

Análisis Del Cumplimiento De Las Ofertas Laborales De Algunos Call Center Del Área Metropolitana Del Valle De Aburra

Facultad de Derecho
Universidad Autónoma Latinoamericana



**Análisis Del Cumplimiento De Las Ofertas
Laborales De Algunos Call Center Del Área
Metropolitana Del Valle De Aburra**

Autor

Liliana María González Restrepo
Yamile Jaramillo Gaviria

Asesor

Juan Camilo Pulgarín Aguilar
Septiembre 2020

Facultad de Derecho
Universidad Autónoma Latinoamericana

RESUMEN

A raíz de la alta rotación y la constante oferta de empleos en Call Centers del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, evidenciados de manera previa al comienzo de este trabajo de investigación por contactos cercanos a las investigadoras y análisis previo de algunas ofertas, surgió la pregunta problematizadora de si verdaderamente las empresas que estaban ofertando esos trabajos estaban realmente cumpliendo con lo prometido a los contratados.

Ya teniendo acercamiento tanto con las ofertas puestas en la matriz como con las personas que están teniendo experiencia en estos momentos como con los que ya la tuvieron, se pudo evidenciar que la mayoría eran jóvenes entre los 18 y 28 años, por lo que el enfoque de la presente monografía se centró en esa población de especial tratamiento en nuestro ordenamiento jurídico por ser quienes tienen el mayor protagonismo en el desarrollo del país.

La metodología se concentró concretamente en la elaboración de una encuesta, que se aplicó a 28 personas, de las cuales estratégicamente se seleccionaron 21 muestras por el tema de la juventud, sobre sus experiencias trabajando para empresas que prestan servicios de Call Center, analizando el cumplimiento de las ofertas prometidas.

Palabras clave: *Call Centers*, derecho laboral, garantías laborales, jóvenes, empleo.

ABSTRACT

As a result of the high rotation and constant offer of jobs in Call Centers in the Área Metropolitana del Valle de Aburrá, evidenced before the beginning of this research work by close contacts with the researchers and previous analysis of some offers, the problematic question arose as to whether the companies that were offering those jobs were really fulfilling what they had promised to the hired workers.

Having already approached both the offers placed in the matrix and the people who are having experience at this time as well as those who already had it, it became evident that most of them were young people between 18 and 28 years old, so the focus of this monograph was on that population of special treatment in our legal system because they are the ones who have the greatest role in the development of the country.

The methodology focused specifically on the development of a survey, which was applied to 28 people, of which 21 samples were strategically selected for the topic of youth, about their experiences working for companies that provide call center services, analyzing the fulfillment of the promised offers.

Key words: Call Centers, labor law, labor guarantees, youth, employment.

Tabla de Contenidos – Sección I

Introducción	7
Pregunta de investigación	10
Justificación	13
Objetivos	13
Marco de Referencia, teórico o conceptual.....	14
Diseño Metodológico.....	17
Capítulo I Matriz de ofertas laborales	18
Capítulo II Análisis de las encuestas	23
Conclusiones	¡Error! Marcador no definido.
Bibliografía	34
Apéndice	37

Lista de tablas- Sección II

Tabla 1: Matriz de ofertas Laborales 02 de julio	1
Tabla 2: Matriz de ofertas Laborales 11 de julio	12

Lista de gráficos

Gráfico 1: porcentaje de rangos de edades	23
Gráfico 2: ¿Cómo conoció la oferta de trabajo?	25
Gráfico 3: Resultado de explicación de la oferta de trabajo	25

Introducción

Desde hace varios años, debido a la apertura económica de nuestro país en temas de atención y servicio al cliente, se incrementó la creación de empresas que iniciaron con esta prestación de servicio para grandes compañías tanto nacionales como internacionales, en su mayoría, de telecomunicaciones vía telefónica más conocidas como Call Centers o vía mensaje de correos electrónicos u otros medios escritos digitales más conocidas como Chat Centers o Contact Center, todas por lo general llamadas simplemente Call Centers, que es el concepto que vamos a utilizar durante la presente monografía. Este fenómeno principalmente se dio porque dentro de la operación de trabajo normalmente existe un departamento de calidad que se encarga de hacer un análisis para identificar el nivel de eficiencia del empleado y el nivel de satisfacción del cliente, y en cuyas pruebas se ha identificado que los colombianos cuentan con este tipo de talento requerido para que un cliente se vaya más que encantado con la atención recibida.

Una de las tantas condiciones de estas alianzas con clientes extranjeros es, ante todo, proteger al trabajador nacional, por supuesto, en el cumplimiento de la normatividad vigente de nuestro ordenamiento jurídico, y las negociaciones se fueron fortaleciendo bajo unos valores corporativos de inclusión de la población joven, un orden de situaciones que parecen la mezcla perfecta para mostrar al mundo y a las instituciones internacionales que estamos cumpliendo los tratados y convenios ratificados.

