

Claudia Patricia Gutiérrez Mesino<sup>1</sup>  
Rosana Anaya Capone<sup>2</sup>

# Repercusión socioeconómica y jurídica del teletrabajo en Barranquilla 2014-2015\*

## Socio-economic and legal impact of teleworking in Barranquilla 2014-2015

Recibido: 28 de noviembre de 2016 / Aceptado: 13 de abril de 2017  
<https://doi.org/10.17081/just.22.32.2912>

**Palabras clave:**  
Deslaborización,  
Telecomunicación,  
Centro de llamadas y  
Café internet.

**Key words:**  
Declining work,  
Teleworking,  
Call centers and  
Cyber-cafe.

### Resumen

El objetivo principal de este trabajo es determinar la repercusión socioeconómica y jurídica del teletrabajo en Barranquilla durante el período 2014-2015. La metodología es descriptiva y el método cualitativo-cuantitativo, y se inscribe en el paradigma empírico/análítico. La población está conformada por los teletrabajadores y su contratación en los Call Centers y en los Café Internet. Como conclusión se establece que el 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, pero que aún presenta varias falencias ya que requiere la implementación y el seguimiento a las estrategias de la modalidad por parte del Estado, las cuales deben garantizar la protección social a los teletrabajadores informales, capacitación a los adultos mayores, que apunten hacia lograr su mejor inserción laboral en el sector de servicios y divulgar los derechos y las condiciones de trabajo dignas en que deben laborar los vinculados a la modalidad del teletrabajo.

### Abstract

This paper aims to determine the socio-economic and legal impact on telework in Barranquilla from 2014-2015, since telecommuting with the help of advances in telecommunications, resulted in the transformation of a civilization based on technological growth and advances. A descriptive and qualitative-quantitative methodology is used and forms part of the empirical/analytical paradigm. Teleworkers' population and their employment in Call Centers and Internet Cafe are sampled. In conclusion, teleworking is a form of organized labor consisting of the performance of remunerated activities or services to third parties using Information and Communications Technology as a support –ICT, but it still has several shortcomings which is why telecommuting requires implementation and monitoring strategies modality by the State. This implementation must guarantee social protection to informal teleworkers, training for elderly people, in order to have better employability in the service sector and disseminate rights and decent working conditions for telecommuting workers.



**Referencia de este artículo (APA):** Gutiérrez, C. & Anaya, R. (2017). Repercusión socioeconómica y jurídica del teletrabajo en Barranquilla 2014-2015. En *Justicia*, 32, 197-213. <https://doi.org/10.17081/just.22.32.2912>

\* Este artículo es resultado del Proyecto de investigación “La desnaturalización del contrato de trabajo”, que culminó en junio del 2015, adscrito a la Línea de Investigación Conflicto, Postconflicto y Función Social del Estado, la cual pertenece al Grupo de Investigación Andrés Bello del Semillero Rafael Wenceslao N nuez Moledo del Programa de Derecho de la Corporación Universitaria Rafael N nuez. Este proyecto nació de la necesidad de saber cómo afecta a la población barranquillera la deslaborizaci n, que empezó con la Ley 50 de 1990 y la Ley 1221 del 2008 y el Decreto 884 del 2012 que la reglamenta. El proyecto ha sido financiado en su totalidad por la Corporación Universitaria Rafael N nuez.

1 Médico. Estudiante de Derecho de la Corporación Universitaria Rafael N nuez. En este proyecto se encuentran los estudiantes investigadores: Fabián de Jesús Silva Ospina y Lina Marcela Zambrano Castillo.  
2 Abogada. Doctoranda en Ciencias Políticas de la Universidad del Zulia. Especialista en Derecho Comercial. Directora de programa de Derecho y Trabajo Social de la Corporación Universitaria Rafael N nuez, Sede Barranquilla. [rosana.anaya@curn.edu.co](mailto:rosana.anaya@curn.edu.co)

## Introducción

La civilización humana ha evolucionado en su historia en tres grandes cambios: Era de la agricultura, Era de la industrialización y Era del conocimiento. Etapas en las que el desarrollo de la computación y de las telecomunicaciones, aunado a las tendencias globales apunta hacia la transformación de los entornos laborales. De esta manera, también se transforma la organización del trabajo y aparece el Teletrabajo como modalidad en la que se combinan, entre otras estrategias corporativas, las orientadas al cumplimiento de logros por objetivos y trabajo en equipo basadas en el uso de herramientas tecnológicas, en el entendido pues, que el 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. Dentro de esta amplia definición, la OIT ha identificado una serie de prácticas claves en teletrabajo, entre las que se destacan por su diseminación como también por su potencial contribución en el desarrollo local los Telecentros comunitarios, Teletrabajo desde el hogar, Call Centers y el Teletrabajo transfronterizo/*offshore* (Vittorino di Martino, 2004).

Entra al escenario un tema de suma importancia en el actual proyecto de investigación y es la informalidad, entendiéndola como aquello que no sigue las reglas y la actitud de no ajustarse a las reglas o una situación existente no

adecuada a las reglas. La consideración de las actividades informales como medio de subsistencia y la regulación incompleta del mercado de trabajo o de grandes segmentos de este mercado, ha conducido por un lado a la permisibilidad o desentendimiento y por otro, a propuestas políticas de procurar o facilitar algún grado de protección, que no siempre se han llevado a la práctica. Se pueden distinguir dos situaciones de informalidad:

- Las actividades de personas y empresas que no están recogidas por la ley, lo que significa que se desempeñan al margen de ella, no hay obligaciones que cumplir ni derechos que reclamar.
- Las actividades y empresas en las que no se cumple la ley aplicable, esto es, no se aplica la ley en la práctica, no se cumplen las obligaciones o no se reconocen los derechos, de acuerdo con la concepción de las investigadoras Brissolèse, Costamagna, Balante y Benítez (s.f.).
- Al respecto, y como causas de la problemática según Veleda Da Silva (2003), el mundo del trabajo ha estado experimentando cambios originados desde el fenómeno de globalización y después de los años ochenta el trabajo se ha ido flexibilizando en todo el contexto mundial, la flexibilización trasladada a los trabajadores, transgrede y cuestiona la normatividad vigente, su horario, su duración, los salarios y la protección social, permitiendo que surjan nuevas formas de trabajo, inestables y de corta duración, que reflejan condiciones deficientes para el tra-

bajador. Son formas de trabajo que no están enmarcadas dentro de los conceptos tradicionales de trabajo, tales como el trabajo a tiempo parcial, el teletrabajo, trabajo a domicilio, trabajo de aprendizaje para jóvenes, entre otros, “es la llamada economía informal, invisible o paralela” (p.312).

