



ANALIZAR EL TRABAJO EN CASA PARA COLABORADORES “ATENTO” (CALL-CENTER)

Bryan Alberto Buelvas Fernández, Claudia Carolina Guzmán, Andrés Felipe Ortiz Acuña.

Administración De Empresas, Fundación Universitaria Compensar

Proyecto fin de grado.

Tutor (a):

John Jairo Zambrano Rocha

20 de Noviembre de 2022



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Resumen

En esta investigación sobre la normatividad laboral, tiene como fin poder ampliar el campo informativo en cuanto al cumplimiento de las ya existentes leyes y decretos en Colombia ya que se han dado a conocer casos sobre la sobre carga laboral y lo poco medible esta forma de trabajo que entro en nuestros hogares.

Gracias a la pandemia, cuando se habla de “trabajo” y “casa” se hace más estrecha la diferencia de los dos conceptos. El llamado home office llegó a establecerse de manera definitiva, en la actualidad, es la forma de empleo más asequible para la gran mayoría de personas que laboran de forma independiente o tercerizados. Desencadenado la situación mundial a causa del coronavirus, pero en retrospectiva no se considera como la única causa.

Muchos negocios y profesionales se han apoyado en gran medida con el teletrabajo. Como pormenores identificados; mantener un seguimiento constante a las actividades laborales se hace sumamente dispendioso y engorroso, por las distracciones presentadas en el hogar y por la falta de compromiso de los colaboradores o la presencia de la procrastinación.

Tener la actitud necesaria y establecer espacios adecuados; nos sirve como consejo es elegir una plataforma adecuada para el desarrollo de sus labores, delimitar donde se pretende trabajar y determinar horarios de toma de descansos y/o “break”, como si estar en una oficina se tratara (no recostarse en el sofá, en la cama o estar en balcones), esto permitirá tener la mayor concentración pertinente.

Introducción

Atento - ¿Quiénes son?

Atento inició operaciones en Colombia en el año 2000 y hoy son líderes en nuestro segmento en el país. Trabaja con empresas de diferentes sectores de la economía, especialmente telecomunicaciones, bancos y servicios financieros, seguros, salud y administración pública. Somos reconocidos como uno de los empleadores más grandes del país y una de las mejores empresas para trabajar en la localidad, según el Instituto Great Place to Work. (“Atento en Colombia”).

Atento tiene centros de atención en Bogotá, Barranquilla, Cali, Bucaramanga, Medellín, Pereira y Quibdó. Gracias a todo este acaparamiento debe ser certificado constantemente con la normatividad en las comunicaciones y apertura de sedes. Por su reconocimiento ha sido merecedor de Premios, reconocimientos y certificaciones en calidad y eficiencia ratificadas por el mercado en el que operan. Su reconocimiento más destacado es el de estar en el ranking de las “Mejores empresas con más de 500 empleados en Colombia” desde el 2012 hasta la actualidad. Por otra parte, el reconocimiento a la “Sostenibilidad” (2018) y claro está el premio “Premio Nacional ACC y BPO de Excelencia” (2017 Mejor Gestión de Talento Humano).

Este es un tema en el cual se ha podido evidenciar el avance y el cambio a lo largo del tiempo, la humanidad poco a poco ha podido adaptarse a las exigencias del mundo laboral para poder relacionarse con el fin de satisfacer las demandas y ofertas obteniendo un beneficio mutuo, por medio de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones)) esta alternativa a logrado potenciar ciertos países y sectores empresariales ya que ayuda a la oferta laboral y al crecimiento de las empresas. Las TIC fortalece la infraestructura dentro de los países y a la sociedad quien la habita ya que tiene mayor capacidad de crecimiento laboral impulsando a que se capacite la sociedad para dar el correcto

uso y movilizar el mercado laboral volviéndolos más competente, estableciendo una mejor calidad de vida, bienestar, medio ambiente, salud, etc.

Todo esto ha logrado que la relación laboral sea más flexible adoptándose a distintas métricas, tanto económicas, bienestar, sociales y ecológicos, en el ámbito de empresarios y trabajadores en todo el mundo, sin duda uno de los campos más beneficiados ha sido las empresas de telecomunicaciones, quienes son los prestadores de servicios como internet, telefonía fija, como también las diversas plataformas que se utilizan para la comunicación como skipe, teams, meet, zoom entre otros, aparte de esto también el sector escolar y estudiantil se ha sumado a esta nueva era digital.