De primera mano, y si observamos el asunto desde ese aspecto de la oferta, es decir: más empleo joven, de calidad, flexible, que inspira a cada vez ser mejores y obtener más conocimientos para, por ejemplo, pertenecer a equipos bilingües, detrás de todas esas posibilidades y de los comentarios que en sociedad podemos evidenciar de la experiencia de los jóvenes con estas plazas de empleo, podríamos comenzar a pensar que de pronto no todo está bien, que entonces surge esa problemática socio-jurídica, que nace de la duda generalizada, de la alta rotación de personal y de la constante búsqueda de trabajadores por plataformas como Computrabajo. Como se dice popularmente, "de eso tan bueno no dan tanto".

Hay una preocupación muy grande con respecto a lo que está sucediendo con los jóvenes que se aventuran a experimentar o quienes por mera necesidad se encuentran trabajando en estas empresas, pues desde varias disposiciones a nivel Nacional de diferentes entidades se deja claro el concepto que se tiene de la población joven, y del nivel de garantía que se debe tener para con ellos en el mundo laboral.

Es así como a través de la Sentencia C-020 de 2015 la Corte Constitucional deja claro el tratamiento que deben tener todos los actores políticos frente a la juventud colombiana, realizando el respectivo análisis del concepto como tal, y del grupo poblacional que realmente abarca, con respecto a la edad (Corte Constitucional, 2015).

Al respecto una de las conclusiones que se plantea del debate jurídico es el hecho de que en diferentes instrucciones internacionales ya se hayan planteado discusiones al respecto, y luego de realizar el análisis del alma, del porqué del nacimiento de la norma acusada, entiende que efectivamente existe una discriminación si el público objetivo son los jóvenes pero se limita ésta categoría solamente a las personas hasta los 20 años, sin fundamento alguno, y al respecto presenta un sinnúmero de estadísticas que antes de supervisión aportaron al proceso, en las cuales se evidencia las condiciones del empleo joven en el país, y el llamado que eso representa a la acción e implementación de nuevos programas orientados inclusive al control de la contratación de las grandes empresas.

Unos simples ejemplos de la parte motiva de la providencia:

Se observa en este punto, por otra parte, en los datos de la Superintendencia Financiera, que la población entre 15 y 19 años cotizante al sistema de pensiones está integrada prevalentemente por personas que devengan entre uno y dos salarios mínimos y sólo escasamente por individuos que devengan entre dos y cuatro salarios mínimos o más. Esto indica que la regla especial prevista en la norma demandada protege, en su versión actual, apenas fundamentalmente a una parte de la población que empieza a trabajar, y que está conformada por personas que devengan remuneraciones ubicables en el nivel mínimo de la escala salarial. (Corte Constitucional, 2015)

La norma demandada comprendía una diferencia en la exigencia para la petición de pensión por invalidez para los "jóvenes" hasta 20 años, sin embargo la Corte lo que hizo fue profundizar ese núcleo (Corte Constitucional, 2015), e interpretó la esencia del mensaje que estaba dando el legislador mediante el apartado normativo en cuestión:

La población beneficiaria de este trato especial, indiciariamente, está integrada entonces por personas que a causa de diversos factores y motivos no se han beneficiado o sometido enteramente al periodo transitorio constituido por la formación tecnológica o profesional, por el cual atraviesan las personas que comienzan sólo en un momento vital posterior a entregar su fuerza de trabajo a cambio de una remuneración justa, luego de concluida su preparación. La legislación, en su versión actual, al restringir la regla especial de acceso a la pensión de invalidez únicamente a los menores de veinte años, prevé entonces un beneficio que está de hecho llamado a aplicarse sólo a personas que empiezan a laborar y a cotizar a pensiones antes de concluir el periodo de formación y capacitación profesional o tecnológico, y que en vista de esta prestación de servicios no cualificados devenga entonces en general indiciariamente salarios ubicados en el escalón más bajo de retribución laboral. (Corte Constitucional, 2015)

Lo anterior no deja duda alguna acerca de cuál será la decisión final de la Corte: incluir a ese concepto de "joven" la protección de toda la categoría, que en últimas se reduce a ciudadanos entre 18 y 28 años, teniendo en cuenta tanto la Ley 1622 de 2013 como la Sentencia C-020 de 2015.