Dentro de este grupo se pueden enmarcar los Telecentros que operan como Café Internet o Cibercafé o *Sites*, locales públicos donde se ofrece a los clientes acceso a Internet contribuyendo a su masificación especialmente en comunidades de bajo poder adquisitivo, en las que los individuos no pueden soportar el costo de una computadora y del acceso a Internet en sus hogares. Pueden ofrecer servicios de telefonía, copiado, fax, y, aunque no en todos, también servicios de bar, restaurante o cafetería. Estos locales se han multiplicado a tal punto que los resultados del módulo sobre acceso y uso de Tecnologías de Información y Comunicación de la Gran Encuesta de Hogares del Dane (2011) realizada en el país y que mostró que sobresale el alto porcentaje de habitantes en 24 ciudades del país que acceden a este servicio desde un centro de acceso público comercial o mejor conocido como Café-Internet (42,8 %), antecedido por el principal lugar de acceso a Internet que es el hogar (58,7 %) y que son centros en los que resaltan las condiciones informales de trabajo.

Según el Banco de la República de Colombia, en el país, seis de cada diez personas ocupadas desempeñan sus labores en la informalidad, ubicándose en este rango las personas que reciben bajos ingresos, aquellas que no están cu-

biertas por el sistema de seguridad social, otras por su bajo nivel educativo o por otros criterios que permiten distinguir su alto nivel de vulnerabilidad y pobreza, tal como lo contempla Galvis (2012).

En forma similar, el DANE informa que del total de ocupados, el 91,3 % aproximadamente están afiliados al Sistema de Seguridad Social en Salud y solo un 46,7 % en pensiones.

El objetivo principal de este trabajo se orienta a determinar la repercusión socioeconómica y jurídica del teletrabajo en Barranquilla durante el período 2014-2015. La metodología es descriptiva y el método utilizado es cualitativo-cuantitativo, y se inscribe en el paradigma empírico/analítico. La población está conformada por los teletrabajadores y su contratación en los Call Centers y en los Café Internet. Como conclusión se pudo establecer que el 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 pero que aún presenta varias falencias ya que requiere que se le implemente y se dé seguimiento a estrategias por parte del Estado que garanticen la protección social a los teletrabajadores informales, capacitación a los adultos mayores para lograr su mejor inserción laboral en este sector de servicios y divulgar los derechos y las condiciones de trabajo dignas en que deben laborar los trabajadores de la modalidad del teletrabajo.

Se puede concluir que la mayoría de los trabajadores informales adscritos a esta modalidad

en Barranquilla han cursado hasta secundaria y media, un 55,7 % del total, mientras que en las 13 áreas el 50,9 % de los informales llegó a este nivel educativo. En cuanto a los informales con educación superior, en la ciudad constituyen el 14,7 % del total frente al promedio de las 13 áreas que es el 18,1 %, de acuerdo con los datos publicados por el periódico El Herald.

Por edad, el mayor número de informales (68 %) se encuentra en el rango entre 25 y 55 años, mientras que el grupo con mayor participación lo constituyen las personas entre 41 y 55 años (34,3 %), seguido de las que tienen entre 26 y 40 años (33,7 %). En cuanto al género, la tasa de informalidad es mayor en las mujeres (57,3 %) que en los hombres (54,1 %), tendencia que se mantiene en el país. El sector de la economía con mayor cantidad de empleo informal en la ciudad es el comercio (42,3 %), donde cuatro de cada diez trabajadores son informales. Este también es el sector que más contrata ocupados.

### **Materiales y métodos**

El proceso investigativo en cuanto a la recolección y análisis de la información se orientó por una metodología descriptiva, método cualitativo-cuantitativo, la cual se inscribe en el paradigma empírico/analítico. Las unidades de análisis fueron conformadas por los teletrabajadores y la contratación en los Call Centers y en los Café Internet, valiéndose de las estrategias adecuadas para la recolección, sistematización y análisis de la información obtenida mediante las siguientes técnicas:

- Recolección de información de fuente secundaria, la cual hace referencia a teorías y planteamientos teóricos consignados en los documentos que corresponden a cada uno de los temas propuestos.
- Aplicación de observación directa en los Call Centers y en los Café Internet seleccionadas previamente.
- Entrevistas etnográficas con miembros de grupos focales, pertenecientes a los Call Centers y en los café Internet.

El procedimiento que se empleó para la recolección de la información tanto de fuente primaria como secundaria fue el siguiente: La información de fuente secundaria consignada en los textos y documentos en los cuales se trata cada uno de los aspectos referidos al teletrabajo y las teorías que desde una concepción crítico-social han sido expuestas y que son el fundamento y la esencia de la filosofía de normas jurídicas, son verdaderas las explicaciones y conceptualizaciones en fichas de análisis documental, las que posteriormente formarán parte de cada uno de los capítulos que conformarán los informes, tanto de avances como final.

