interna y el funcionamiento de los sindicatos y organizaciones sociales y gremiales se sujetarán al orden legal y a los principios democráticos.

La cancelación o la suspensión de la personería jurídica sólo procede por vía judicial.

Se reconoce a los representantes sindicales el fuero y las demás garantías necesarias para el cumplimiento de su gestión.

No gozan del derecho de asociación sindical los miembros de la Fuerza Pública.

ARTICULO 53. El Congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales:

Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad.

El estado garantiza el derecho al pago oportuno y al reajuste periódico de las pensiones legales.

Los convenios internacionales del trabajo debidamente ratificados, hacen parte de la legislación interna.

La ley, los contratos, los acuerdos y convenios de trabajo, no pueden menoscabar la libertad, la dignidad humana ni los derechos de los trabajadores. (Constitución Política de

Colombia, 1991) Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 2. 20 de julio de 1991 (Colombia).

Código Sustantivo del Trabajo

La ley laboral que recoge los derechos y obligaciones trabajadores y empleadores establece los siguientes artículos asociados al tema del proyecto de investigación presentado en este trabajo:

ARTICULO 11. DERECHO AL TRABAJO. Toda persona tiene derecho al trabajo y goza de libertad para escoger profesión u oficio, dentro de las normas prescritas por la Constitución y la Ley.

ARTICULO 12. DERECHOS DE ASOCIACION Y HUELGA. El Estado colombiano garantiza los derechos de asociación y huelga, en los términos prescritos por la Constitución Nacional y las leyes.

ARTICULO 45. DURACION. El contrato de trabajo puede celebrarse por tiempo determinado, por el tiempo que dure la realización de una obra o labor determinada, por tiempo indefinido o para ejecutar un trabajo ocasional, accidental o transitorio.

ARTICULO 46. CONTRATO A TERMINO FIJO. El contrato de trabajo a término fijo debe constar siempre por escrito y su duración no puede ser superior a tres años, pero es renovable indefinidamente.

ARTICULO 61. TERMINACION DEL CONTRATO.

1. El contrato de trabajo termina:

- a). Por muerte del trabajador;
- b). Por mutuo consentimiento;
- c). Por expiración del plazo fijo pactado;
- d). Por terminación de la obra o labor contratada;
- e). Por liquidación o clausura definitiva de la empresa o establecimiento;

f). Por suspensión de actividades por parte del empleador durante más de ciento veinte (120) días;

g). Por sentencia ejecutoriada;

h). Por decisión unilateral en los casos de los artículos 7o., del Decreto-ley 2351 de 1965, y 6o. de esta ley;

ARTICULO 132. FORMAS Y LIBERTAD DE ESTIPULACION.

1. El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo y por tarea, etc., pero siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales.

ARTÍCULO 161

c. El empleador y el trabajador pueden acordar, temporal o indefinidamente, la organización de turnos de trabajo sucesivos, que permitan operar a la empresa o secciones de la misma sin solución de continuidad durante todos los días de la semana, siempre y cuando el respectivo turno no exceda de seis (6) horas al día y treinta y seis (36) a la semana. (Código Sustantivo del Trabajo, 1950)

Convenios internacionales

Los convenios fundamentales de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), contienen los principios y derechos laborales fundamentales considerados básicos. Algunos de ellos son la libertad de asociación y la libertad sindical, el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.

El Convenio 87 sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación de 1948 hace parte de los convenios fundamentales de OIT e incluye los siguientes artículos:

Artículo 2.

Los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas.

Artículo 3.

1. Las organizaciones de trabajadores y de empleadores tienen el derecho de redactar sus estatutos y reglamentos administrativos, el de elegir libremente sus representantes, el de organizar su administración y sus actividades y el de formular su programa de acción.

2. Las autoridades públicas deberán abstenerse de toda intervención que tienda a limitar este derecho o a entorpecer su ejercicio legal. (Organización Internacional del Trabajo, 1948)

Sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, el Convenio 98 de 1949 propone:

Artículo 1.

1. Los trabajadores deberán gozar de adecuada protección contra todo acto de discriminación tendiente a menoscabar la libertad sindical en relación con su empleo.

2. Dicha protección deberá ejercerse especialmente contra todo acto que tenga por objeto:

(a) sujetar el empleo de un trabajador a la condición de que no se afilie a un sindicato o a la de dejar de ser miembro de un sindicato;

(b) despedir a un trabajador o perjudicarlo en cualquier otra forma a causa de su afiliación sindical o de su participación en actividades sindicales fuera de las horas de trabajo o, con el consentimiento del empleador, durante las horas de trabajo. (Organización Internacional del Trabajo, 1949)

Por otro lado, el Convenio 81 sobre la inspección del trabajo, incluye en su artículo 3:

1. El sistema de inspección estará encargado de:

(a) velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a las condiciones de trabajo y a la protección de los trabajadores en el ejercicio de su profesión, tales como las disposiciones sobre horas de trabajo, salarios, seguridad, higiene y bienestar, empleo de menores y demás disposiciones afines, en la medida en que los inspectores del trabajo estén encargados de velar por el cumplimiento de dichas disposiciones;

(b) facilitar información técnica y asesorar a los empleadores y a los trabajadores sobre la manera más efectiva de cumplir las disposiciones legales;

(c) poner en conocimiento de la autoridad competente las deficiencias o los abusos que no estén específicamente cubiertos por las disposiciones legales existentes.

2. Ninguna otra función que se encomiende a los inspectores del trabajo deberá entorpecer el cumplimiento efectivo de sus funciones principales o perjudicar, en manera alguna, la autoridad e imparcialidad que los inspectores necesitan en sus relaciones con los empleadores y los trabajadores. (Organización Internacional del Trabajo, 1947)

El Convenio 122 sobre la política del empleo, señala que se deberá tender a garantizar la libertad para escoger empleo y que cada trabajador tendrá todas las posibilidades de adquirir la formación necesaria para ocupar el empleo que le convenga y de utilizarlo en la formación y las cualificaciones que posea, sin que se tengan en cuenta su raza, color, sexo, religión, opinión política, procedencia nacional u origen social. (Organización Internacional del Trabajo, 1964)

Leyes

LEY 1010 DE 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

En su segundo artículo, esta ley define el acoso laboral como: “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno,

encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.” (Ley 1010 de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Así mismo, clasifica el acoso laboral en las modalidades de maltrato laboral; persecución laboral y discriminación laboral. En el numeral 2 define la Persecución laboral como: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

Adicionalmente, en el artículo 7°, plantea las conductas que constituyen acoso laboral y en el numeral (j) establece una de ellas como:

La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados;

LEY 1221 DE 2008. Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones.

ARTÍCULO 2o. DEFINICIONES. Para la puesta en marcha de la presente ley se tendrán las siguientes definiciones:

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.

El teletrabajo puede revestir una de las siguientes formas:

- Autónomos 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.

- Móviles son aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las Tecnologías de la Información y la comunicación, en dispositivos móviles.

- Suplementarios, son aquellos teletrabajadores que laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en una oficina.

- Teletrabajador. 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.

ARTÍCULO 6o. GARANTÍAS LABORALES, SINDICALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL PARA LOS TELETRABAJADORES.

i) Respeto al derecho a la intimidad y privacidad del teletrabajador.

LEY 2088 DE 2021. Por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones.

ARTÍCULO 2. Definición de Trabajo en Casa. Se entiende como trabajo en casa la habilitación al servidor público o trabajador del sector privado para desempeñar transitoriamente sus funciones o actividades laborales por fuera del sitio donde habitualmente las realiza, sin modificar la naturaleza del contrato o relación laboral, o legal y reglamentaria respectiva, ni tampoco desmejorar las condiciones del contrato laboral, cuando se presenten circunstancias ocasionales, excepcionales o especiales que impidan que el trabajador pueda realizar sus funciones en su lugar de trabajo, privilegiando el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Este no se limita al trabajo que puede ser realizado mediante tecnologías de la información y las comunicaciones, medios informáticos o análogos, sino que se extiende a cualquier tipo de trabajo o labor que no requiera la presencia física del trabajador o funcionario en las instalaciones de la empresa o entidad.

ARTÍCULO 5. Elementos de la relación laboral en el Trabajo en Casa. La habilitación del trabajo en casa implica que se mantenga la facultad subordinante del empleador, junto con la potestad de supervisión de las labores del trabajador. Permanecerán todas las obligaciones, derechos y deberes derivados de la prestación personal del servicio.

El empleador determinará los instrumentos, la frecuencia y el modelo de evaluación del desempeño, cumplimiento de metas, así como el mecanismo para el reporte y/o resultados de éstas, por el tiempo que dure el trabajo en casa. El Gobierno nacional determinará los instrumentos para la habilitación del trabajo en casa para los servidores públicos.

El seguimiento de los objetivos y actividades de los servidores públicos y trabajadores del sector privado deberá obedecer a criterios concertados y establecidos con anterioridad.