Las empresas objeto del análisis contractual y su eficacia con respecto a los instrumentos internacionales como los estipulados por la Organización Internacional del Trabajo en su análisis del empleo joven, en su mayoría hacen contrataciones masivas con personal de habla hispana o con un porcentaje básico o dominio del inglés dependiendo de la línea a la cual vaya a aplicar; ciudades como Barranquilla, Bogotá y en general los municipios del Área Metropolitana del Valle de Aburrá se convirtieron en referente de la atención al cliente, y compañías como *Teleperformance*, *Konecta*, *OneLink*, entre otras, prestan este tipo de servicio a través de líneas clientes como *Claro*, *Direct TV*, *Supercell*, *AT&T*, *Orange* y algunas otras, son de las más reconocidas dentro de Medellín y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá en temas de Call center gracias a este servicio que se está brindando a estas líneas y grandes compañías. Con respecto a las inversiones que estas grandes empresas de talla internacional deben hacer para el cubrimiento del salario ven una gran ventaja ya que por el tipo de moneda y cambio de divisa del país la ganancia resulta millonaria y en algunos casos hasta billonaria a la hora de hacer sus pagos, ya que disminuye en una cantidad asombrosa haciendo la comparación y las diferencias que tendría generar el pago a un latinoamericano de un local, teniendo como un ejemplo los norteamericanos y los europeos. Lo anterior queda ratificado en la aparición de las sociedades administradoras como Emtelco o Teleperformance, quienes en la versión de la Revista Dinero edición N°544 de junio de 2018 figuran en la lista de las empresas millonarias Colombianas, con unas ventas anuales de \$400.940 millones, y \$516.325 millones respectivamente (Dinero, 2018).

Así mismo, a simple vista se puede evidenciar que en porcentaje son más los trabajadores entre los 18 y 28 años justamente, esto quiere decir que la población jóvenes-adultos son los que han demostrado más capacidades para este tipo de trabajos, sobre todo porque en el tema de las ventas telefónicas donde la competitividad de este grupo poblacional ayuda a las empresas a vender aún más, ya que el joven es más alegre, por lo tanto, atiende mejor al cliente.

Lamentablemente en sus hojas de vida quedan apenas registrados 3 o 4 meses de labor, esto se debe a una alta tasa de renunciadas en estas empresas; los empleados no suelen tener una estabilidad laboral y por ende las contrataciones son realmente masivas. Diariamente una línea de Call Center prevé que renuncien de 3 a 5 empleados y cada semana abren convocatorias para nuevos procesos de formación.

Estos procesos generan para las compañías un desgaste no sólo económico por la contratación de personal para conformar el departamento de Gestión Humana, sino también recursos físicos al estar cambiando de personal en las plataformas de atención al cliente (servicio al cual se dedican todas estas empresas de BPO), y por ende generan que la atención sea irregular debido a que los nuevos empleados cada día son más inexpertos ya que los que tienen experiencia optan por conseguir un mejor empleo que satisfaga sus garantías laborales mínimas, bien sea por renunciadas inducidas o libres, consecuencia de los

altos niveles de presión y bajos niveles de pago, considerando que la insatisfacción con respecto al salario es constante y muy común, como veremos el tipo de contratación, es una de las problemáticas más grandes, contando también con el tema de la experiencia de aquellos que supuestamente están siendo ascendidos y ocupan cargos de confianza. Realmente, ¿cuál es el propósito o despropósito al generar economía para sostener éstos complejos e inusuales mecanismos de contratación y rotación masiva?

La rotación de personal, el hecho de que alrededor de 3 a 5 personas renuncien diariamente es preocupante, ya que nos encontramos en un sistema económico capitalista donde la fuerza de producción la brindan los empleados, y en estas épocas lo que le interesa a las grandes compañías es disminuir sus costos en las operaciones y no fidelizar, tal cual como hacen con sus clientes, a los trabajadores o, como dicen en México y suena más humano, colaboradores del sistema.

Se hace aún más interesante el problema socio-jurídico si tenemos en cuenta que hoy en día, pasando por medio de una pandemia, continúen y con más fuerza las contrataciones y rotación en éstas empresas, lo cual se evidencia en las recientes ofertas que se extendieron inclusive a medios nacionales. Así por ejemplo lo relató El Tiempo en uno de sus artículos:

En medio de la actual coyuntura generada por la pandemia del covid-19, se espera que más de 36 empresas de la industria Contact Center y BPO, generen unos 15.986 puestos de trabajo. Alrededor de 9.500 de las contrataciones serán realizadas en Bogotá, 3.100 en Medellín, 1.150 en Barranquilla y 765 en Eje Cafetero. (Tiempo, 2020)

Pregunta de Investigación

¿Cuál es la garantía de la oferta laboral de las empresas de Call Center del Área Metropolitana del Valle de Aburrá con respecto a experiencia real de los jóvenes ya contratados entre 18 y 28 años como primer empleo forma?

Justificación

Los jóvenes están viendo una gran ventaja al iniciar su vida laboral en los Call Center porque no se les exige un mínimo de experiencia como en muchas empresas, pero están saliendo de estas compañías con una actitud negativa hacia el trabajo.

El presente trabajo se justifica en esa sensación, en esas circunstancias de tiempo, modo y lugar que está creando una incómoda atmósfera de inestabilidad. Y es que realmente preocupa, ya que la Organización Mundial del Trabajo se ha pronunciado en diferentes oportunidades con respecto a la necesidad que tienen los estados y los diferentes actores sociales de ejecutar desde sus medios, posibilidades y obligaciones, campañas y planes para el mejoramiento de la experiencia del joven desde su primer empleo y desde su posición social enmarcada en la juventud y su importante participación en el desarrollo económico y político.