La información que se recolectará de fuente primaria y que responde a observaciones y entrevistas con grupos focales sigue los siguientes pasos:

- Selección de los Call Centers y de los Café Internet que serán objeto de observaciones en el distrito de Barranquilla.
- Selección de los grupos focales (muestra intencional) que serán sujetos de entrevistas. Sistematización y análisis de la información.

## Resultados y Discusión

### *Caracterización de los teletrabajadores y su modalidad de contratación*

El teletrabajo representa el trabajo del siglo XXI en la medida en que toda la población y en especial las personas con discapacidad, madres cabeza de familia, madres lactantes, reinsertados, entre otros, tienen la posibilidad de encontrar alternativas para desarrollar sus actividades laborales, si bien es cierto que hace poco tiempo se está promoviendo esta modalidad laboral, hoy en Colombia 35 empresas públicas y privadas identificadas laboran bajo este esquema, como la Contraloría de Antioquia, la Alcaldía de Medellín, Edatel, Grupo Nutresa, Bancolombia, Microsoft, Cisco, Condesa, Exxon-Mobil, entre otras.

La inclusión de los Call Centers bajo la definición paraguas de teletrabajo resulta bastante controvertida. Se discute, en especial, el hecho de que estos no necesariamente implican trabajar “en otra parte”, lejos del lugar de trabajo tradicional y que, de hecho, tan solo constituyen nuevos arreglos en la modalidad tradicional del trabajo. Sin embargo, el contenido tecnológico de estos nuevos arreglos es generalmente muy alto y podrían aparecer nuevas características significativas de desplazamiento organizacional, si bien no física, tanto en términos del lugar de trabajo tradicional como del mercado que se atiende. Muchas veces los operadores de los Call Centers trabajan para clientes remotos y lejanos —a veces muy lejanos— con respecto al área de mercado donde se encuentran ubicados.

Los Call Centers florecen prácticamente en

todos los países de la región de América Latina y el Caribe. Su éxito se vincula a una serie de factores importantes. La razón principal se relaciona a los ahorros en costos que podrían ser de hasta un 50 % e incluso un 75 % en el caso de los Call Centers *offshore* en el sur de África, Asia, el Caribe y América Latina.

Un segundo factor importante es el idioma. En Jamaica y Barbados la lengua oficial es el inglés. Estados Unidos ocupa el quinto lugar en materia de hispanohablantes en el mundo, luego de México, España, Colombia y Argentina. La Oficina de Censos de los Estados Unidos informa que a partir de julio del 2002 hubo 38,8 millones de hispanos en el país, comparado con los 35,3 millones del 2000: un aumento del 9,8 % (RSA Teleservices).

Otros factores relevantes podrían referirse a proximidad geográfica y husos horarios compartidos, sistemas educativos sólidos, amplia oferta de mano de obra calificada y semi-calificada, buena infraestructura de telecomunicaciones, incentivos fiscales atractivos y un gobierno estable. Datamonitor (2008), un analista de mercado, emitió dos informes —en 2003 y 2004, respectivamente— acerca de los Call Centers *offshore* en América Latina y el Caribe. Cubren Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México, con una sección adicional que estudia la tercerización en el Caribe.

Según estos informes, el número de puestos de agentes en ALC aumentará de 336.000 en 5.100 Call Centers en el año 2003 a 730.000 puestos en 11.900 Call Centers para el año 2008. Datamonitor (2008) espera que los Call Centers y los

puestos de agentes en América Latina crezcan según una Tasa de Crecimiento Anual Compuesto (CAGR) del 18,4 % y 16,8 %, respectivamente. En comparación y en el mismo período, Data-monitor espera que los mismos puestos en Asia/Pacífico aumenten con una CAGR del 15,1 %, y 7,1 % en Europa, Oriente Medio y África, con respecto a menos del 1 % en los Estados Unidos.

El citado autor también indica que el mercado más grande en materia de Call Centers en América Latina y el Caribe es Brasil que actualmente constituye casi el 50 % de los puestos de agentes en la región. A México y Brasil le correspondieron 290.000 de estos puestos en el 2003. La población agente *offshore* de más rápido crecimiento está en Argentina. Para el año 2008, el 83 % del total de la población agente para América Latina estaría en Brasil y México.

Si estos datos se confirmaran, los Call Centers tercerizados podrían desempeñar un papel muy importante en el futuro desarrollo del teletrabajo en América Latina y el Caribe. Otra forma de presentación del teletrabajo son los telecentros de Café Internet que han tomado fuerza últimamente, principalmente como una opción laboral en los estratos 1, 2 y 3.

El estudio ‘Dinámicas del mercado laboral en Barranquilla y su área metropolitana’, realizado por Fundesarrollo “Barranquilla Cómo Vamos” mostró que la mayor participación está en la población con edades entre 25 y 40 años, mientras que la informalidad es más acentuada en los mayores de 40 años y menores de 55. El estudio evidencia que de la población que estaba en edad de trabajar en 2012, solo un

26,05 % había realizado estudios superiores o universitarios, en comparación con las 13 áreas metropolitanas del país (28,53 %). Además el 49,79 % de quienes participan en el mercado laboral solamente cursaron la secundaria y media. El desempleo y la informalidad son más altos en personas con nivel de educación secundaria y media: 51,27 % y 61,38 %, respectivamente.

La investigación determina asimismo que quienes pertenecen a los estratos socioeconómicos más bajos tienen mayor posibilidad de ser desempleados o informales. Igualmente hay una mayor evasión de la seguridad social en Barranquilla en comparación con las 13 áreas metropolitanas.

Se evaluaron 100 teletrabajadores, cantidad que no es estadísticamente significativa y que no alcanza la muestra propuesta, esto debido a dificultades logísticas del estudio. De los 100 individuos encuestados, 40 (40 %), laboraban en Call Centers y 60 (60 %) en sitios de Café Internet.