ARTÍCULO 8. Elementos de Trabajo. Para el desarrollo del trabajo en casa y el cumplimiento de sus funciones, el servidor público o el trabajador del sector privado, podrá disponer de sus propios equipos y demás herramientas, siempre que medie acuerdo con el respectivo empleador y/o entidad pública.

Si no se llega al mencionado acuerdo, el empleador suministrará los equipos, sistemas de información, software o materiales necesarios para el desarrollo de la función o labor contratada, de acuerdo con los recursos disponibles para tal efecto.

El empleador definirá los criterios y responsabilidades en cuanto al acceso y cuidado de los equipos, así como respecto a la custodia y reserva de la información de conformidad con la normativa vigente sobre la materia.

En todo caso el empleador es el primer responsable de suministrar los equipos necesarios para el desarrollo de las actividades, cumplimiento de funciones y prestación del servicio bajo la habilitación de trabajo en casa.

ARTÍCULO 11. Garantías laborales, sindicales y de seguridad social. Durante el tiempo que se preste el servicio o actividad bajo la habilitación de trabajo en casa, el servidor público o trabajador del sector privado continuará disfrutando de los mismos derechos y garantías que rigen su relación laboral, entre otras, las que regulan la jornada laboral, horas extras, trabajo nocturno, dominicales y festivos, descansos dentro de la jornada laboral, derechos de asociación y negociación sindical y en general todos los beneficios a que tenga derecho en el marco de la respectiva relación laboral.

ARTÍCULO 15. Inspección y Vigilancia. El Ministerio de Trabajo ejercerá las funciones de inspección, vigilancia y control en el desarrollo de las actividades reguladas en la presente ley. En cuanto a las relaciones de derecho individual del Trabajo entre la Administración Pública y los trabajadores del sector se rige por las normas especiales vigentes.

6 Anexo 4: Reportaje periodístico

6.1 Sinopsis

La industria de servicios crece cada vez más en el país y los call centers se ubican como una de las empresas más representativas del sector generando más de 600 mil empleos al año. Este tipo de empleos están hoy en el ojo del huracán dadas las condiciones laborales bajo las que operan las empresas contratantes, las cuales van desde el tipo de contratación y tiempo insuficiente para almorzar hasta el rechazo y persecución a los trabajadores sindicalizados. Este reportaje hace un recorrido por esas problemáticas desde distintas voces y pretende dar cuenta de la reconfiguración por la que está pasando la industria a nivel local.

6.2 Los call centers: Las maquilas del siglo XXI

Por Maria Camila Suárez

La historia de Medellín está ligada a la industria. Aún hoy, cuando gran parte de esa industria está en decadencia local y emigró por fuera de la ciudad. Y es que la vocación de esta urbe entre montañas ya no está en el textil. Sus dos mayores empresas —Fabricato y Coltejer— han reducido su planta para pasar una de las crisis más grandes y los símbolos de la fuerza de esta industria han quedado en el olvido: un letrero luminoso que cae a pedazos y un edificio en el centro de la ciudad que cada vez va quedando relegado como referente de ciudad. Ayer cientos de miles de mujeres soñaban con saber manipular una máquina de coser... hoy los y las jóvenes están frente a una máquina, ya no de puntadas sino de tecleo, que los conecta con usuarios en cualquier hemisferio del mundo.

Hasta hace muy poco, Medellín se consideró la capital industrial de Colombia, su proceso de industrialización se dio desde comienzos del siglo XX, época en la que el oro y el café fueron protagonistas en su incipiente desarrollo económico. Para inicios de ese siglo, Antioquia producía entre el 80 y el 90% del oro del país, cuyo comercio estaba concentrado en la ciudad de la eterna primavera; el café, por su parte, favoreció el desarrollo de vías de acceso y comunicación para su recolección y transporte, lo cual permitió a comerciantes asentarse en la ciudad, acumular riquezas, cruzar la puerta de las importaciones y exportaciones y, en general, transitar de las actividades del campo a las cuentas financieras.

Fue a partir de la Gran Depresión en 1929, con la caída de las exportaciones, que los ya convertidos en banqueros y empresarios antioqueños, empezaron a producir en su propio territorio productos que ya estaban importando, entre ellos cerámica, cemento y textiles, productos que luego cobrarían gran importancia en la industrialización de la ciudad.

Documentos históricos estiman que, en 1945, el sector textil ocupaba a 15.200 obreros de un total de 28.700 del país, de los cuales un alto porcentaje correspondía a mujeres, quienes eran contratadas en las más importantes y grandes textileras como Fabricato y Coltejer, sin muchos trámites formales. Las largas jornadas, la mala remuneración de su labor respecto a los hombres y la obligación de ir a trabajar descalzas, hacían parte de las paupérrimas condiciones laborales en las que encontraron manera de emanciparse, rebelarse y resistir.

Los efectos de organizarse

El 12 de febrero de 1920, unas 400 mujeres de la Fábrica de Tejidos de Bello, lideradas por Betsabé Espinal, una obrera de 24 años de cabello y cejas negro azabache, alzaron su voz y promovieron la primera huelga laboral de mujeres en Colombia. Ni el alcalde de Bello de la época, ni el arzobispo de Medellín —que tenían amplio poder e influencia— lograron acabar con la “imprudencia” de esta mujer. Las protestas duraron 21 días y en el pliego de peticiones se exigió la reducción de la jornada laboral, igualdad de salarios, la extinción del sistema de multas que debían pagar cuando presentaban algún contratiempo y el cese del acoso sexual por parte de los hombres, entre otros.

Este acontecimiento marcó la historia del movimiento obrero y sindical del país, ese que todavía asusta a los empleadores y al que se sumaron otros sucesos importantes con el paso del tiempo, como la masacre de las bananeras en 1928, que no fue mediada por la mano

blanda de un cura, pero no solo eso, también en esa época se comenzó a tener respaldo del Gobierno y fue así como se fundó la Confederación Sindical de Trabajadores en 1935, primera central obrera formada por trabajadores liberales y comunistas.

100 años después, trabajadores de las industrias vigentes siguen reclamando la reivindicación de sus derechos laborales y la posibilidad de gozar de condiciones de trabajo dignas, sin embargo, lo que tampoco ha cambiado ha sido la violencia contra el sindicalismo en el país, haciendo de Colombia uno de los lugares más peligrosos para quienes deciden sindicalizarse, según la Organización Internacional del Trabajo.

Hoy se pueden usar zapatos para ir a trabajar y las formalidades hacen parte de los procesos de selección para un empleo, pero trabajar 4 horas al día, con la “sonrisa telefónica” obligada mientras del otro lado lanzan insultos e improperios, con un control y vigilancia permanentes, la presión por el cumplimiento de metas ilusorias y un sueldo inferior al mínimo en la cuenta bancaria, son algunas de las condiciones naturalizadas que precarizan el trabajo y que se viven en una de las industrias más grandes del país: los *call centers*

Se estima que, para 2020, en Colombia había 281.000 trabajadores de *call center*, ubicándose como el tercer país con más agentes de *contact centers* en la región en el que Bogotá se ha posicionado como la ciudad con más empleados en el sector de BPO, seguido de Medellín que, a corte de 2020, contaba con 310 empresas de *call center*, según la Cámara de Comercio.

Teleperformance, Multienlace, Emtelco y Atento son las empresas que lo lideran, según el *Ranking 2020 de contact centers y BPO de Colombia*, publicado en mayo de este año.

“Las empresas saben que unos trabajadores organizados van a lograr muchos beneficios y ya no pueden ser tan arbitrarias en el momento de subordinar, porque saben que cuentan con fuero sindical y van a estar las centrales obreras encima”, expresa Danna Vargas, abogada laboralista que asesoró a un grupo de trabajadores de Teleperformance en Bogotá en la conformación de SINDITECC (Sindicato Nacional de Trabajadores de la Industria de Contact Center y Call Center), motivado, entre otras cosas, por las condiciones insalubres en las que estaban obligando a ir a trabajar a los asesores en medio de la crisis sanitaria generada por el COVID-19.

“Tiempo después de que inicia la pandemia a mí me busca Daniela*, una chica que trabaja en Teleperformance y me dice:

— Necesitamos ayuda, nosotros somos 10 personas y estamos pensando en crear un sindicato. No sabemos qué hacer, nos están obligando a ir al *site*, a otros les están entregando un computador para la casa, pero les toca hacer filas de casi seis horas y todos súper juntos.

— Yo le digo, pues creémoslo virtual, pero necesitamos mínimo 25 personas, que es lo que nos dice el Código Sustantivo del Trabajo para crear a la organización sindical.”, recordó Danna.

Así pues, esta abogada de la Universidad Nacional, apasionada por el Derecho Laboral, les ofreció su acompañamiento con algo de extrañeza, debido a la baja popularidad del tema sindical entre los jóvenes.

“No es un tema que se maneje en el argot juvenil. Me di cuenta ahí que los jóvenes lo veían como algo quizás de ancianos y pues seguramente por el tema de Fecode, que uno ve a las

personas un poco adultas y que finalmente han venido acompañando todas las luchas obreras, incluso han estado su vejez ahí”, puntualizó.