Los jóvenes son la nueva generación con la cual se le apuesta a la construcción de futuro, y desde sus primeras experiencias laborales están quedando totalmente insatisfechos con el sistema que se maneja en este tipo de compañías ya que solo una mínima cantidad de empleados logra alcanzar una “labor” más alta dentro de la compañía, llamado internamente con un rango mayor, e incluso con personal a cargo, sin embargo su contratación también será objeto de múltiples cuestionamientos, ya que se justifica un análisis a la metodología y engranaje contractual que poseen estas empresas con particulares procesos de selección, desde la óptica socio-jurídica.

Además se precisa entender si desde tal situación las empresas están aprovechando que los jóvenes colombianos se ven en últimas obligados a tener cualquier tipo de empleo y de esta manera usan multitud de contratos y ofertas, que desde luego será uno de los aspectos a descubrir por medio de nuestra investigación.

Finalmente necesitamos impactar de tal forma a las empresas del Área Metropolitana del Valle de Aburrá que se dedican a la prestación de este tipo de servicios, y que tienen incidencia en las juventudes de las principales ciudades del país, a que se vean en la necesidad todos los departamentos de Gestión Humana de realizar una evaluación interna de las consecuencias que genera la alta rotación de personal, volviendo paulatinamente a las concepciones clásicas de la creación de empresa que es brindar un bienestar a la comunidad, y esto empieza desde luego aplicando todo lo que el Derecho Laboral ha diseñado, y legando de ésta forma un mecanismo de protección laboral conforme al cual puedan diseñar al interior de sus organizaciones protocolos de empleo joven, con el fin de que tengan la obligación de generar reporte oficial a las autoridades respectivas en cuanto a las condiciones de oferta y experiencia de éste segmento social.

Al respecto cabe destacar que nos justificamos también en que no sólo desde las providencias de la Corte Constitucional se ha venido dando una protección y nos hemos

venido acomodando a unos rangos de edades si no también que los estudios que soportan las decisiones vienen dictados e inspirados por la expedición de varios instrumentos internacionales, a saber la Organización Mundial del Trabajo se ha manifestado al respecto, y conforme a lo evaluado desde la 101.^a reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo en junio 2012, se adoptó una Resolución a favor de una acción inmediata, renovada y específica dirigida a abordar la crisis del desempleo juvenil.

En diferentes oportunidades y a través de todos sus portales se ha evidenciado el compromiso que tiene la organización en el llamado a los diferentes Estados parte de tener un control sobre el asunto en particular, y al respecto invita a:

- Favorecer el crecimiento con alto coeficiente de empleo y la creación de trabajo decente a través de políticas macroeconómicas, empleabilidad, políticas del mercado laboral y derechos de los jóvenes, y garantizar las sostenibilidad financiera y presupuestaria.

- Promover las políticas macroeconómicas y los incentivos fiscales que apoyen el empleo, fortalecer la demanda agregada, mejorar el acceso a los financiamientos e incrementar las inversiones productivas, teniendo en cuenta las diversas situaciones económicas de los países.

- Adoptar medidas específicas y fiscalmente sostenibles, como políticas anticíclicas e intervenciones que estimulen la demanda, programas de empleo público, sistemas de garantías para los jóvenes, programas de infraestructura con alto coeficiente de mano de obra, salarios y subsidios de formación y otras intervenciones a favor del empleo juvenil. Este tipo de programas deberían garantizar la igualdad de trato para los trabajadores jóvenes. (Organización Internacional del Trabajo, 2012).

Desde luego resulta más que pertinente el hecho de que, desde la investigación socio-jurídica, tengamos la posibilidad de evaluar la existencia y consecuencia de estos modelos de contratación y de empleabilidad que hoy en día prometen proteger los derechos fundamentales y la expectativa de crecimiento de los jóvenes, motor del desarrollo.

Objetivo general

Establecer, a través de entrevistas y revisión documental, cuál es la relación entre las ofertas laborales de algunas empresas de Call Center del Área Metropolitana del Valle de Aburrá y el cumplimiento de las mismas.

Objetivos específicos

- 1.** Identificar las diferentes ofertas laborales realizadas por las empresas del Área Metropolitana del Valle de Aburrá que prestan servicios de Call Center, dirigidas especialmente a jóvenes entre 18 y 28 años, y las condiciones en las que son puestas a éste público para la aplicación.
- 2.** Caracterizar a los empleados por la tipología del contrato por medio del cual se encuentran trabajando, atendiendo a la variedad de los mismos que se presentan en este tipo de compañías.
- 3.** Cotejar la oferta que realizan las empresas de Call Center en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá con la experiencia real que tienen los jóvenes contratados al interior de las compañías.