De acuerdo al género, el 60 % eran mujeres y el 40 % hombres, distribuidos en un 70 % en el rango de edades entre 18 y 40 años, siendo la mayor población entre los 31 y 40 años. Un 20 % en los mayores de 55 años y solo 10 % entre los 41 y los 55 años. Los teletrabajadores entre 25 y 40 años estaban ubicados en mayor proporción en los Call Centers, mientras que los mayores de 55 años estaban en los sitios de Café Internet.

En cuanto al nivel educativo, el 40 % de los teletrabajadores presentaba estudios universitarios incompletos (porque los estaban cursando) se encontraban ubicados en los Call Centers,

el resto de los encuestados estaban en los Café Internet en un 30 % que contaban con estudios de secundaria completa y 10 % con secundaria incompleta, estudios universitarios completos y estudios técnicos, respectivamente. El nivel socioeconómico se distribuyó en un 40 % en el estrato 3, 30 % en el 4, 20 % en el 2 y 10 % en el estrato 1, estando ubicados la mayor parte de los teletrabajadores en los estratos 1, 2 y 3 en los Café Internet y en los estratos 3 y 4 los trabajadores de los Call Centers.

La totalidad de los teletrabajadores de los Call Centers (40 %) tenían contrato laboral, mientras que los teletrabajadores de los Café Internet, 10 estaban con contrato civil de prestación de servicios (10 %) y 50 sin contrato alguno (50 %), por lo tanto quiere decir esto que el 60 % de la muestra que coincide con los que laboran en los Café Internet, ejercen sus actividades en la informalidad, aun incluyendo al individuo que tiene un contrato de prestación de servicios, pues cumple con todas las características de un contrato laboral, sin disfrute de los derechos y garantías que de esta condición se deriva.

### **Actividad laboral informal en los Call Centers y Telecentros de Café Internet en la ciudad de Barranquilla**

En cuanto a la informalidad laboral en el teletrabajo por medio de la creación del Ministerio de Trabajo se ha permitido ampliar y fortalecer las funciones y capacidades del Gobierno Nacional en materia de Derechos Fundamentales en el trabajo, a través del Decreto 884 de 2012 se reglamentó la Ley 1221 sobre teletrabajo, este se reguló debido a que por no existir una presencia

física del trabajador en la empresa y no aplicarse las disposiciones sobre jornada laboral, podían generarse abusos por parte del empleador por sobrecarga de trabajo, además de que en muchas ocasiones se presentaba un concepto errado en el cual se considera que el teletrabajo no era trabajo desembocando en desprotección laboral.

La contratación en el teletrabajo está ligada a las condiciones de servicio, los medios tecnológicos y de ambiente requeridos y la forma de ejecutarlo de acuerdo al tiempo y espacio, días y horarios en que el trabajador realizará sus actividades para efectos de delimitar la responsabilidad en caso de accidente de trabajo y evitar el desconocimiento de la jornada máxima legal, los equipos informáticos, definir responsabilidades, las medidas de seguridad informática y seguridad de la información que debe conocer y cumplir el teletrabajador.

Las personas vinculadas bajo la modalidad de teletrabajo deben ser afiliadas por su empleador al Sistema Social Integral, Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales, el pago de estos aportes al sistema de protección social, se debe efectuar a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA).

Se sujetarán en materia de riesgos profesionales a las normas vigentes y deben recibir un trato igualitario. Además de esto los empleadores del teletrabajador deben suministrar a sus teletrabajadores equipos de trabajo seguros y medios de protección adecuados en la tarea a realizar y suministrar formación e información sobre los riesgos derivados de la utilización de los equipos informáticos.

Las condiciones de trabajo en los Call Centers pueden variar enormemente dependiendo en gran medida del tipo de trabajo que se esté realizando. Existe una diferencia considerable, por ejemplo, entre el grado de satisfacción laboral y presión laboral que experimenta un agente de Call Center altamente calificado que ofrece asesoramiento profesional a quienes llaman a líneas telefónicas de ayuda y el que experimenta un agente con sueldo bajo, menor estatus, que maneja consultas de rutina y habla según un guión ya preparado.

El primer punto a considerar en este respecto es la propia naturaleza de la fuerza laboral que generalmente consiste en personas desocupadas sin una verdadera fuerza contractual. En Jamaica, por ejemplo, el desempleo –a pesar de una reducción en años recientes– sigue siendo alto. Los Call Centers pueden elegir entre una gran oferta de buscadores de trabajo calificados.

Las remuneraciones son no solo competitivas con respecto al país que terceriza sino que también deben serlo entre los tercerizados. Es una situación que podría desencadenar un círculo vicioso por el cual, en la lucha por ofrecer menores salarios, se activa un proceso de explotación que podría ser muy difícil de desenredar.

Los Call Centers que están dominados por la presión de cumplir objetivos de venta y/o tomar llamadas lo más rápido posible, pueden convertirse en entornos particularmente estresantes. Se han constatado niveles especiales de tensión y exposición a insultos por parte de los clientes furiosos en los dedicados al manejo de quejas.

La falta de una adecuada representación de los trabajadores puede hacer aún más difícil que se superen estos problemas. En algunos países y sectores, la organización sindical en los Call Centers ha sido muy baja. Esto se debe en parte a que se establecen por lo general en lugares nuevos, con una fuerza laboral recientemente seleccionada.

El personal empleado (casi siempre jóvenes trabajadores y/o mujeres que reinician la actividad laboral) puede no contar con una membresía sindical previa.

Algunos de los determinantes más importantes de la informalidad son descritos por los investigadores Ochoa Valencia y Ordóñez (s.f.) entre estos están:

**Nivel de educación.** La mayor parte de las personas que pertenecen al sector informal posee un grado de escolaridad bastante bajo, el cual no supera la educación básica secundaria, lo que se convierte en una desventaja para estos, ya que disminuyen las probabilidades de emplearse en el sector formal.