El 22 marzo de 2020 fue el día elegido para la reunión de conformación a la que se conectaron por Zoom más de 40 jóvenes dada la convocatoria que se difundió en redes sociales. No solo llegaron asesores de Teleperformance, aparecieron también de Sitel y Sutherland —otros dos *call centers* de Bogotá— que querían exigir unas condiciones laborales más justas a cambio de su mano de obra, lo cual no es menor. Todo ello notificado a los empleadores una vez definida la junta directiva y quienes serían miembros del sindicato.

Sinditecc (Sindicato Nacional de Trabajadores de la Industria de Contact Center y Call Center), no fue pues la excepción a la alergia que provocan las asociaciones sindicales en la mayoría de empresas en Colombia y el 28 de marzo, Teleperformance, uno de los *contact center* líderes del país, envió carta de terminación de contrato a quienes se afiliaron, dos de ellos miembros de la junta directiva, refiriéndose al incumplimiento de indicadores y al COVID-19 como fuerza mayor para el despido, sin tener en cuenta el fuero sindical con el que los miembros ya contaban luego de haber notificado su afiliación tres días antes.

Dentro de las razones expuestas por el empleador, se encontraban:

“REBEL, cliente al cual usted se encuentra asignado y en virtud de las circunstancias anotadas, ha disminuido el porcentaje de solicitudes de servicio en más de un veinte por ciento (20%), lo que conlleva a una situación de fuerza mayor, que, por sustracción de materia del cargo desempeñado, impide la renovación de su contrato de trabajo.”

“Pese a que la Empresa ha implementado todas las medidas dispuestas por el Gobierno Nacional, las mismas se hacen inocuas ante los hechos y circunstancias generadas por la emergencia sanitaria causada por el Covid – 19 (coronavirus), encontrándonos ante una circunstancia constitutiva de fuerza mayor, que implica la continuidad y vigencia de su contrato de trabajo y en consecuencia, es procedente la terminación de conformidad con lo establecido en la CLAUSULA SEGUNDA del contrato de trabajo, por así haberlo pactado las partes expresamente.” (Carta del empleador)

Sutherland, por su parte, contactó a tres de los afiliados desde recursos humanos para ofrecerles dinero a cambio de desafiliarse. Dos de ellos aceptaron entre 3 y 4 millones de pesos.

“Aquí se crea una organización sindical y el empleador lo que siempre va a buscar es debilitarla y cómo se debilita, pues haciendo reducir los afiliados, entonces estas formas de los contratos, de le doy un dinero, le voy a dar un mejor cargo, pero se desafilia del sindicato, son porque el empleador les teme a los trabajadores organizados”, fue lo que dijo la abogada Vargas sobre las acciones de los empleadores para quienes el sindicalismo representa una amenaza.

Estas y otras razones se reflejan en la baja tasa de sindicalización en Colombia, que estaba en el 4% para 2020, según la Organización Internacional del Trabajo.

“Yo tengo una experiencia con una organización sindical que fundamos en una empresa de esta naturaleza en Sabaneta. A las empresas aquí en Colombia no les gustan los problemas jurídicos, incluso cuando íbamos a fundar esta organización sindical, la empresa se enteró con anterioridad que los trabajadores tenían esa iniciativa y tenía listas sus cartas de terminación

del contrato”, cuenta Jaime Mejía, profesor y abogado laboralista de la Universidad de Antioquia, que ha asesorado a algunos colectivos e individuales en reclamaciones a esas empresas en las que se atiende en masa, lugares divididos por minúsculos cubículos y diademas puestas sobre la cabeza de cientos de asesores que rotan por allí durante el día.

El sindicato se fundó en la noche y el asesor encargado de entregar la notificación al empleador ingresó a su turno a las 3 de la mañana del día siguiente, a esa hora entregó la comunicación a uno de sus superiores que también estaba en turno en ese momento. A las 8 de la mañana del mismo día, cuando llegaron de talento humano a entregar las cartas de despido, el sindicato ya estaba creado y notificado. “Por qué toca hacer todo a escondidas, porque precisamente hay una política general de evitar cualquier discusión jurídica, de suprimir al máximo la reclamación y si eso se tiene que hacer con personal, con alta rotación de personal, se hace. Mientras menos estable sea el empleo, menos posibilidades va a haber de reclamar” (sic), fue lo que dijo Mejía refiriéndose a las razones por las que la afiliación a un sindicato se debe hacer con tal discreción antes de informarse al empleador.

Con la misma cautela, Esteban Rodríguez, un bogotano de pelo largo apasionado por la batería y que trabaja en Teleperformance para una línea bilingüe, se asoció a Ultraclaro y TIC (Unión de Trabajadoras y trabajadores de Claro y las TIC) y hoy hace parte de la mesa sindical que pretende mejorar y regular las condiciones laborales de los trabajadores de *call center*. Esteban estudia Ciencias Políticas en la Universidad Nacional en Bogotá y trabaja para la línea de Walmart, una multinacional de tiendas estadounidenses que nunca en su vida ha pisado.

Para él, lo que lo llevó a unirse al sindicato excede sus motivaciones personales, aun cuando estas incluyen afectaciones de orden psicológico. “Yo creo que lo más importante del sindicato es el trabajo colectivo y si bien yo tengo, por supuesto, una experiencia propia de las condiciones de trabajo en Teleperformance, también he escuchado de boca de varios compañeros otro tipo de condiciones, también les han afectado a ellos procesos”, recordó.

“No te lo tomes personal...”

Esteban lleva dos años atendiendo a clientes de Walmart, tiene un contrato a término indefinido y trabaja 36 horas a la semana, en horarios que van de 3 de la tarde a la media noche. Programó sus horarios de manera que pudiera ver sus clases antes de iniciar la jornada laboral, pero además para trabajar la mayor cantidad de horas nocturnas y así compensar la reducción de tiempo que tuvo al presentar su certificado de estudio.

Una decisión que refleja no solo las artimañas y trucos de los que uno se debe ir armando cuando trabaja en un *call center*, sino también la encrucijada que representa para los jóvenes en Colombia trabajar y estudiar al mismo tiempo.

Durante los dos años que lleva trabajando para Teleperformance ha presentado 3 crisis de ansiedad originadas, además de situaciones personales, por la alta demanda de llamadas que tienen en su línea. Y es que esta es una situación que no es ajena para quienes han trabajado en la industria de *call center*. Cuando las líneas de atención se desbordan, el asesor termina atendiendo llamada tras llamada casi sin poder respirar.

Uno de esos días, Esteban se quedó mirando la pantalla. Recién había colgado una de aquellas llamadas que le bloquean el cerebro. Que le llevan a pensar en la familia, en las motivaciones del que está al otro lado para mentarle la madre. Trató de poner en orden sus

pensamientos: finales de la universidad, eficiencia en el trabajo y equilibrio mental... pero no lo pudo hacer. En ese instante, que pudo ser un parpadeo o un minuto —no lo recuerda—, ya había una fila de 200 llamadas; 200 problemas; 200 clientes inconformes.

“Uno dice, cuándo, cuándo se va a acabar esto, y es el punto en que colapsa y tal vez no sea el único origen de todas esas cuestiones, pero sí lo agrava muchísimo”, expuso Esteban mientras recordaba ese día en el que tuvo que hacer un pare e informarle a su supervisor que sentía la imperiosa necesidad de desconectarse de aquellos aplicativos en los que se factura hora-conexión, que es la forma en que pagan en la mayoría de *call center*, para recibir el pago en la quincena y desde los que se habla con cualquier cantidad de clientes, en su mayoría enojados, que llaman a diario para mostrar su inconformidad o reportar quejas y daños en sus servicios.

Escuchar a clientes molestos se vuelve una cuestión casi personal para quienes atienden al otro lado de la línea y eso a pesar de las múltiples campañas que se puedan realizar para sensibilizar al asesor de no tomarse los gritos e insultos de manera personal.

Sos un hijo de puta, vos y todos tus compañeros; I don't give a shit; vete a tomar por el culo; cabrón de mierda; asalariados come mierdas; jilipollas; la puta madre que te parió; hijo de mil putas... son los insultos a los que, casi a diario, se ven expuestos los asesores. Palabras que no entran por una oreja y salen por la otra.

Para Sebastián Aguirre, un joven de 26 años con 1,68 de altura, tez trigueña y barriga salida, que ha pasado cuatro veces por tres *call centers* de Medellín en los últimos 6 años, la experiencia de contestar llamadas no fue grata, por eso aprovechó la oportunidad en cuanto le ofrecieron atender el chat de TigoUne, una de las líneas para las que trabajó.

Llegó a Medellín en 2015 de Ciudad Bolívar en compañía de su mamá, Ángela, su más fuerte e importante soporte, con la decisión de dejar la vida de aquel pueblo atrás para devorarse la ciudad y probar suerte con su vida académica estudiando la que hoy llama su mayor aspiración, la Programación de cómputo, que, entre “malas decisiones” y causalidades, no ha podido culminar.