Método

Se realizó un estudio exploratorio transversal cuantitativo en el año 2022 pero también se tuvieron en cuenta artículos relacionados con el título de la investigación , en los cuales de manera general nos ayuda a entender el tema hablado sobre la implementación del trabajo en casa, su reglamentación y cómo la empresa Atento a dado su cumplimiento sobre lo reglamentado por medio de sus colaboradores directos, analizando como ah impacto esta forma de trabajo en sus hogares y en su vida cotidiana, pero para poder entrar más a fondo, se estableció una encuesta, dirigida a una muestra de 53 personas que laboran en distintas áreas del Call Center y también una entrevista directa con un expleado.

Tabla 1

| Actividad | Fecha |
|----------------------|-----------------------|
| Inicio Marco teórico | Septiembre 20 de 2022 |
| Inicio Marco Legal | Septiembre 30 de 2022 |
| Encuesta | Octubre 04 de 2022 |
| Análisis | Octubre 30 de 2022 |
| Entrevista | Noviembre 15 de 2022 |
| Análisis | Noviembre 15 de 2022 |

Tipo de investigación

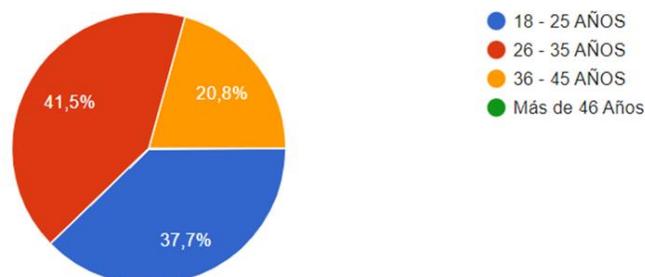
un estudio exploratorio transversal cuantitativo en el año 2022 pero también se tuvieron en cuenta artículos relacionados con el título de la investigación

Resultados-Discusión

A continuación, se encuentra gráficamente las respuestas sobre las preguntas realizadas, dando un análisis a los datos recolectados.

RANGO DE EDAD

53 respuestas

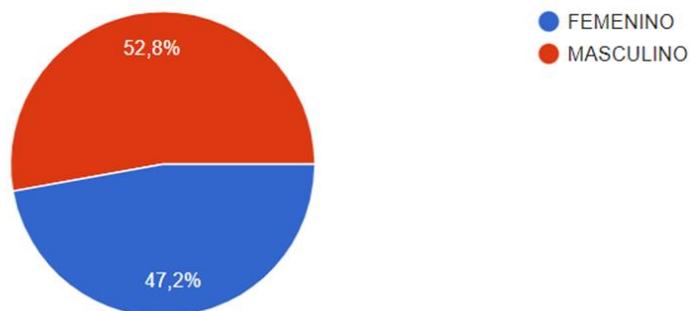


(Diseño propio, 2022)

La primera pregunta tiene como fin distinguir que edad tienen los encuestados, para establecer inicialmente cual sería la edad promedio dentro de la muestra, en el sector de Call-Center, los hallazgos es que en su los encuestados son un público adulto joven que esta entre los 18 a 35 años que representan un 79.2% del público y solo un 20.8% está en el rango de edad entre los 36 a 45 años, se entendería que la mayoría del público adulto joven serian funcionarios de primer nivel y que el público con el menor porcentaje es personal del staff de los Call-Center, lideres, gerentes de cuenta y de más, esta pregunta nos ayudara a entender más adelante con realización a otras preguntas cual es el comportamiento en el trabajo en casa, suponiendo responsabilidades y compromiso en las labores.

GENERO

53 respuestas



(Diseño propio, 2022)

La segunda pregunta se puede evidenciar una breve diferencia entre géneros en el sector del Call-Center, predominando el género masculino con un 52.8% y tan solo por 2.8% se queda el género femenino que alcanzo una participación del 47.2% es decir aproximadamente de cada 53 trabajadores 28 son hombres y 25 son mujeres.



(Diseño propio, 2022)

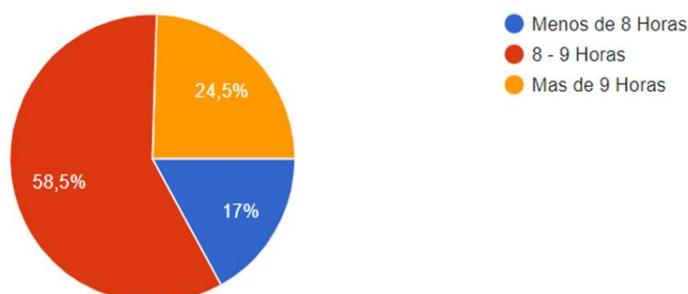
Como tercera pregunta se encuentra que un 41.5% está a gusto con la condiciones laborales en casa, se puede deber al tema que ya tienen más tiempo para compartir con sus familias, de que ya no gastan 2 a 3 horas en el transporte hacia sus trabajos, mejorando sus

condiciones de sueño, por otra parte se evidencia un 26.4% que no encontró mejora en esta modalidad de trabajo es decir por lo contrario hubo un aspecto en su vida hogareña y laboral que encontró conflicto, se debe al acondicionamiento del hogar como lugar de trabajo, como los aspectos de distracción, ruido, no contar con los utensilios necesarios para cumplir con las actividades.