En Colombia se puede apreciar una clara tendencia a demandar cada vez más personas de mayor nivel educativo, mientras que las que tienen escolaridades entre los 0 y los 10 años han presentado un estancamiento o un leve descenso. Esta podría ser otra de las justificaciones para el aumento de la informalidad, puesto que, como vimos con anterioridad, una de las características de este sector es acoger a los individuos menos educados. Además, cuando hay una oferta mayor a la demanda, los precios (salarios) bajarán; por tanto, las empresas podrán deman-



dar individuos más capacitados a unos costos menores, lo que agravará aún más la tasa de desempleo de la población menos educada.

**Sexo.** La tasa de informalidad femenina es mayor que la masculina. La razón de este fenómeno es que las mujeres no solo tienen la responsabilidad de trabajar para complementar los ingresos del hogar, sino que también allí tienen obligaciones, por lo que necesitan horarios flexibles que les permitan hacer las dos cosas a la vez. Además, hay que tener en cuenta el relativamente poco tiempo que lleva la mujer en el mundo laboral, y más aún, la educación formal o universitaria, pues nuestro país es eminentemente machista y hasta hace muy pocas décadas nuestras abuelas consideraban que los conocimientos de una mujer se limitaban a las responsabilidades inherentes al hogar. Esto se evidencia claramente al analizar las estadísticas del DANE, donde podemos observar que a pesar de que hay un mayor número de hombres pertenecientes al sector informal, es más alta la proporción de mujeres trabajadoras inscritas en el sector informal.

**Desempleo.** El lento e insuficiente proceso de generación de empleo por parte de las empresas formalmente constituidas hace que la tasa de desempleo crezca rápidamente, por lo que el sector informal se muestra como una tabla de salvación para aquellas personas que no tienen la fortuna de pertenecer al sector formal. Si se analiza el ritmo de generación de empleos, se puede observar que a partir de 1995 es persistentemente insuficiente para cubrir la oferta del mercado y, por tanto, ni siquiera se pueden man-

tener los niveles de desempleo de los primeros años de la década.

El comportamiento de la informalidad en Colombia venía presentando una tendencia a la baja hasta 1996, y también las tasas de informalidad femenina venían disminuyendo hasta igualar, en este mismo año, la tasa masculina. A partir de 1996, nuevamente se empiezan a incrementar los niveles de desempleo. Debido a esta tendencia, el excedente de mano de obra aumentó; por esto se estimuló el crecimiento del sector informal como una opción frente al desempleo, lo que permite a los individuos percibir algún ingreso, mientras consiguen un empleo en el sector formal. Vale la pena destacar que el comportamiento promedio de la variación de la tasa de desempleo ya revelaba, desde 1994, una clara tendencia al alza, pues mientras en el período comprendido entre 1990-1994 el promedio fue negativo (-2.789 %), para el siguiente período 1995-1999, el promedio se situó muy por encima (18,3 %). Es claramente evidente que ya desde 1994 se estaba gestando el aumento de la informalidad en Colombia, después de su corto período de decrecimiento, el cual se inició con un aumento de su componente masculino, para luego ser seguido, en la tendencia, por el femenino.

**Costos de la formalidad.** Los elevados costos de producción que deben enfrentar las empresas del sector formal y el sinnúmero de trámites y aprobaciones a los que deben someterse, desestimula en muchos casos la constitución formal, por lo que, ante la dificultad para la formalización, ellas deciden mantenerse en la in-

formalidad. Un claro ejemplo de este fenómeno (costos de producción elevados) es la situación que se vive en la actualidad, la cual nos muestra que mientras los costos por trabajador han aumentado, la productividad no. Esto nos lleva a pensar que el trabajador colombiano cada vez es menos competitivo, por lo que la demanda de los trabajadores más calificados va en ascenso (Departamento Nacional de Planeación, 2000). Otra variable que debe ser tomada en cuenta es la alta incidencia de la carga impositiva, en la decisión de llegar a ser un productor formal o no. Para el caso colombiano, la relativamente alta tributación y las constantes reformas fiscales constituyen una clara y fuerte barrera de entrada al sector formal (la ubicación colombiana para el 2003, en el régimen de libertad económica, corresponde al puesto 72, y su nivel de libertad en el área impositiva es de 3.5, en el que 1 implica mayor libertad económica, y 5, todo lo contrario).

**Edad.** La evidencia internacional muestra que la mayor parte de quienes pertenecen al sector formal son personas entre los 25 y los 35 años de edad, por lo que a aquellas que se quedan por fuera de este rango se les dificulta más su ingreso a este sector, y no les queda más remedio que comenzar a formar parte del sector informal. En Colombia, la evidencia internacional es plenamente congruente, ya que si analizamos la incidencia de la informalidad por rangos de edad, podemos ver que efectivamente en los que en menor porcentaje se presenta es de los 20 a los 29, y de los 30 a los 39 años, es decir, que para el caso colombiano es aplicable la teoría del ciclo de vida laboral.

**Pobreza rural y desplazamiento forzoso.** El efecto producido por el desplazamiento de las familias que vivían en sitios rurales hacia las ciudades ha hecho que la tasa de desempleo crezca cada vez más. Debido a la incapacidad del sector formal para absorber el exceso de mano de obra, a ellos no les queda más camino que buscar empleo en el sector informal.

El desplazamiento forzoso en Colombia ha venido experimentando un crecimiento desbordado, debido a las condiciones de conflicto interno que atraviesa el país. Esto ha provocado que las familias huyan de la violencia hacia las grandes ciudades, lo que ha generado, como consecuencia, un incremento de la oferta de mano de obra en las zonas receptoras, provocando un aumento en el desempleo y, por tanto, potenciando la informalidad.

**Complementación de ingresos.** Muchas de las personas que trabajan en el sector formal tienen la obligación de sostener a una familia, y si el salario mínimo legal permitido no es suficiente en términos reales para su sustento, no les queda más que incursionar en el sector informal, y así, hacer parte de ambos sectores o influenciar a un miembro de su familia para que lo haga, con el fin de complementar los ingresos familiares.