Su historia de llamadas y clientes difíciles inició en Teleperformance, en febrero del año en que arribó a la capital antioqueña, cuando supo que estudiar no bastaba y debía trabajar para compartir los gastos de la casa con Ángela. A esta oferta aplicó al ver el mínimo de experiencia que se requería y la cantidad de ofertas que encontró en distintos portales de empleo. Una línea de atención a españoles que lo insultaban o le colgaban por ser colombiano y los horarios de madrugada, en los que su mamá dormía, fueron razones para presentar su renuncia. A partir de ese momento se grabó un mantra que alivianaría sus siguientes experiencias como asesor de *call center*: “Las letras escritas no duelen, al menos no tanto como las palabras al oído”.

Su consigna cobra valor cuando se compara con estrategias que, según Jonny Orejuela, doctor en Psicología Social del Trabajo y profesor de la Universidad Eafit, se han usado en *call center* para que el impacto emocional en los asesores sea menor: cambiarles el nombre.

“Cuando yo a usted la insultó y la llamó por su nombre, eso tiene una condición y es que lo engancha, usted se identifica con el reclamo y el malestar, pero si yo le digo a usted, Estefanía, tal cosa y usted se llama Camila, usted siente un poco que eso no es con usted, usted se “des-identifica” del maltrato, entonces lo puede soportar un poco más. Es una estrategia psicológica

para no tener que soportar tan fuertemente el agotamiento emocional que produce el hecho de ser expuesto constantemente al maltrato por parte de los clientes”, explicó Orejuela.

El mantra de Sebastián me recordó inmediatamente que haber atendido chat y redes sociales fue la razón por la que trabajé casi 5 años en un *contact center* y no me fui a los 3 meses de contestar llamadas hasta las 12 de la noche, hora en que solía llamar algún cliente a emitir gemidos a través de la diadema mientras uno se lo imaginaba masturbándose y él dilataba la llamada cuando uno preguntaba si le podía ayudar en algo más y se quedaba en silencio; o cuando tal cliente decía morbosidades y uno trataba de no escucharlo buscando entre todos esos guiones —muchos aprendidos y recitados de memoria— el que sirviera para terminar las llamadas inescrupulosas.

A esa hora rogaba también apagar ese computador de tajo y colgar la diadema sobre el escritorio para no perder la buseta que hacía ruta por otros barrios antes de dejarme en la esquina de mi casa en Manrique, como las lomas empinadas de Enciso o la interminable llegada a Reservas del Seminario en Buenos Aires. Pero, además, rogaba poder hacerlo para ahorrarme el riesgo de esperar hasta las 2 de la mañana a que salieran, ya no busetas sino taxis, con los demás compañeros que tenían turno hasta esa hora.

La mofa de la contratación

Es muy común que en las empresas de *call center* se trabaje bajo la figura de contrato obra o labor, lo que en la norma quiere decir que se contrata mientras haya una relación existente entre una persona A que presta sus servicios a una persona B y su duración depende de la duración de una obra, actividad o servicio específicos.

En su artículo 45, el Código Sustantivo del Trabajo establece que: “*el contrato de trabajo puede celebrarse por tiempo determinado, por el tiempo que dure la realización de una obra o labor determinada, por tiempo indefinido o para ejecutar un trabajo ocasional, accidental o transitorio*”. Y en virtud de lo anterior, el contrato por Obra o Labor pertenece a la clasificación de contratos de acuerdo a su duración.

Si bien en este tipo de contrato no se tiene una fecha exacta de terminación, se entiende que en el momento en que culmine la obra, cesará también el contrato o que, cuando esta no se haya culminado y el contrato se finalice sin justa causa, se dé lugar a la indemnización por parte del empleador. Asimismo, el uso de este no implica un preaviso por parte del empleador para su terminación y tampoco se puede prorrogar o renovar.

De acuerdo con el abogado Jaime Mejía, los *call center* contratan bajo esta modalidad porque, generalmente, tienen un acuerdo comercial con una empresa en el exterior o con otra empresa cualquiera que demanda el servicio y que necesita personas que realicen esa actividad que se contrató, para que, cuando la relación comercial con esa empresa termine, se culmine la obra y por tanto la necesidad de tener a un trabajador contratado. “Si se utilizara otro contrato, la empresa en Colombia estaría obligada a mantener el vínculo aun cuando el contrato comercial con esa otra empresa ya no exista, y es por eso que se utiliza la obra o labor”, precisó Mejía.

Sin embargo, la problemática inicia en el momento en que se despide a los trabajadores aun cuando la obra no se ha finalizado, es decir, cuando la relación comercial entre la persona A y la persona B se mantiene o cuando el despido ocurre de manera injustificada. Una situación de la que se han aprovechado las empresas de *call center* para aligerar la relación laboral con el

empleado y aclarar, por ejemplo, durante sus procesos de selección que, en cualquier momento, se puede finalizar la relación laboral sin informar la razón del despido.

Así también, personas llegan a pasar largos años de su vida contestando llamadas para una misma línea, desnaturalizando la condición de temporalidad que tiene este contrato en cargos que son evidentemente fijos en las compañías.

Al respecto, Danna Vargas, abogada laboralista, expresa: “Al empleador le sale mucho más económico contratar por obra o labor porque sabe que puede despedir en cualquier momento, mientras que, si contrata a término indefinido, tiene que justificar cuál fue la causa o sin justa causa, indemnizar. Yo te puedo decir, se acabó la obra, le puedo cambiar un verbo a la obra, a lo que es el contrato y ya por eso, yo empleador, me invento que la obra se acabó”.

Por su parte, el psicólogo Jonny Orejuela cree que una de las razones por las que se usa este contrato en las empresas de *call center* se debe a la alta rotación de personal atribuida, entre otras cosas, al esfuerzo emocional al que se ve expuesto constantemente el asesor, tanto por el sistema de control y vigilancia de su labor, como por su relación con el cliente final, basada en su molestia casi siempre.

“Sabemos que nadie va a durar demasiado tiempo. Ellos (los asesores) tienen un ciclo de trabajo muy corto, entonces para qué van a hacer un contrato indefinido que, además, tiene una carga prestacional muy alta y finalmente saben que la gente no dura, porque la propia forma de organización del trabajo es precarizante, alienante, intensificada, que tiene un costo muy alto para las personas en su bienestar, en su satisfacción y salud”, anotó.

Otra de las características de este contrato es que se puede pagar por horas, lo que se conoce como pago hora/conexión, esto hace que se flexibilice aún más la relación contractual entre empresa y empleado, ya que se reducen los horarios y por ende el salario que se devenga, lo cual se traduce en una mayor incertidumbre para el asesor al no tener un ingreso fijo, además de la inestabilidad laboral a la que ya está sometido.

La Organización Internacional del Trabajo, reveló en uno de sus informes de 2016 una de las preocupaciones relacionadas con el horario de trabajo y los contratos con pago por horas, lo que ha definido como trabajo a tiempo parcial o pedido. “Estos trabajadores por lo general tienen un control limitado sobre cuándo les toca trabajar, lo que repercute no solo en el equilibrio entre el trabajo y la vida privada, sino también en la seguridad de los ingresos, puesto que la remuneración es incierta”, se lee en el informe que habla de las consecuencias que tiene para el empleado el uso de modalidades de empleo atípicas en el país.

“Cada vez reemplazamos más los contratos de trabajo por los contratos de servicios, lo cual indica que estamos pasando de la dimensión de la labor a la dimensión del contrato civil. Estamos bajando los contratos a término indefinido y aumentando los contratos civiles de honorarios, y a ese proceso de sustitución de un contrato por otro, se le llama un proceso de deslaboralización, es decir, de desdibujamiento de la relación laboral”, señaló también Orejuela.

Y es que, a partir de una de las propuestas gubernamentales sobre el establecimiento y regulación de la contratación por horas en Colombia en 2019, se abrió un debate sobre este modelo laboral que aún está sobre la mesa. A esto se suma la inclusión en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 de una disposición que reduce los costos laborales de las personas vinculadas por tiempo parcial y que ganan menos de un salario mínimo, eso planteado como

una de las soluciones a la informalidad laboral del país y que también han sido unas de las principales inconformidades manifestadas en el estallido social durante el 2021: falta de oportunidades y precarización laboral.

El pago por horas en Colombia siempre ha estado permitido, incluso desde la expedición del Código Sustantivo del Trabajo se avaló el pago por unidad de tiempo o destajo, la diferencia con la propuesta radica en la aparición de una norma que establece que el aporte a la Seguridad Social se puede hacer por horas y que ya no se tiene que cotizar por el salario mínimo, sino por tiempo parcial, lo que se llama “Piso de protección social”, según explica el abogado Mejía.

“Más que contratación por horas, que ya existe, puede deducirse, a partir de la escasa información disponible, que se trata de permitir en Colombia una nueva forma de contratación conocida como los contratos de cero horas.”, es lo que señala un estudio publicado en 2020 por la organización Cuso Internacional que analizó el fenómeno de contratación por horas en Colombia.