Marco teórico

Estado del arte

Para comenzar la búsqueda de todos los elementos que hemos de tener en cuenta para en definitiva cumplir con la tarea de definir el objeto de nuestra investigación, hemos desglosado una serie de conceptos que son fundamentales para comprender la presentación de la situación problemática, que se centra en el aprovechamiento que hacen las grandes compañías de los diferentes modelos de contratación que están vigentes en el Ordenamiento Jurídico Colombiano, para disminuir el costo de la mano de obra y de esta manera también costear el gran Departamento de Gestión Humana que tienen que crear para el alto flujo de empleados, pues la rotación es asombrosa, y atendiendo a los objetivos de esta investigación que van desde la necesidad que encontramos de categorizar a todos los empleados dependiendo de la tipología de contrato al cual se encuentren sujetos, realizar una revisión exhaustiva de la normatividad nacional e internacional que sea aplicable en materia de Derecho Laboral, hasta el impacto que se quiere generar a las empresas para que nuestra actividad investigativa genere cambios importantes en la sociedad.

Para el desarrollo de la siguiente investigación se despliegan una serie de circunstancias a partir de la búsqueda de las garantías que actualmente ofrecen algunas empresas de Call Center o Contact Center a sus colaboradores en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, determinado cómo los análisis arrojan los resultados en donde se pretende observar los diferentes comportamientos de cada contrato laboral dependiendo de los cargos que tenga cada uno de los asesores dentro de la empresa.

Este proyecto busca comprender cuáles son los parámetros de la ley para determinar los tipos de contratos que puede existir para las actividades laborales que se le encarguen a un asesor dentro de una línea en específica por ejemplo Konecta con líneas como: Viva Colombia, AT&T, etcétera.

Para este contacto diferente, las grandes empresas como Orange, AT&T, DirecTV, Claro, Une, Bancolombia, Sura, Amazon, etcétera; que tenían unos Departamentos para la atención al cliente, vieron en Latinoamérica, especialmente en México y Colombia, un gran potencial de personas que por su cultura se caracterizaban por ser amables, gran objetivo para entrenarlas en solución de requerimientos y venta directa o cruzada.

Sin embargo, esta investigación no pudo escapar de los efectos secundarios de este tipo de contratación masiva, debido a que las horas “pico” también se encuentran presentes, afectando la fluctuación del tráfico telefónico. Otro punto más por el que es necesario incluir dentro de la plataforma desde donde se presta el servicio de BPO un excelente ambiente y clima laboral, para contrarrestar el gran esfuerzo que tienen que realizar los agentes, la mínima categoría que existe dentro de estas empresas, para satisfacer las necesidades y las actitudes de todos los clientes sin siquiera tener esperas de un tiempo

mínimo establecido entre las llamadas durante estas horas de gran tráfico (Thirión, ResearchGate, 2011).

El sector, en cifras, genera más de 200.000 empleos en Colombia, según la información que entregó en su momento la Asociación Colombiana de Contact Center & BPO. Se realiza además una comparación entre este resultado y el que arroja el Estudio Nacional de Tercerización de Servicios, que realizó Procolombia, y que en el año 2016 puntualizó 225.713 empleos brindados gracias a la tercerización, es decir que la industria del tele mercado se encuentra aportando hoy en día casi alrededor de un 90% (Procolombia, 2020).

Una de las principales conclusiones de este trabajo en la capital del departamento de Caldas, es que a pesar de que las condiciones laborales que brindan estas empresas y de que las exigencias del mercado deberían estar actualizadas para brindar una excelente experiencia laboral, se tiene una percepción en general positiva hacia la industria, pero porque estos jóvenes no tienen acceso a un trabajo formal y legal que les permita subsistir de manera digna, pues la mayoría de ellos no están formados y no cuentan con recursos suficientes para hacerlo, ya que la mayoría de jóvenes empleados en un BPO viven en condiciones de vulnerabilidad socioeconómica, es decir, hacen parte de los estratos 2 o menos (Álvarez, 2016).

Ahora bien, no existen sólo experiencias a nivel nacional, en Argentina entrando más en el tema a tratar sobre las principales consecuencias de laborar para un Call Center, pues con el texto propuesto por Laura Cicerone, desde la ciudad de Rosario (Argentina) nace una nueva perspectiva desde lo que se denomina como Síndrome de Burn Out.

Este trabajo nos permitirá, desde la experiencia Multilatina, apuntar hacia el objetivo general de establecer cuáles son las garantías que se están ofreciendo en las empresas de Call Center del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, dialogando con empleados de este sector de servicios.

Marco de Referencia, teórico o conceptual

“Trabajo” como concepto

La actitud hacia el trabajo a lo largo de la historia y los comportamientos en el mismo se derivan de que han surgido distintas formas de entenderlo, y dependen de cómo es concebida actualmente la actividad laboral.

Por ejemplo, en diferentes culturas y sociedades, el trabajo ha sido visto como una obligación, como un derecho, como una oportunidad o como una adicción.