Como se encuentra gente a gusto con el trabajo en casa se encuentra las personas que no lo están y ese punto hay un neutro que representa un 32.1% que no le afecto ni mejoro su condición de vida el teletrabajo, ya sea que contaba con las mismas condiciones de su lugar de trabajo ya en su hogar.

¿CUAL HA SIDO LA INTENSIDAD DE SU JORNADA LABORAL DIARIA?

53 respuestas

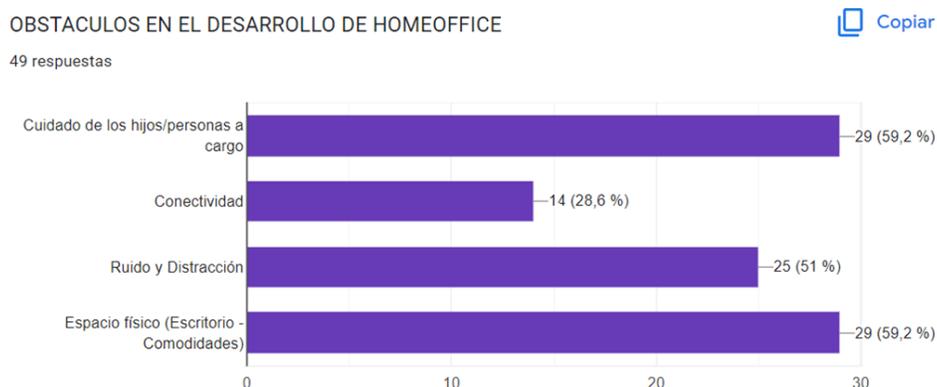


(Diseño propio, 2022)

En esta pregunta se puede deducir que la implementación del trabajo en casa a afectado la intensidad horaria de nuestra muestra, sabiendo que la intensidad horaria permitida legalmente en Colombia es de 48 hrs a la semana y por día de 8 hrs, sabiendo también que en el mercado de Call-Center hay métricas que miden el tiempo de logeo y esa deber ser cumplida sobre las 8 hrs diarias sin tener en cuenta horas extras.

Un hallazgo es que el 58.5% se extiende más de su tiempo establecido entre un rango de una hora desde las 8 hrs a 9 hrs de logeo, esto se debe a que la implementación del trabajo en casa a dado una descarga laboral al funcionario dado que las compañías establecen que el no

tener que contar con el desplazamiento hacia el trabajo, el no tener que salir de casa dispone más tiempo para ser laborado, es así como también evidenciamos que el 24.5% se sobre pasa de las 9 hrs de trabajo diario, este porcentaje normalmente representa al público de líderes, gerentes de cuenta etc., que debe estar pendiente de toda la operación.



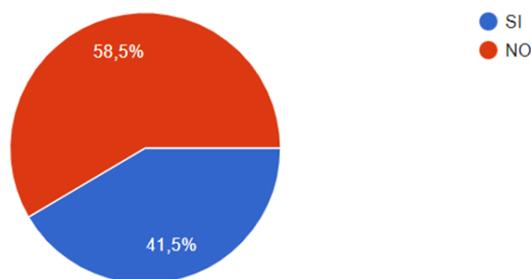
(Diseño propio, 2022)

Entre el trabajo en casa hay aspectos que impiden poder hacer las actividades diarias dado que la casa es un ambiente totalmente distinto al de una oficina que ya está equipada para dar la talla en las actividades de gestión en cada área, se evidencia que una de las mayores dificultades que se presentan en los hogares con teletrabajo es que el acondicionamiento físico no es el adecuado para realizar las actividades esto afecta al 59.2% de nuestra muestra al igual que el tener que cuidar a familiares dentro del hogar indispone la jornada laboral.

En este apartado también se puede notar que la menor dificultad es la conectividad esto es debido a que los trabajadores se han tenido que adaptar en temas de internet de tecnología informática para que puedan cumplir con sus actividades desde casa.

¿CONOCE O HA ESCUCHADO SOBRE LA NUEVA LEY QUE REGULA EL TRABAJO EN CASA?