Este estudio plantea que, en los contratos de cero horas, el empleador no debe garantizar al empleado un número mínimo de horas de trabajo, sino que lo hace a demanda justificando su necesidad de flexibilización en la que busca ajustar el tamaño de su fuerza de trabajo a la demanda.

“En Colombia hay 545 mil trabajadores que laboran menos de 30 horas a la semana y cuyo salario es inferior al mínimo, siendo las mujeres y la juventud los más afectados. El 90% de todas las personas que enfrentan estas condiciones de trabajo no están afiliados/as a la seguridad social. El 10% restante, que sí está afiliado, podría enfrentar el riesgo de reemplazo. Ellos/as, previsiblemente, verán terminadas sus vinculaciones o serían reemplazados cuando sus contratos terminen”, afirma el mismo estudio.

Siendo así, bajo esa modalidad existen mayores probabilidades de que se precaricen las condiciones laborales, ya que los empleadores podrían contratar a todos sus empleados por horas y no mediante otras figuras de contrato debido al ahorro que esto representa en costos. Además, se debe examinar con lupa el tema de las pensiones, pues expertos consideran que, si con las condiciones establecidas actualmente es complejo acceder a una pensión, con las nuevas que proponen cotizar menos tiempo, será toda una utopía.

¿Es tan malo para todos?

Las condiciones contractuales, aunque similares, pueden variar de acuerdo a la línea o cliente para el que se trabaje y por supuesto dependiendo del rol que se asuma en la empresa. Hay quienes, por ejemplo, a raíz de sus cargos, tienen condiciones de favorabilidad diferentes, como es el caso de Juan Carlos Zapata, un supervisor de la línea de TigoOne que trabaja desde hace 6 años para Emtelco, otro de los grandes *contact center* del país que para 2020, empleó a más de 14 mil personas a nivel nacional, según su último informe de gestión.

En 2015, Juan empezó a buscar oportunidades de empleo en Computrabajo. Para ese momento contaba con 5 semestres de una Tecnología en Sistemas y aplicó a varias ofertas, entre ellas una que decía “Asesor de soporte”. Al otro día lo llamaron. Inició como asesor de soporte en llamada y gracias a sus buenos indicadores, pasó a capacitar a otros asesores en temas relacionados con los servicios de TigoOne. Rol de “formador” que cumplió por 11 meses

en el que también tuvo un buen desempeño y que lo llevó a presentarse a una convocatoria que le permitió convertirse en supervisor, cargo en el que se mantiene. Ahora cuenta con un contrato a término indefinido, un salario fijo y la posibilidad de ganar una variable extra, beneficios que no pudo saborear mientras fue asesor o formador.

Recuerda con exactitud la ropa que llevaba puesta el día de la entrevista a la que se fue cargado de expectativas, pantalón clásico café y una camisa azul a cuadros, de botones y manga corta. Este es su primer empleo formal, al que calificó en su momento como “la gloria”. Venía de hacer domicilios en moto para un restaurante de domingo a domingo, de 7 de la mañana a 7 de la noche. Al sol, al agua y sin descanso.

Después del encuentro con una psicóloga y algunas pruebas técnicas, lo llamaron para iniciar el proceso de capacitación, el cual duró aproximadamente 35 días y en el que le pagaban alrededor de \$4000 pesos colombianos, consignados en un servicio de Daviplata.

Este mismo proceso lo vivió también Sebastián Aguirre, sin embargo, él no lo recuerda con tanto agrado. Dice que, si hay una palabra que defina tanto la “capacitación” como la contratación, esa es incertidumbre. En la primera, el candidato no sabe si aprobará y en la segunda, aunque haya aprobado la primera, no sabe si firmará contrato.

“El proceso de la firma es bastante tedioso. En el caso de Emtelco manejan un tercero, una temporal. Y es una temporal a la que usted llega y no tiene seguro nada. O sea, usted aprobó su capacitación con Emtelco, pero el que decide es Acción Plus. En mi caso, por ejemplo, yo vine a firmar contrato a las 5p.m. estando desde las 7a.m. en Acción Plus”, recordó Sebastián.

Escucharlo hace que mi mente regrese a ese marzo de 2015, cuando me presenté a Acción Plus en el segundo parque de Laureles para la firma de contrato. Tenía 19 años y así como tantos otros jóvenes autómatas y obligados por las condiciones naturalizadas de la obligación, esperaba ansiosa firmar el contrato del que sería mi primer empleo, también formal. Fueron largas horas de espera entre el primer y tercer piso de esa sede junto a los pocos ‘pelaos’ que logramos aprobar la “capa”, como le llamamos a esos 30 días en los que nos inyectaron información, guiones y conductas desde las 2 de la tarde hasta las 10 de la noche en un salón de cómputo.

La señal para conocer el mal destino de alguno de los muchos que había allí era su cara larga al salir de las pequeñas oficinas en las que se revisaba el papeleo y se verificaba el resultado de los exámenes médicos previos. El resultado de sangre que nos hacían, exclusivamente a las mujeres, dio positivo en una de ellas. Una nueva vida, que un día decidiría también entre estudiar y trabajar, se avecinaba. Mientras tanto, sirvió de impedimento para que su mamá firmara un contrato de trabajo.

En teoría, es ilegal realizar o exigir pruebas de embarazo como requisito para contratar y aunque no hay una normativa que hable expresamente de esta prohibición, la Corte Constitucional así lo ha establecido por medio de sentencias como la T-071 de 1997 que señaló:

“En ese orden de ideas, todo acto del patrono orientado a “sancionar” o a impedir el embarazo de la empleada, o a investigar si él existe para que de allí dependa el acceso, la permanencia, o la promoción de la mujer en el trabajo, se revela como ilegítimo e inconstitucional y, en los términos dichos, puede ser objeto de acción de tutela.”

Así, la exigencia de "pruebas de embarazo" por parte de una empresa, con el propósito de condicionar el ingreso o la estabilidad de la trabajadora en la nómina de la misma, es una conducta reprochable que implica vulneración del derecho a la intimidad de la empleada y de su familia y que lesiona también el libre desarrollo de su personalidad, afectando por contera el derecho al trabajo."

No obstante, en ocasiones las empresas realizan esta práctica bajo la excusa de evaluar si el candidato es o no apto para el empleo. Pero más allá de eso, lo que ello refleja es la brecha de género que ha existido desde siempre en el mundo laboral.

Recientemente el Dane publicó indicadores del mercado laboral de la juventud y para el trimestre de junio-agosto de este año la tasa de ocupación de los hombres fue de 52,5%, mientras que la de las mujeres fue de 33,1%, es decir una diferencia de 19,4 puntos porcentuales, esto a pesar de que la diferencia porcentual disminuyó con respecto al mismo trimestre de 2020.

15 minutos para la "coca"

Calentar la "coca" o comérsela completa; salir a comprar comida si no empacó antes de salir de la casa; llamar a un familiar o al banco; lavarse los dientes; fumarse un cigarrillo o solo estirar los pies. Decisiones que a simple vista parecen triviales, pero que, para un asesor de *call center*, tomarlas se vuelve trascendental cuando dispone de solo 15 minutos para hacerlas todas.

Sobre la distribución de las horas de trabajo, el artículo 167 del Código Sustantivo del Trabajo establece que:

"Las horas de trabajo durante cada jornada deben distribuirse al menos en dos secciones, con un intermedio de descanso que se adapte racionalmente a la naturaleza del trabajo y a las necesidades de los trabajadores. El tiempo de este descanso no se computa en la jornada."

Así mismo, el punto 4 del artículo 108, en el que se describen las disposiciones normativas que debe tener el reglamento de trabajo, el mismo código brinda a las empresas la autonomía para establecer los periodos de descanso que tendrá el empleado durante su jornada y este los define de acuerdo a las necesidades y estudio de riesgo que realice al interior de la empresa.

"El reglamento debe contener disposiciones normativas de los siguientes puntos:

4. Horas de entrada y salida de los trabajadores; horas en que principia y termina cada turno si el trabajo se efectúa por equipos; tiempo destinado para las comidas y períodos de descanso durante la jornada"

En el caso del sector de *call center* es muy común que las empresas determinen que ese tiempo de descanso entre jornada sea de 15 minutos por cada 2 o 3 horas de trabajo. Normalmente, el asesor invierte ese tiempo en alimentarse, sin embargo, en algunas empresas de esta naturaleza eso no está establecido en su reglamento interno de trabajo, ejemplo de ello es Teleperformance y Emtelco, las cuales presentan ese periodo de descanso en su reglamento casi de manera tan ambigua como lo hace el código.

De acuerdo con la abogada Danna Vargas, uno de los casos que frecuentemente se denuncia por parte de los asesores es el llamado “*break*” o tiempo de descanso y esto se debe a su corta duración. Para ella ese tiempo tan limitado atenta contra la dignidad humana.

“Esa es la mayor arbitrariedad, que no hay descanso. Ellos piden, al menos, que se les respete la hora de almuerzo y me dicen, es que a mí me toca almorzar en 20 minutos o menos para poder contestar todas las llamadas que tengo que contestar”, expuso Danna.