Finalmente, en este proceso existe una etapa muy humana en el resultado de la experiencia laboral de la persona y es la autoevaluación que realizan las personas de su propia experiencia profesional para encontrar formas de mejorar el tránsito por dicha experiencia, evitar que se convierta en una fuente de alineación, despersonalización, enfermedad e incluso de mortalidad, como sucede en Japón. (Jardim, 2008)

“Call center”

Es un centro de atención vía telefónica en el cual se pueden tanto recibir como realizar las llamadas. Nacieron de la oportunidad del mercado de prestar un servicio inmediato al cliente a través de un dispositivo que este utilizara con frecuencia, el teléfono.

En un comienzo este servicio se tornaba principalmente informativo, sin embargo, la utilización se expandió considerablemente debido a la fuerte competencia, que convirtió un servicio de lujo en un canal habitual y necesario de contacto con el cliente y la fuerte demanda de los clientes particulares, que cada vez gozan de menos tiempo de ocio y por lo tanto le da un mayor valor a su tiempo libre. (Thirión, Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI, 2006)

Se diferencian principalmente de los “*Contact Center*” en que estos últimos utilizan también otros canales adicionales al teléfono, como los correos electrónicos, el fax, el chat, mensajes de texto y multimedia, entre otros. Toda esta información sobre la historia de los Call Center se encuentra registrada en la investigación realizada por Laura Cicerone sobre los mismos, en la cual detalla su relación directa incluso con el síndrome del “*Burn Out*”, una investigación bastante amplia sobre las consecuencias que tiene el atender los problemas de otras personas. (ICAPSI (Instituto Canario de Psiquiatría), 2005)

Diseño Metodológico

Se tratará de una monografía de investigación.

Población: La población que se utilizará será de diez a veinte jóvenes, entre 18 y 28 años justamente, que trabajan en la actualidad en Call Centers en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, sin discriminación de su procedencia u origen étnico, religioso, entre otras categorías.

Muestra cualitativa: Se trabajará con sujetos voluntarios, integrada por un total de 28 personas de ambos sexos y de distintas edades.

Elección de participantes y consideraciones básicas:

1. Voluntad y deseo de participar.
2. Que trabaje o hayan trabajado en call center del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.
3. Que sean jóvenes entre 18 y 28 años.

Enfoque Metodológico: Este estudio se inscribe en un paradigma socio jurídico desde lo aplicado; con un tipo de estudio axiológico en lo que respecta al cuestionamiento social en búsqueda de un soporte desde el deber ser.

Métodos utilizados: Método analítico-deductivo. Observación constante del discurso entre los sujetos y la relación de significado para ellos, según contextos culturales, ideológicos y sociológicos. Además del análisis de cada situación relacionada con el comportamiento entre las personas, para determinar o no si se encuentran bajo una tipología de contrato prometida a pesar de que en el mundo fenomenológico (experiencia vivida) se encuentren bajo otra realidad totalmente distinta. (Armengol, 2015)

Técnicas e instrumentos: Se realizarán entrevistas (con los temas que se van a abordar) conversacionales que permitirán la recolección de vivencias y realidades.

Análisis de información: Para analizar la información recolectada, se realizará lo siguiente:

Depurar la información: se realizará un análisis holístico, sacar de las entrevistas lo que nos sirve de acuerdo a lo que se responde por parte de las personas, esto mediante el formato de entrevista.

Organizar: se va a organizar la información por temas, por ejemplo: tipo de contrato, garantías ofrecidas, estabilidad laboral, etc.

Interpretar: se hace la lectura intertextual, esto es leo las palabras y extra textual en este se analiza lo que me dijeron con la realidad. Parto de lo particular a lo general en nuestro método deductivo, teniendo en cuenta el análisis holístico.

Presentar datos: se mostrarán los resultados arrojados en las entrevistas y las manifestaciones de la población objeto de estudio, las investigaciones que sobre el tema hayan realizado otras personas.

Se realizará un análisis correlacional entre las experiencias vividas y las diferentes tipologías de contratos ofertadas que existen en el ordenamiento jurídico colombiano, para así llevar a cabo cada uno de nuestros objetivos.

Capítulo I

Matriz de ofertas laborales

Anteriormente, cuando los medios digitales no tenían tanta fuerza, las personas recurrían a avisos en periódicos de alta difusión para conocer las ofertas laborales vigentes, y para aplicar prácticamente la única alternativa era ir hasta las oficinas principales del empleador a dejar copia en carpeta kimberly de la hoja de vida, y de una vez ir bien presentado por sí la entrevista era inmediata.

Hoy en día los medios de comunicación y la era digital han cambiado por completo los mecanismos de reclutamiento, pues las tecnologías de la información y las comunicaciones han permitido la incursión de nuevas aplicaciones y portales en internet donde las personas crean un perfil personal, con todos los datos de la hoja de vida, y pueden enviar la misma con un sólo click.

En esas aplicaciones móviles y páginas web no sólo se registran quienes buscan ofertas laborales, sino también las empresas, pues es por así decirlo una red social donde cada parte tiene un perfil específico, con información detallada de la oferta, preguntas previas, requisitos propios para el cargo y todo un sistema virtual de selección.