**Salario mínimo.** La instauración de un salario mínimo, pese a su noble fin de procurar el ingreso necesario para la subsistencia de los empleados de menos ingresos, representa un elemento distorsionador del mercado, que impulsa al sector informal. El continuo aumento del salario mínimo real, a pesar de la alta tasa de

desempleo, imposibilitará un camino expedito hacia la disminución de este fenómeno, ya que la imposición de unos niveles de salario ajenos a la dinámica del mercado generará dos consecuencias: la primera, el aumento de los costos de producción; la segunda, el aumento del excedente de mano de obra, lo que indudablemente potenciará la informalidad.

Otra característica de vital importancia es la facilidad de acceso. En términos generales, la generación de empleo dentro del sector informal tiene muchos menos requerimientos de capital y de conocimiento, lo que lo convierte en una opción muy atractiva para el emigrante, durante los dos extremos del ciclo de vida laboral.

Inicialmente, cuando se es joven, no se tiene capital ni adiestramiento alguno; por tanto, las condiciones del sector se hacen propicias para el inicio de la vida laboral como empleado o independiente. Por el contrario, al final del ciclo se vuelve a tener una opción, como patrono de un negocio informal, gracias a la experiencia y capital logrados durante el paso por el sector formal, durante el período de plenitud laboral.

En el presente estudio se evidenció un 40 % de la muestra realizando actividades laborales formales y que coincidían con la totalidad de los trabajadores de los Call Centers, quienes disfrutaban de las prestaciones sociales, afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud con goce de salud, pensiones y riesgos profesionales, además de comisiones por ventas u otras metas obtenidas en el ejercicio de su labor. El 60 % restante de la muestra conformada por trabajadores que laboraban en Café Internet, nin-

guno contaba con prestaciones sociales, no cotizaban pensión, luego no cuentan con un plan de retiro formal, no están afiliados a riesgos profesionales, luego deben gestionar su propio riesgo de su actividad laboral, no gozan de comisiones adicionales. Están afiliados a salud a través del régimen contributivo 40 % de estos teletrabajadores, pero 20 % de ellos como beneficiarios y otros 20 % en el régimen subsidiado, el otro 20 % no cuenta con afiliación en salud.

Los motivos que llevaron a estos teletrabajadores a ocuparse bajo la modalidad del teletrabajo fue en un 60 %, la complementación de sus ingresos, siendo esta la única causa que motivó a la totalidad de los encuestados que trabajaban en los Call Centers, las otras causas como el desempleo (30 %) y el insuficiente salario mínimo (10 %) fueron las consecuencias que justificaron mayoritariamente a los teletrabajadores de los Café Internet.

### **Repercusiones socioeconómicas del trabajo informal en los teletrabajadores de los Call Centers y los telecentros de Café Internet**

Casi por definición, las actividades del sector informal se relacionan con el cumplimiento, o la falta de cumplimiento, de las normas y regulaciones sobre el uso de la tierra, los contratos laborales, el control de la contaminación, los impuestos de las empresas, las contribuciones a la seguridad social y muchos otros aspectos. Puede sostenerse que la extensión del empleo informal es la consecuencia de la excesiva reglamentación, que hace que a los pequeños empresarios les resulte muy costoso llevar a cabo actividades económicas formales. También puede decirse

que la falta de medios para hacer cumplir las regulaciones existentes promueve actividades económicas informales como la venta callejera, la recolección y eliminación de basura y la construcción de barrios en zonas en las que las regulaciones sobre el uso de la tierra no permiten tales actividades.

Los resultados macroeconómicos constituyen otra causa de la extensión de las actividades del sector informal. En algunos casos, simplemente la falta de crecimiento económico, junto con una creciente oferta laboral debida a la transición demográfica, se traduce en una participación cada vez mayor de empleos informales de baja productividad y bajos salarios. En otros casos, se ha logrado un robusto crecimiento económico a través de medidas de política sesgadas en contra de la creación de abundantes empleos de alta productividad. La reducción de impuestos, derechos aduaneros, tasas de interés real y la inflación, así como el incremento del tipo de cambio real, han inducido el uso de tecnologías de uso intensivo de capital en los sectores primario y secundario, y la reasignación de la mano de obra al sector de servicios. Además, el creciente uso de la tecnología de la información en el sector de servicios requiere mano de obra altamente capacitada, de manera que los trabajadores desplazados de otros sectores terminan ocupando empleos de baja productividad en este sector.

Lo anterior implica dos principales consecuencias: En primer lugar, los trabajadores informales carecen prácticamente de toda forma de protección social. El acceso restringido al se-

guro de salud, desempleo y accidentes de trabajo hace que estos trabajadores estén demasiado expuestos a los riesgos normales del trabajo.

La falta de acceso a la protección de los sistemas de pensiones impide que los trabajadores informales se jubilen y se vean obligados a trabajar durante más tiempo, quizá en condiciones de menor productividad de su capital humano. La falta de capacitación y de acceso al capital hace que sus actividades sean reducidas y no puedan crecer. Estos dos últimos elementos también se relacionan con la segunda consecuencia del empleo informal. Se trata de un empleo de baja productividad y bajos salarios que, en la mayor parte de los casos, simplemente constituye una estrategia de supervivencia. Los trabajadores informales pueden acumular poco capital, con lo que se estanca el rendimiento de las actividades informales. En la medida en que crece el sector informal, también aumentan la pobreza y la desigualdad asociadas al sector, lo que hace aún más distante el objetivo del desarrollo económico, al cual se refiere Samuel Freije (s.f.) del Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA) de Venezuela.