Este es un tema que tampoco escapa a Sebastián Aguirre y al respecto relata: “La experiencia de la coca es demasiado difícil. Te toca almorzar en 15 minutos. Yo los distribuía así: 5 minutos para pararte de tu puesto, ir al locker, sacar la coca, ir al horno microondas. 5 minutos para comer. 5 minutos para cepillarte y volver a tu puesto”.

Su distribución es ideal si por el camino no se presentaran algunas novedades. En ocasiones, Sebastián llegaba al comedor y si quería calentar su coca, debía esperar a que dos o tres asesores calentaran la suya primero. En otras oportunidades, “coca” en mano para ser devorada, miraba a las mesas y no encontraba lugar. Le quedaban menos de 10 minutos. Pero como bien lo cree y afirma: “El hombre es un animal de costumbres”.

Sebastián seguía sin alejarse de lo que yo viví en carne propia y cuando explica la forma en que tomaba esas decisiones simples, me remito a las incontables veces en que me preguntan si tenía mucha hambre después de ver que me ‘mando’ un almuerzo en menos de 15 minutos. Lo que no saben es que no es por causa del hambre, esa fue la forma en que este animal de costumbres se adaptó a su medio.

El psicólogo Jonny Orejuela considera que ese tiempo no es suficiente para una verdadera recuperación del sistema emocional del asesor que está sujeto a condiciones de tanta restricción.

“Es demasiado poco para el desgaste emocional que implica la atención de personas en *call center*. Por la condición en la que lo haces: en puestos pequeños, encerrado frente a un computador, en condiciones de concentración, de intensificación, porque entra una llamada contra la otra muy rápidamente y en esas condiciones de trabajo, 15 minutos es demasiado poco”, sostuvo.

La paradoja del “escampadero”

Además del riesgo psicosocial que debe asumir el empleado como una de las razones para explicar la alta rotación en los *call center*, se puede agregar la del alto porcentaje de jóvenes que trabajan en ese sector. De acuerdo con la Asociación Colombiana de BPO, de los 281.000 colaboradores que tenía el sector para 2020, el 80% correspondía a jóvenes que, según la definición de población juvenil del Dane, comprenden edades entre los 14 y 28 años. Gran parte de este porcentaje equivale a jóvenes universitarios o que recién terminaron su bachillerato, quienes ven este trabajo como su primera oportunidad de empleo formal y de ganar experiencia o como un lugar en el que están dispuestos a aguardarse mientras terminan su carrera profesional que, cuanto menos, dura 5 años.

Para Sebastián Quintero, de 21 años, que trabaja como asesor bilingüe para Teleperformance-Bogotá desde Cali, de manera remota, este también es un trabajo “temporal”. Estudió actuación

en distintas academias de su ciudad y este es su segundo empleo desde que se graduó de bachillerato.

A Sebastián, las ganas de tener una experiencia laboral lo empujaron al mundo de los *call centers*. Su primer empleo también fue en un *call center* de Cali, pero decidió postularse a la vacante de Teleperformance, ya que el sueldo aumentaba al ser una línea bilingüe.

“Acá me he topado con personas de todo tipo, de todo estrato social, tipo de familia, de carreras, de profesión. Me di cuenta que no he sido el único que piensa en eso de que esto es un trabajo temporal, porque todos tenemos la fe y la esperanza de que más adelante nos salga algo en lo que somos profesionales y listo, renunciamos a este trabajo”, agregó.

El anhelo de su corazón es trabajar como actor, aparecer en comerciales, series y películas. Dice que en el mundo de la actuación se presentan mil castings y solo se acierta en el mil uno. Él seguirá trabajando como agente bilingüe hasta que se cumpla la profecía de los castings o se le presente una mejor oferta laboral.

De acuerdo con el doctor Orejuela, la razón a la que se debe atribuir esa dinámica está basada en la consciencia que tienen los jóvenes sobre su transitoriedad por estos trabajos que, por su organización y nivel de desgaste, no se realizan por convicción.

“Son trabajos que hace un estudiante por obtener recursos, pero además porque no puede tener un trabajo normal porque no podría tener esa flexibilidad en el horario, lo hace porque tiene necesidad y es la mejor opción que tiene siendo estudiante, le da unos recursos, le permite ayudar en la casa, se paga la Universidad. Él sabe que hay un desgaste emocional muy alto y eso hace que ese trabajo sea pensado como una estrategia de supervivencia, un escampadero, un trampolín”, manifestó.

No obstante, considerar este tipo de trabajos como una experiencia meramente transitoria puede ser uno de los antecedentes para que se naturalicen abusos por parte de las empresas, que no se reconozcan los derechos y deberes del empleador y el empleado y que no se reclame por unas condiciones laborales dignas. En esto coincide Danna Vargas, quien cree que es un tema de pedagogía, “hay que hacerle ver y entender a los jóvenes que así sea un trabajo en el cual estás un año, ¿por qué no tienes derecho a tener un año de condiciones laborales dignas?”.

¿Por qué no se reclama? ¿Quién vigila?

Aunque el trabajo en un *call center* no fuera visto de manera pasajera y se velara por el cumplimiento de las condiciones contractuales como la ley lo establece, hay circunstancias que superarían esas buenas intenciones.

Reclamar tiene unas implicaciones y consecuencias que los jóvenes, generalmente, no están dispuestos a asumir, bien sea por el desconocimiento de sus derechos como empleado, por el tiempo que se debe invertir en el trámite o por la desconfianza que hay alrededor de las instituciones y las decisiones judiciales.

Según explica el abogado Mejía, los obstáculos se presentan cuando ni siquiera se ha iniciado con el proceso de reclamación. Por ejemplo, un *call center* que presta servicios para una empresa extranjera despide a uno de sus asesores aduciendo terminación de la obra con esa

empresa, sin embargo, su vinculación se mantiene y su acuerdo comercial con dicha empresa está sometido a reserva.

El asesor no tiene acceso a esa información y si quisiera solicitarla para probar que esa relación persiste, tendría que recurrir a un abogado ya que, mecanismos como la tutela o el derecho de petición resultan insuficientes y el trámite que se debe realizar, probablemente, no está en capacidad de llevarlo al no estar formado en Derecho. Incluso para el abogado puede resultar complejo, ya que, cuando se trata de empresas extranjeras, estas tienen sus matrices por fuera del país.

Ahí es cuando aparece otra problemática, que la posibilidad de acceder a servicios jurídicos de bajo costo, es también muy baja. En promedio, un abogado puede cobrar entre \$200.000 y \$600.000 pesos colombianos por hora, es decir, podría costar la quincena de un asesor universitario si recordamos que le pagan hora-conexión y que, al estudiar, tiene una reducción de horas laborables que le impiden ganarse siquiera el mínimo.

Si se sacara el dinero de la ecuación, quedaría el fin de hacer justicia y en ese sentido tendría que existir un mecanismo eficiente para hacerlo, sin embargo, lo cuestionable es que el sistema judicial no parece estar diseñado para garantizar la protección de los derechos laborales, pues además de lo dispendioso que puede resultar la interposición del recurso legal, pueden pasar varios años para su tramitación.

“La conducta de las empresas es reprochable desde el punto de vista jurídico y es injusto desde el punto de vista social si se quiere, pero mientras no haya una comprobación de que, efectivamente eso ocurrió así, no es posible decir que sea ilegal o injusto. Y es precisamente en esa comprobación donde se va el tiempo”, afirmó el abogado Mejía.

Pero no solo eso, el abogado cree que una motivación adicional para que el empleado prefiera no reclamar es la exposición a una mala imagen para las empresas, que puede significar una dificultad para ser nuevamente contratado.

“Tengo casos donde se ha dado dificultad para conseguir empleo a partir de reclamaciones anteriores y como a esa información es fácil de acceder en línea, cualquiera puede ver los procesos judiciales. Cuando una empresa va a hacer proceso de vinculación, ellos llaman riesgos jurídicos del que contratan, le revisan si ha demandado o “entutelado” al empleador anterior y si aparece ahí no lo contratan”, agregó Mejía.

Surge entonces la inquietud por la regulación y vigilancia cuidadosa de las que son responsables las instituciones, pues ante las condiciones que se evidencian en la industria del *call center*, el Ministerio de Trabajo ha demostrado un papel pasivo y organizaciones como la Organización Internacional del Trabajo tampoco han dado muestra de una veeduría rigurosa sobre lo que ocurre al interior de estas empresas.

Hacia una economía de servicios

Durante los últimos años Colombia se ha venido consolidando como un destino atractivo para la localización de servicios globales gracias a su mano de obra calificada y costos bajos. Uno de los sectores que ha logrado tener mayor crecimiento y que ha adquirido gran importancia en la economía nacional es el de BPO o tercerización de servicios. La comparación de varios estudios que se han venido realizando desde 2016 así lo demuestran.