53 respuestas



(Diseño propio, 2022)

En esta encuesta se evidencia que la mayoría no sabe que el trabajo en casa ya está reglamentado esto representa al 58.5% de nuestra muestra, es por ello por lo que la mayoría tiene sobre carga laboral porque no tiene conocimiento sobre sus deberes y en el caso de las empresas aprovechan este desconocimiento para exceder sus límites laborales sobre sus funcionarios, creando un mal ambiente laboral entre el entorno del hogar que tiene el funcionario con la empresa.

1.11. Discusión-Conclusiones

Como bien se establece el trabajo en casa consiste en la realización de actividades en prestación a terceros (empresas) utilizando como principal herramienta las tecnologías TIC para el debido contacto entre la empresa y el trabajador, sin que sea necesario una presencia en su momento física.

En el ámbito laboral para el sector de Call Center más específicamente dentro de la empresa Atento, el trabajo en casa es una manera de trabajo bastante implementada, dado que sus colaboradores son tantos que no cuentan con el espacio idóneo para su ubicación, por otra parte esta modalidad de trabajo ya se estaba implementando hace mucho tiempo, es mas esta modalidad se encuentra regulada desde el 2008 con la ley 2088 del 12 de mayo 2021, solo que aplicaba para muy pocos colaboradores, fue después de la pandemia del COVID-19 que esta modalidad tomo fuerza y llego para quedarse en esta empresa.

En cuanto a la implementación de la normatividad de esta modalidad de trabajo no fue tan transparente como se esperaba, dado que la ley se establece que, al implementar esta modalidad de trabajo, no se debe cambiar ni desmejorar las condiciones laborales que se venían manejando antes de este cambio de modalidad, por ende, las actividades seguirán siendo las mismas, responsabilidades, jornada laboral, solo que ya serian por medio de tecnologías TIC que faciliten esta modalidad.

En el análisis sobre el cumplimiento de la norma realizado a la empresa Atento en su área de Call Center con la modalidad de trabajo en casa, se encontró que esta implementación de trabajo no fue cumplida a cabalidad, dado que como se expresa anteriormente no se debe desmejorar ningún aspecto que incurra al colaborador, es allí donde evidenciamos 2 temas:

1. Extensión de la jornada laboral.

2. Incumplimiento en adecuación al espacio físico (Escritorio y equipos)

En base a la información recolectada por medio de nuestra encuesta y entrevista aplicada a nuestra población muestra, se realiza un respectivo análisis junto con lo investigado sobre la historia y actualidad del trabajo en casa, implementado a la empresa de atento que se dedica a la prestación de servicios BPO en la ciudad de Bogotá. se puede ver que esta empresa ha implementado el trabajo en casa masivamente debido al confinamiento inicial por la pandemia Covid-19.

El rango de edad promedio de los empleados es un adulto joven que se encuentra entre los 18 a 35 años desempeñando varios cargos que esta rama laboral conlleva, asesores, lideres, calidad, gerentes de cuenta, dentro de ese rango de edad se encuentra que predomina el género masculino por muy poca diferencia en este sector de la empresa.

Dentro de la implementación al trabajo en casa hay un impacto directo sobre el empleado dado que ya debe acondicionar su hogar en distintos parámetros para poder dar cumplimiento a sus tareas diarias y mantener su rendimiento es aquí donde se evidencia que la mayoría de los trabajadores encontró una desmejora dentro de esta implementación laboral dado que les ha disminuido su espacio en el hogar y sin poder contar con todas las dotaciones necesarias para el respectivo trabajo.

El poder compartir más con la familia es un punto bastante bien visto, pero también ha tenido sus complicaciones por el tema de distracciones y bajo rendimiento en el trabajo por eso una parte representada de nuestra muestra está en desacuerdo en que este medio de trabajo les haya mejorado su calidad de vida tanto en lo laboral como en lo familiar.

La empresa al notar que sus empleados cuentan con más tiempo en sus hogares y que no tienen que invertir tiempo en sus desplazamientos, han forzado a sus empleados en extender

sus horarios laborales incumpliendo la ley que reglamenta dar cumplimiento con su intensidad horaria y si es sobrepasada se debe establecer como hora extra cosa que en este Call Center no se tiene en cuenta, esto genera una molestia sobre el empleado dado que está haciendo un mayor esfuerzo laboral sin verlo reflejado en su pago nominal.