A todos los encuestados que realizaban actividades informales, se les preguntó acerca de las repercusiones en su vida social, económica y familiar de dicha informalidad y la totalidad de ellos coincidieron en que traía inestabilidad laboral, ni ellos/as ni sus familias contaban con protección en salud, riesgos profesionales, no cotizan para su retiro obligatorio por vejez, los niveles de ingresos eran bajos y esto repercute en la calidad de vida individual y familiar, tienen

poca capacidad para planificar sus vidas a largo plazo, no pueden realizar inversiones, pues el acceso al crédito está restringido, lo que se traduce en un panorama de incertidumbres para su vida personal y familiar. A esto se aúna que en estas condiciones, no hay ninguna oportunidad de acceder a capacitaciones.

### **Repercusiones jurídicas del trabajo informal en los teletrabajadores de los Call Centers y los telecentros de Café Internet**

En Colombia el teletrabajo se encuentra regulado desde el año 2008 por la Ley 1221, la cual promueve esta modalidad para la generación de empleo y autoempleo, y está reglamentado por el Decreto 884 de 2012 además de estar consagrado en los artículos 53 y 54 de la Constitución Política de 1991 que rezan lo siguiente:

Artículo 53: Principios fundamentales en materia laboral extensibles al teletrabajo.

Artículo 54: Obligación del Estado y empleadores de otorgar formación y capacitación profesional y técnica para los que la requieran. Pertinente para teletrabajadores.

Otros artículos de la Constitución Nacional:

Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

Artículo 24. Todo colombiano, con las limitaciones que establezca la ley, tiene derecho a circular libremente por el territorio nacional, a entrar y salir de él, y a permanecer y residenciarse en Colombia.

Artículo 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.

Artículo 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.

Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.

La Ley 1221 de 2008 establece el reconocimiento del teletrabajo en Colombia como una modalidad laboral e instrumento de generación de empleo mediante la utilización de las TIC. Así mismo establece también las bases para la generación de una política pública de fomento al teletrabajo y una política pública de trabajo para la población vulnerable. De otro lado, crea la red nacional de fomento al teletrabajo, con el fin de promover y difundir esta práctica en el país. Establece también las garantías y derechos

que cobijan a los teletrabajadores y los principios rectores de este tipo de relación contractual.

Con el Decreto 884 de 2012 se reglamenta el teletrabajo en relación de dependencia. Se establecen sus condiciones de contratación o vinculación, a través de los medios tecnológicos y ambientes requeridos y la forma de ejecutarlo en circunstancias de tiempo y espacio, se establecen también las responsabilidades de las partes en materia de responsabilidad social, determinando sus obligaciones en materia de previsión de riesgos profesionales y medidas de seguridad informática que debe conocer y cumplir el teletrabajador. Tal como lo señala el documento generado desde el Ministerio de Trabajo, titulado “Guía Jurídica para la Implementación del Teletrabajo”, se resume dicho decreto en cinco aspectos jurídicos mediante los cuales las empresas deben usar para su implementación: Voluntariedad del teletrabajo, Acuerdo de teletrabajo, Modificación del reglamento interno de trabajo, Reporte ante la Administradora de Riesgos Laborales y Reversibilidad del teletrabajo.

Ahora bien, para el caso de una entidad pública, se requiere: Adopción de manual de funciones y competencias laborales a la modalidad de teletrabajo y la resolución, decreto, o proyecto de acuerdo a que haya lugar, el cual implemente el teletrabajo al interior de la organización. Al respecto, el Departamento Administrativo de la Función Pública es la entidad encargada de dar lineamientos a las entidades públicas, sobre la adecuación del manual de funciones y competencias laborales, así como los requisitos mínimos que las entidades públicas deben tener en

cuenta al momento de implementar el teletrabajo, como forma de organización laboral.

Según ese documento, “La voluntariedad es un elemento indispensable y un principio básico para que el teletrabajo funcione. El empleador puede proponer esta modalidad al trabajador, y este último puede aceptar o rechazar tal solicitud. El empleado puede proponer esta modalidad al empleador y a su vez, él puede aceptar o no. En ambos casos, no se estará vulnerando ningún derecho, o por lo contrario no se estará incumpliendo ninguna obligación”.

Vale la pena resaltar también que el Código Laboral colombiano “Adoptado por el Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950 “Sobre Código Sustantivo del Trabajo”, publicado en el Diario Oficial No. 27.407 del 9 de septiembre de 1950, en virtud del estado de sitio promulgado por el Decreto Extraordinario No. 3518 de 1949 regula íntegramente las relaciones con trabajadores a distancia, incluso cuenta con una disposición especial sobre la materia, la cual debe ser compatible en todo caso con cualquier reglamentación sobre teletrabajo.

La Corte Constitucional desarrolló la figura del teletrabajo en la Sentencia C-337 de 2011, su pronunciamiento respecto al tema fue para ratificar que se debe garantizar a los teletrabajadores el subsidio familiar y todas las garantías propias de un trabajador que se encuentre en las instalaciones de la empresa.

Según la Resolución 00002886 de 2012 nuestra legislación ofrece beneficios para las empresas que generen empleo a través del teletrabajo en especial para la población vulnerable,

dicho beneficio consiste en la aplicación de la Ley 1429 de 2010, la cual permite tomar los aportes al SENA, ICBF, Cajas de compensación familiar, subcuenta de solidaridad del Fosyga y el aporte al fondo de garantía de pensión mínima correspondiente a nuevos empleos como descuento tributario para efectos de la determinación del impuesto sobre la renta y complementarios, siempre y cuando el empleador responsable del impuesto incremente el número de empleados y el valor total de la nómina con relación al año gravable inmediatamente anterior.

Otras normas con relación a la materia son:

- Ley 1341 de 2009, artículo 6: Definición de las TIC, característica y requisito esencial para el desarrollo del teletrabajo.
- Ley 1429 de 2010, artículo 3, literal C: Establece la obligación del Gobierno de diseñar y promover programas de formación, capacitación, asistencia técnica y asesoría especializada que conduzca a la formalización y generación empresarial del teletrabajo.
- Ley 1562 de 2012, Modifica el Sistema General de Riesgos Laborales y establece algunas disposiciones aplicables al teletrabajo.