Según el *Estudio nacional del sector de tercerización de servicios* publicado ese mismo año, Colombia se ubicaba como uno de los principales países para la inversión en servicios de BPO: costos, apoyo del gobierno, compatibilidad cultural, infraestructura, madurez legal y ambiente político son los factores que señala el estudio como determinantes para el crecimiento del sector que, para ese momento, ya presentaba unos ingresos operacionales de más de 7 billones de pesos, cifra que demostraba un aumento significativo respecto a años anteriores y que representaba el 1,4% del PIB. Asimismo, para ese momento se estimaba que la industria de *call center* producía exportaciones por más de 600 millones de dólares y generaba poco más de 225 mil empleos en el país. Bogotá y Medellín concentraban más del 70% de los empleos generados.

En 2020, la Asociación Colombiana de BPO presentó un informe del crecimiento del sector de BPO en el país durante 2019, el cual demostró que las cifras crecieron exponencialmente con relación a los cinco años anteriores. Ese año el sector produjo ingresos operacionales de más de 11 billones de pesos, generaba casi 600 mil empleos y representaba el 2,7% del PIB. Pero, además, su rápido crecimiento dio pie al planteamiento de una estrategia por parte gobierno que fue presentada en 2019 con el objetivo de aumentar los indicadores y contribución de ese sector en los siguientes 3 años llamada el “Pacto por el crecimiento y para la generación de empleo del sector BPO”.

Este año, igualmente, se dieron a conocer cifras representativas para esa industria y de acuerdo, también con la Asociación Colombiana de BPO, para 2020, el sector contribuyó con exportaciones de más de 1.200 millones de dólares, es decir, duplicó la cifra respecto a 2016 y tuvo una participación estimada de casi el 3% del PIB.

Con relación a la empleabilidad, Procolombia publicó en marzo de este año que este sector generó 20.000 nuevos puestos de trabajo, de más de 15.900 que se tenían previstos al cierre de 2020, según proyecciones de la Asociación Colombiana de BPO – BPro, una cifra que se fortaleció con la digitalización de operaciones a partir de la crisis sanitaria por el COVID-19.

¡Cuidado con lo que dices!

En marzo de este año, al correo de varios asesores de Teleperformance, llegó un documento en el que se les notificaba la nueva forma en que la empresa podría vigilarlos a través de la instalación de dispositivos en sus viviendas o computadores. Algunos apartes que se leen en el documento que una fuente reveló son:

f) De ser necesario, para utilizar mi información (datos, fotos, vídeos) y la de mi familia (incluida la de menores de edad) para circular internamente con fines informativos mediante boletines, intranet, etc. (Disposición II del documento)

Como consecuencia de lo anterior, otorgo mi autorización para la instalación de cámaras de video (ya sea en casa o computador) y, por tanto: (i) entiendo y acepto que la captura de imágenes se llevará a cabo en tiempo real; y (ii) me comprometo a informar a las personas de mi núcleo familiar el espacio físico en el cual se instalarán las cámaras por las cuales se recolectará la información. (Disposición VI del documento)

“Por WhatsApp nos mandaron un mensaje diciendo que firmáramos un documento que nos llegó al correo, yo me metí, lo revisé y hablaba de la televigilancia. Me llamó mucho la atención, no me parecía bien que la empresa quisiera implementar ese método de vigilancia a través de

cámaras o de grabaciones. Yo dije que no quería firmarlo, que quería tener por lo menos más información al respecto”, (sic) señaló la fuente, quien pidió que se reservara su identidad.

A raíz de la negativa de algunos asesores para firmar, la empresa los citó a una reunión con un abogado para explicarles que las cámaras se instalarían solo con el fin de vigilar que estuvieran haciendo bien su labor y que se mantuvieran conectados durante la jornada laboral, además de cuidar los datos personales de los clientes que atienden en las diferentes líneas.

Pero eso no fue suficiente para el asesor, durante la reunión no podía dejar de imaginar que lo estarían grabando las 24 horas del día y que hasta sus ronquidos podrían ser escuchados. Le molestaba pensar que perdería su privacidad, la intimidad de su cuarto o tener puesta únicamente una pantaloneta impermeable. Pero, además, que no solo sería él el afectado, sino también su familia.

— ¿Si no lo firmamos nos van a echar? Preguntó uno de los asesores que se encontraba en la reunión.

— No específicamente eso. La empresa no ha tomado la decisión de qué hacer con las personas que no lo firman. Más adelante se les notificará, en caso tal de que no lo quieran firmar, respondió el abogado con quien se reunieron.

Al no encontrar claridad en las palabras del abogado y percibir una advertencia sutil, los asesores sabían que sobre la mesa estaba la posibilidad de que les terminaran el contrato y aunque su inconformidad se mantenía, decidieron firmar la autorización que les solicitaban en el documento.

Sobre esto el abogado Mejía explica que se debe revisar la modalidad bajo la que el asesor está trabajando desde su casa, pues si se tratara de trabajo en casa, que fue una modalidad que se reguló de manera rápida con la ley 2088 de 2021, no estaría permitida la instalación de esos dispositivos de vigilancia.

“Si se trata de teletrabajo, tal vez sí sea posible, a partir de la adecuación mobiliaria que haga el empleador bajo ese acuerdo permanente que tiene una regulación expresa a partir del 2008, pero obviamente, es cuestionable la instalación de un dispositivo de supervisión en mi hogar”, expresó.

Sin embargo, el abogado también considera que en la mayoría de los casos esa no es la situación, pues el teletrabajo tiene unas condiciones contractuales muy diferentes y en su mayoría, lo que las empresas hicieron a partir de la pandemia fue enviar a sus empleados a hacer trabajo en casa.

¿Cuánto cuesta el empleo?

Si bien no se puede desconocer que las empresas de *call center* son hoy uno de los mayores generadores de empleo del país que contribuye a la disminución de la tasa de desempleo que para agosto de este año se ubicó en 12,3% y 21,5% para la juventud, vale la pena preguntarse por la calidad del empleo a que esas cifras representan.

Según el Dane, la “Población económicamente activa”, son las personas en edad de trabajar que trabajan o están buscando empleo y las divide en Ocupados, Ocupados informales y

Desocupados. Para decir que una persona es Ocupada, basta con que haya trabajado al menos una hora a la semana.

Para Jonny Orejuela, hace falta revisar qué clase de empleo es el que consideran las cifras bajo esas condiciones, “eso es un criterio que usa el Dane para decir que empleo, pero qué clase de empleo es en el que usted contrata dos horas a la semana. 2 horas a la semana no es una cosa que a usted le resuelve la vida. Ahora, un empleo con un mal contrato, con un salario en condiciones degradantes para la condición humana, pues hombre, sí es un empleo, pero la pregunta ya no es cuántos empleos, sino empleo de qué calidad”, señaló.

Por su parte, Jaime Mejía plantea una analogía: “Los *call center* son como los trabajadores asiáticos de la manufactura, pero en la tecnología. Son las maquilas de este siglo y la revolución tecnológica ha hecho que, sencillamente, la mano de obra barata se traslade hacia la tecnología, a la prestación de servicios, pero es exactamente el mismo proceso cíclico de explotación laboral”.

7. Bibliografía

- Abrajan Castro, M., Contreras Padilla, J., & Montoya Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Aladro Vico, E. (2017). El lenguaje digital, una gramática generativa. *CIC. Cuadernos de Información y Comunicación*, 22, 79-94.
- Ameca Carreón, J. (07 de 10 de 2014). *Cliente interno y externo en una organización*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/cliente-interno-y-externo-en-una-organizacion/>
- Arias, A. S. (08 de 10 de 2015). *Economía*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/economia.html>
- Ávila Forero, R. (2018). Crónica del trabajo en un call center. *Dinero*. doi:<https://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/cronica-del-trabajo-en-un-call-center-por-raul-avila/261318>
- Bernal Moreno, D. (2014). *Importancia del cliente interno y externo en las organizaciones*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/6330>
- Caballero Ferrar, F. (24 de 01 de 2016). *Sector terciario o servicios*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/sector-terciario-servicios.html>
- Caballero, S. (2009). Tránsito digital en el ámbito educativo. *Revista Iberoamericana de Educación*, 48(6). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2933741>
- Carbajal Llauce, C. (2016). *Gestión de cambio y calidad de servicio de los trabajadores del departamento de tránsito y transporte de la municipalidad distral de Pomalca*. Obtenido de Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18845/carbajal_llc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cardona Arbelaez, D., & Romero Gonzalez, Z. (2017). Marketing interno como estrategia para el desarrollo del talento humano: Una perspectiva del cliente interno. *Revista Aglala*, 8(1), 183-192. Obtenido de <https://revistas.curn.edu.co/index.php/aglala/article/view/1031>
- Casal, F. (2007). Introducción al periodismo de investigación contemporáneo en la prensa estadounidense. *Doxa Comunicación: revista interdisciplinar de estudios de comunicación y ciencias sociales*(5), 121 - 139. Obtenido de https://repositorioinstitucional.ceu.es/bitstream/10637/5938/1/N%c2%baV_pp121_139.pdf
- Castaño Ravagli, M., & Álvarez Giraldo, C. (2017). El trabajo: concepciones de jóvenes que laboran en Call Centers en una ciudad intermedia colombiana. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(2), 1223-1236. Recuperado el 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/773/77352074031.pdf>
- Castiblanco Moreno, S., Castro Castell, O., & Gómez Ramírez, A. (2017). El sector servicios en Colombia: una exploración de la relación entre innovación e internacionalización. *Dimensión empresarial*, 15(2), 17-140. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.927>
- Castro Escobar, E., & Serna Gómez, H. (2016). Calidad del Empleo en Organizaciones de Servicios de Contact-Center en Manizales, Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 205-219. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v14n1/v14n1a14.pdf>