Muchos empleados no conocen sobre la reglamentación de esta modalidad de trabajo es por ello por lo que la empresa y sus jefes directos aprovechan para cargar a los funcionarios con tal de dar mayores resultados sin bonificar o mejorar las condiciones salariales, es tanta la carga que aun así se haya terminado el turno laboral los jefes realizan llamadas inoportunas esperando que se dé respuesta inmediata con la excusa de que no cuesta nada poder mirar el computador ya que estas en tu propia casa.

Dando una conclusión la empresa debería tener una responsabilidad laboral sobre sus funcionarios realizando campañas de consentimiento informativo sobre las normativas vigentes al trabajo en casa, esto logra que el funcionario se sienta respaldado y seguro por la propia empresa, que no busca del poder explotarlo laboralmente si no que busca poder crecer linealmente junto con sus responsabilidades.

Referencias

1.12. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- *eletrabajo : ¿Qué es el teletrabajo?* - *Trabajos.com*. (2022). trabajos.com.
<https://www.trabajos.com/informacion/index.phtml?n=9&s=1#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20teletrabajo%3F%20El%20teletrabajo%20es%20una,y%20puede%20realizarse%20a%20tiempo%20completo%20o%20parcial.>
- MARCO TEÓRICO. (2007). <http://catarina.udlap.mx/>.
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lni/cabrera_a_a/capitulo2.pdf
- LEY 5 DE 1992. (2022, 19 octubre). secretariasenado.gov.co.
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0005_1992.html
- *Ley 2088 de 2021*. (2021, mayo). funcionpublica.gov.co.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=162970>
- LEY 1221 DE 2008. (2008, 16 julio). desarrolloeconomico.gov.co.
<http://www.desarolloeconomico.gov.co/sites/default/files/marco-legal/Ley-1221-2008.pdf>
- Abecé del teletrabajo. (2017, 1 febrero). empleo.
<https://www.empleo.com/co/noticias/noticias-laborales/abece-del-teletrabajo-5161>
- ¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE TELETRABAJO, TRABAJO EN CASA Y TRABAJO REMOTO? (2021). [Vídeo]. UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA.
<https://www.usergioarboleda.edu.co/noticias/cual-es-la-diferencia-entre-teletrabajo-trabajo-en-casa-y-trabajo-remoto/>
- Ley 2088 de 2021. (2021a). <https://www.funcionpublica.gov.co/>.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=162970#:~:text=E>

[s%20la%20garant%C3%ADa%20y%20el,vida%20personal%2C%20familiar%20y%20la boral.](#)

- Ley 2191 de 2022. (2022). funcionpublica.gov.co.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=177586#:~:text=G arant%C3%ADa%20del%20derecho%20a%20la,al%20sector%20privado%20o%20p%C 3%BAblico.>

- Regulan el trabajo en casa en Colombia. (2021, 13 mayo). hklaw.com.
<https://www.hklaw.com/en/insights/publications/2021/05/regulan-el-trabajo-en-casa-en-colombia>

- Buirá, J. (2015). EL TELETRABAJO Entre el mito y la realidad. Elementos del trabajo. Barcelona, Barcelona, España: UOC. [El teletrabajo. Entre el mito y la realidad - Jordi Buirá - Google Libros](#)

- García, M., & burgos., C. (2010). TELETRABAJO Y DISCAPACIDAD. BOGOTÁ: ELIBRO. [TELETRABAJO Y DISCAPACIDAD - GARCÍA-CAMINO BURGOS Mercedes - Google Libros](#)

- Havriluk, L. O. (2019). EL TELETRABAJO: UNA OPCIÓN EN LA ERA DIGITAL. Observatorio laboral. [El Teletrabajo: Una opción en la era digital - Dialnet \(unirioja.es\)](#)

- Rodríguez, M. (2007). EL TELETRABAJO EN EL MUNDO Y COLOMBIA. MEDELLÍN: SCIELO. [El teletrabajo en el mundo y Colombia \(scielo.org\)](#)

- El Teletrabajo o Modalidad de Trabajo A Distancia. (2022). es.scribd.com.
<https://es.scribd.com/document/509023775/UD-9-El-trabajo-a-distancia-y-el-teletrabajo#:~:text=El%20trabajo%20a%20distancia%20es%20entendido%20como%20tr abajo,implica%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios%20con%20nuevas%20t ecnolog%C3%ADas.>

- *Atento en Colombia*. (2022). Atento.com. <https://atento.com/es/atentonomundo/colombia/>

- Vásquez Agudelo, D. D. (2020). Trabajo en casa: percepciones de los trabajadores del call center Konecta del municipio de Itagui, Antioquia. repository.eafit. https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/26545/DuvanDario_VasquezAgudelo_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y