Indeed es una de ellas, quienes se reconocen a sí mismos como la página web número uno para la búsqueda de empleo, con más de 250 millones de usuarios activos al mes. La sede principal de la plataforma está ubicada en Irlanda, prestando sus servicios a 38 países oficialmente. Según las estadísticas oficiales de la página han recibido más de 150 millones de hojas de vida y por lo tanto la misma cifra en evaluaciones por parte de empresas, aportan 10 empleos por segundo en los países donde operan y generan así un promedio de 600 millones de sueldos activos (Indeed, 2017).

Bebee, reconocida a sí misma como la plataforma colaborativa para profesionales, fue creada como lo indica su página web:

(...) como herramienta a la gente donde mostrar y difundir su marca personal y promocionarse hacia reclutadores, clientes y otros medios en sus respectivas industrias. beBee permite a los usuarios crear una red de contactos basada en intereses comunes personales y profesionales, uniendo lo personal y lo profesional en un único lugar. (beBee, 2016)

De esta forma beBee permite que cada usuario cree su perfil personal, e ingrese a un mundo de posibilidades ofreciéndose a sí mismo como marca personal. La plataforma opera en 21 países de todo el mundo y es de origen español, financiada tanto por Enisa como por el Ministerio de Economía y Competitividad del país europeo.

Elempleo, portal 100% colombiano con domicilio en Bogotá, que también presta sus servicios en Costa Rica, es la página web creada por El Tiempo Casa Editorial para la búsqueda de empleo a nivel general. No sólo es posible ver las ofertas de trabajo, sino también realizar pruebas conductuales, calcular salarios, ver noticias sobre el empleo en Colombia y el mundo empresarial, obtener consejos profesionales, revisar investigaciones laborales y tendencias del mercado, entre otros. Permite así crear tanto un perfil como buscador de empleo como también reclutador (Elempleo, 2020).

Opcionempleo es otro motor de búsqueda de empleos, “localiza las ofertas de empleo disponibles en internet y generadas por: redes de empleo, sitios de agencias de reclutamiento y sitios de reclutamiento especializados.” en otras palabras, lo que realiza es una selección de bases de datos de otros operadores, ahorrándole el tiempo al usuario de ir página por página o plataforma por plataforma por separado buscando opciones. La página web está disponible para más de 90 países en el mundo y no da información sobre su origen, ni siquiera en la política de privacidad (Opcionempleo, 2020).

Por su lado, la más utilizada y mencionada en Colombia, por sus facilidades y versatilidad en el uso de la aplicación para teléfonos móviles, está Computrabajo, quien se define a sí mismo como la web de empleo líder en Latinoamérica, teniendo presencia en 19 países, siendo líder como portal con más visitas en: Colombia, Perú, Argentina, Uruguay, Guatemala, Ecuador y El Salvador, y en segundo lugar en países como Honduras, Venezuela, Nicaragua, Cuba y Costa Rica. Se mantiene entre los primeros puestos del mercado en México, Chile, Panamá, República Dominicana, Bolivia, Paraguay y Puerto Rico (CompuTrabajo, 2014-2020).

CompuTrabajo tiene, según sus estadísticas extraídas de Google Analytics en corte de febrero de 2019, más de 127 millones de visitas mensuales, y fue fundada en 1999 en Edimburgo, Escocia. La plataforma hoy en día para Colombia tiene un catálogo de 4.516 empresas reclutando, un portal dinámico para quienes estén en la búsqueda de empleo, cursos virtuales, un blog para aprender más sobre el empleo en Latinoamérica y diversas pruebas psico-técnicas para la aplicación, favoreciendo así el proceso de selección de las compañías que también tienen su perfil específico (CompuTrabajo, 2014-2020).

En esas cuatro plataformas descritas anteriormente se realizó la búsqueda selectiva de ofertas de los diferentes Call Centers que prestan sus servicios desde el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, el día 2 de julio de 2020 y el 11 de julio de 2020, siendo el portal CompuTrabajo el que más resultados arroja, en el que más se disponen ofertas y la que más actualizada se encuentra siempre, esto fue lo que se encontró:

Matriz del 2 de julio de 2020:

Las ofertas encontradas en Indeed corresponden a las empresas Teleperformance Colombia y Konecra (Indeed, 2020), en ambas ofertas no se especifica desde la plataforma ni el tipo de contrato ni el salario, pero para las dos se requiere la presencia del trabajador

en las oficinas y una experiencia certificada de mínimo seis meses en servicio al cliente. Para el caso de la oferta de Teleperformance el nombre del cargo es asesor servicio al cliente venta cruzada y para Konecta es asesor servicio al cliente call center, y sólo la última requiere que sean mayores de 19 años los postulados.