- Cebrián Enrique, B., & Mirón, L. (2013). *Áreas del periodismo*. Salamanca: Comunicación Social ediciones y publicaciones. Obtenido de http://reader.digitalbooks.pro/book/preview/14454/Areas_del_periodismo_Epub-1/-?1602641717934
- Cedeira, B. (2019). *El Español*. Obtenido de https://www.elespanol.com/reportajes/20190504/esclavo-detras-llamadas-martirizan-trabaja-call-center/395711144_0.html
- Chaverra Fernández, D. (2012). Las habilidades metacognitivas en la escritura digital. *Revista Lasallista de Investigación*, 8(2). Obtenido de <http://repository.lasallista.edu.co:8080/ojs/index.php/rldi/article/view/39/21>
- CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO. (s.f.). Obtenido de <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>
- Código Sustantivo del Trabajo. (1950). *Congreso de la República de Colombia*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo_pr004.html
- Consejo Colombiano de Seguridad. (2021). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Obtenido de <https://ccs.org.co/salud-mental-en-el-lugar-de-trabajo/>
- Constitución Política de Colombia. (1991). *Congreso de la República de Colombia*. Obtenido de <http://www.secretariasenado.gov.co/index.php/constitucion-politica>
- Dakduk, S., González, A., & Montilla, V. (2008). Relación de Variables Sociodemográficas, Psicológicas y la Condición Laboral con el Significado del Trabajo. *Interamerican Journal of Psychology*, 42(2), 390-401. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28442220>
- DANE. (2019). *DANE*. Obtenido de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol_empleo_dic_19.pdf
- De Guevara Acuña, U. (2009). *Medición de la satisfacción de un cliente interno en una empresa de transformación*. Obtenido de Universidad Veracruzana: <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/URIEL-LADRON-DE-GUEVARA-ACUNA.pdf>
- Díaz, J. M. (s.f). *SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Tébar Flores. Obtenido de [file:///C:/Users/usuario/Downloads/seguridad%20e%20higiene%20en%20el%20trabajo%20\(JM%20Corte-10ed\)- comprimido.pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/seguridad%20e%20higiene%20en%20el%20trabajo%20(JM%20Corte-10ed)- comprimido.pdf)
- Esquivel Hernández, J. (2005). *La prensa de EE.UU. Una aproximación histórica y crítica*. Monterrey: Esquivel Esparza. Recuperado el 2020, de <http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1020153235/1020153235.PDF>
- Fernández Parrat, S. (1998). El reportaje en prensa: un género periodístico con futuro. *Revista Latina de Comunicación Social*, 4. Recuperado el 2020, de <http://www.ull.es/publicaciones/latina/z8/r4absonia.htm>
- García Avilés, J. A. (2009). La comunicación ante la convergencia digital. *Signo y pensamiento*, 28(54), 102-113. Recuperado el 2019, de <https://dialnet.ezproxy.uniminuto.edu/servlet/articulo?codigo=3182110>
- García Orta, M. (2007). Los reportajes de Francisco Correal: Entre el periodismo y la literatura. *Ámbitos*(16).
- Gómez, I. (2007). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Universitas Psychologica*, 6(1), 105-113. Obtenido de Universitas Psychologica: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64760111>
- Hunter, M. (2013). UNESCO. Obtenido de La investigación a partir de historias. Manual para periodistas de investigación.: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000226457>
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia Análisis, Planeación, Implementación y Control*. esan. Obtenido de

- <http://www.administracion.yolasite.com/resources/Direccion%20de%20mercadotecnia.pdf>
- Leal Villamizar, A., Torres Quiroga, S., & Téllez Hernández, Á. (2017). Los avatares del periodismo de investigación en Colombia. *Argumentos*, 30(85), 109-131. Recuperado el 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/595/59555067010.pdf>
- López Giral, D., & Muñoz Navia, F. (2016). El comercio de servicios y el desarrollo: una discusión en curso. *Revista Sociedad y Economía*(30), 255-280. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/996/99645393011.pdf>
- Micheli Thirión, J. (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. *CONfines de Relaciones Internacionales y Ciencia Política*, 3(5), 49-58. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/633/63300505.pdf>
- Naciones Unidas. (1948). *La Declaración Universal de Derechos Humanos*. Obtenido de Naciones Unidas: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. (2018). *Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito*. Obtenido de https://www.unodc.org/documents/ropan/29.08.2018MANUAL_P_Investigacion_PDF_FINAL.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (1947). *Convenio 81 sobre la inspección del trabajo*. Obtenido de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100::NO:12100:P12100_ILO_CODE:C081:NO
- Organización Internacional del Trabajo. (1948). *Convenio 87 sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación*. Obtenido de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100::NO:12100:P12100_ILO_CODE:C087:NO
- Organización Internacional del Trabajo. (1949). *Convenio 98 sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva*. Obtenido de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100::NO:12100:P12100_ILO_CODE:C098:NO
- Organización Internacional del Trabajo. (1964). *Convenio 122 sobre la inspección del trabajo*. Obtenido de https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312267
- Organización Internacional del Trabajo. (11 de noviembre de 2016). *Inclusive Labour Markets, Labour Relations and Working Conditions Branch (INWORK)*. Obtenido de ILO Departments: <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang-es/index.htm>
- Pérez Bilbao, J., & Fidalgo Vega, M. (s.f.). *NTP 394*. Obtenido de Satisfacción laboral: escala general de satisfacción: https://www.cso.go.cr/legislacion/notas_tecnicas_preventivas_insht/NTP%20394%20-%20Satisfaccion%20laboral%20escala%20general%20de%20satisfaccion.pdf
- Pérez Martínez, A., & Acosta Díaz, H. (2003). La convergencia mediática: un nuevo escenario para la gestión de información. *ACIMED*, 11(5). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000500003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Portafolio. (2016). La profesionalización de los contact centers. *Portafolio*. Obtenido de <https://www.portafolio.co/evolucion-contact-centers-colombia-revista-portafolio-497791>
- Reyes, G. (s.f.). *El trazado de la cancha*. Obtenido de Kuandika: <https://desocultar.files.wordpress.com/2011/07/documento-2.pdf>

- Reyes, L. (2018). *Cliente interno como factor clave en la gestión y el éxito organizacional*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada:
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/20528/Ang%C3%A9licaReyesNavarrete2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Romero Amado, J. (2014). *El sector terciario en México: el caso de los servicios a empresas intensivos en conocimiento (SEIC), 1990-2008*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de México: <http://132.248.9.195/ptd2014/enero/0707699/0707699.pdf>
- Rubio García, R. (2014). Twitter y la teoría de la Agenda-Setting: mensajes de la opinión pública digital. *20*, 249-264. Recuperado el 2020, de
<https://revistas.ucm.es/index.php/ESMP/article/view/45230>
- Ruiz Correa, E., & Villegas Quiroga, L. (2013). *El servicio al cliente, una herramienta que fortalece las marcas*. Obtenido de Universidad Autónoma de Occidente:
<https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/5627/TCP02068.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salaverría, R. (2003). Convergencia de los medios. *Revista Latinoamericana de Comunicación CHASQUI*(081), 32- 39. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/160/16008105.pdf>
- Sanabria Camacho, F. (2015). *Estudio de caso desde la experiencia de empresa, del sector del transporte, en el contact center: Crecimiento, retos y proyecciones de la industria de los call center en Colombia*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10654/7318>
- Triunfo, P., Torello, M., Berretta, N., Vicente, L., Dellea Mea, U., Bergara, M., . . . González, M. (2003). *Economía para no economistas*. Montevideo: Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de la República.
- UNIMINUTO. (2018). *UNIMINUTO*. Obtenido de https://uniminuto0.sharepoint.com/sites/G-FormulacinyDiseo-NRC8679-Mircoles730pm/Documentos%20compartidos/General/Documentos%20esenciales/Doc.%20Oficial%20SUBL%C3%8DNEAS%20INVEST.%20CSP_v.%20Feb.%202018.pdf?CT=1599885888504&OR=ItemsView
- Yanes Mesa, R. (2007). El reportaje, texto informativo aglutinador de distintos géneros periodísticos. *Espéculo*(34). Obtenido de
<http://webs.ucm.es/info/especulo/numero34/reportaj.html>

8. Anexos

Enlace de acceso: https://uniminuto0-my.sharepoint.com/:f/g/personal/msuarezmaki_uniminuto_edu_co/EgVs1bHKo8pBgZ27CAohbXgBPbQT8oCI0eI0U7kQw5RnVA?e=zc44id