El trabajo reconocido como un derecho humano, ha sido admitido, dentro de la categoría de los derechos económicos, sociales y culturales, así como lo describe el pacto internacional vigente, el cual lo señala en el artículo 7 en los siguientes términos: “Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al goce de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias”. Asimismo, la citada norma (Organización de las Naciones Unidas,

1966) expresa que el trabajo debe garantizar una remuneración adecuada a los trabajadores, condiciones de existencia digna para ellos y sus familias, igualdad de género en el ámbito laboral, seguridad e higiene en el trabajo y tiempo para el descanso y la recreación.

Sobre el tema de informalidad laboral, la Honorable Corte Constitucional colombiana también ha sentado su posición en distintos pronunciamientos. En uno de los más recientes (T-135 de 2010) reitera su doctrina, indicando que esta es una modalidad de trabajo de la cual dependen muchas familias en Colombia, y que el derecho al trabajo debe ser protegido inclusive cuando riñe con otros derechos fundamentales, tales como los derivados del espacio público, cimentando sus afirmaciones en la teoría de la confianza legítima que debe garantizar el Estado a los ciudadanos. También, exhorta a los organismos gubernamentales a que busquen alternativas de reubicación y mejora de las condiciones en que desempeñan sus labores los trabajadores del comercio informal con el ánimo de garantizar sus derechos fundamentales (Sentencia T-135, 2010). Asimismo, ha indicado que el Estado debe formular políticas públicas que efectivicen el derecho del trabajo desde la perspectiva del trabajo decente; esto es, estrategias que reduzcan el desempleo, formalización de puestos de trabajo, garantía de desempeño de actividades laborales en condiciones dignas y justas, entre otras (Corte Constitucional, 2011).

Bajo esta óptica, se les vulnera a los trabajadores en la modalidad del teletrabajo y que su actividad laboral es informal, su derecho al tra-

bajo digno, el derecho a la asociación (pues no pueden sindicalizarse) y a la igualdad, pues no hay beneficios igualitarios con los que laboran en condiciones de formalidad. Existen amplias evidencias de que los trabajadores informales tienen salarios más bajos y menos productividad que los formales (Orlando, 2000; Saavedra & Chong, 1999; Marcouiller y colaboradores, 1997; Funkhouser, 1996; Gindling, 1991). Como resultado, la informalidad se ha asociado a la persistente desigualdad y pobreza que afectan al país y a la región de Latinoamérica.

### Referencias

- Brissolèse, A., Costamagna, C., Balante, H. & Benítez, M. (s.f.). Informalidad laboral en el Teletrabajo. En: *Teletrabajo: Políticas Públicas y Modelos de Legislación*. Consultado en: <http://es.slideshare.net/Derechotics/informalidad-laboral-en-el-teletrabajo>
- Colombia. Asamblea Nacional Constituyente (2001). Constitución Política de Colombia 1991.
- Colombia. Congreso de la República (2006). Ley 1098 del 2006, Código de la Infancia y Adolescencia.
- Colombia. Corte Constitucional (2011). La jurisprudencia de la Corte Constitucional frente a la creación de trabajo formal. Recuperado de: <http://www.corteconstitucional.gov.co/viencuentro/conferencia%20gemm.php>
- Colombia. Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE (s.f.). Medición del empleo informal y seguridad social: Trimestre móvil. octubre-diciembre 2013. Recuperado el 28 de 01 de 2014. en: [http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech\\_informalidad/bol\\_ech\\_informalidad\\_ene\\_mar2014.pdf](http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech_informalidad/bol_ech_informalidad_ene_mar2014.pdf)
- Colombia. Secretaría del Senado (2008). Ley 221 de 2008. Consultado en: [www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2008/ley\\_221\\_2008.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2008/ley_221_2008.html)
- Datamonitor (2008). Opportunities in Caribbean and Latin American Call Centres Markets to 2007. Datamonitor, Call Center Outsourcing Latin America and the Caribbean to 2008. <http://www.datamonitor.com>
- Di Lisio, D. (2012). *Factores socioeconómicos que inciden en el cumplimiento de la obligación de manutención de niños, niñas y adolescentes del municipio Libertador del Estado de Carabobo*. Universidad José Antonio Páez, Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela de Derecho.
- Freije, S. (s.f.). El empleo informal en América Latina y el Caribe: Causas, consecuencias y recomendaciones de política. En: Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA), Venezuela.
- Fundesarrollo (s.f.). *Dinámicas del mercado laboral en Barranquilla y su área metropolitana*. Barranquilla.



- Galvis, L. A. (2012). Informalidad laboral en las áreas urbanas de Colombia. En: *Documentos de Trabajo sobre Economía Regional* (pp. 1-32).
- Lezcano, A. (1954). Partidas de Alfonso el Sabio. En: *Enciclopedia Jurídica Ameba*. Buenos Aires: Bibliográfica Argentina.
- Ochoa Valencia, D. & Ordóñez, A. (s.f.). Informalidad en Colombia. Causas, efectos y características de la economía del rebusque.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU) (1966).
- Read, B. Taking the World out for a Spin, Call Centre magazine. Recuperado de <http://ermittoolbox.com>
- RSA Teleservices, <http://www.rsateleservices.com>
- Veleda Da Silva, S. (2003). Trabajo Informal, Género y Cultura. (Tesis Doctoral). Barcelona. Eisenberg ME, Neumark-Sztainer D, Perry C. Peer harassment, school connectedness and school success. *Journal of School Health*, 73, 311-316.
- Vittorino di Martino (2004). El Teletrabajo en América Latina y el Caribe, Proyecto #102374. Puesta en marcha del teletrabajo. Ginebra.