En la página de (Opcionempleo, 2020) se encontró una oferta de otra empresa poco mencionada, Adecco, se discriminaba que el contrato era por obra o labor y para ser ejecutado de manera presencial en las oficinas del operador, el nombre del cargo es agente de línea call center, se requiere un mínimo de un año de experiencia brindando asesoría a clientes y en este caso lo más peculiar es que se detalla en la oferta el valor de la hora por conexión: \$4.321. Desde el portal se direccionan las ofertas a un link de la plataforma CompuTrabajo, por lo que la información completa como horario y aptitudes necesarias fue encontrada finalmente en este último portal (CompuTrabajo, 2020).

En beBee los resultados fueron varios pero llama la atención que ninguno sobre oferta de Call Center menciona el nombre del empleador, se refiere al mismo como una reconocida empresa del sector o con experiencia en servicios BPO, no determina tampoco el tipo de contrato, pero si el nombre de los cargos: vendedor call center y asesor servicio al cliente chat (beBee, 2016). En las dos ofertas las condiciones son realmente parecidas y de la misma forma que en el portal Opcionempleo remiten directamente por un link a la oferta en CompuTrabajo (ver tabla 1 de matriz en anexos).

(CompuTrabajo, 2020) En CompuTrabajo los resultados fueron más amplios, detallados y actualizados. Almacontact, fue una de las primeras empresas en tener ofertas, determinando un contrato a término indefinido para ser ejecutado de manera presencial en el municipio de Sabaneta, como asesor comercial (ventas call center), y con el requerimiento de tener al menos seis meses de experiencia en ventas. Resalta la oferta que no se paga por hora conexión y con respecto a la educación el requisito mínimo es ser bachiller.

Otra empresa ofertante en CompuTrabajo es Emtelco CX & BPO, con un contrato por obra o labor determinada, con formación virtual pero trabajo presencial como asesor telefónico del área comercial. Seis meses de experiencia en cargos de venta presencial o telefónica. Detallan además que la búsqueda es sobre todo de personas que se encuentren estudiando una carrera técnica o profesional, y que en ese orden de ideas respetan como tal los horarios de estudio (CompuTrabajo, 2020).

La última búsqueda que se realizó el día 2 de julio de 2020 fue también en CompuTrabajo, toda vez que finalmente las otras páginas web o no tienen amplios detalles sobre las ofertas, o direccionan a este portal que tiene información más amplia. Eficacia S.A. es la empresa ofertante, de un cargo como agente call center bilingüe, con un contrato a término indefinido para ser ejecutado bajo la modalidad de teletrabajo, tiempo completo y

con beneficio para internet, entre otros (CompuTrabajo, 2020). (Ver tabla 1 de matriz en anexos).

Matriz del 11 de julio de 2020:

Para esta matriz se utilizó únicamente las plataformas CompuTrabajo y Elemplo, ya que las otras páginas web no ofrecían información suficiente sobre las ofertas laborales, y al parecer no son realmente tan concurridas, ni actualizadas, como si las utilizadas para obtener los siguientes resultados:

En CompuTrabajo se encontró una oferta de Activos S.A.S., contratando a nombre de lo que ellos denominaron como una importante empresa del país, para un contrato por obra o labor determinada, tiempo parcial, para ser ejecutado de manera presencial en las instalaciones de la empresa, como asesor call center ventas por seis horas (CompuTrabajo, 2020).

Se ha encontrado que en todas las ofertas se dispone de cierto tiempo, que va desde una semana a un mes de capacitaciones o formación para otras ofertas, en medio de la cual se pretende desarrollar en los aspirantes todas las capacidades necesarias para ejecutar el contrato.

Ofertando el cargo de asesor servicio al cliente para entidad bancaria call center, Konecta promete un contrato a término fijo para ser ejecutado de manera presencial en las oficinas, aquí sorprende que uno de los requisitos sea, al parecer por el hecho de que el cliente es un banco, tener un excelente historial crediticio, experiencia mínima de seis meses en servicio al cliente y estar estudiando por lo menos en tercer semestre algún tipo de carrera, técnica, tecnológica o profesional afín a la administración o finanzas (CompuTrabajo, 2020).

Teleperformance por su lado ofrece el cargo de asesores contact center línea bilingüe, tiempo completo con contrato a término fijo y para ser ejecutado presencialmente en las oficinas de la empresa. Detalla explícitamente que el pago será por horas laboradas, y no se requiere experiencia alguna para postularse más que el tener un manejo del inglés en niveles B2 o C1 (CompuTrabajo, 2020).

Una empresa que no se había mencionado hasta el momento ofrece el cargo de asesor call center, Job and Talent Co S.A.S., con un contrato por obra o labor determinada para ser ejecutado a tiempo completo y de forma presencial desde las instalaciones de la empresa. El objetivo del mismo es vender servicios de telecomunicaciones y la experiencia requerida para el mismo es de un año, específicamente en ventas de call center (CompuTrabajo, 2020).

Otra de las ofertas encontradas en CompuTrabajo es del Grupo Jokmac S.A.S. (Soler), que si bien es una oferta para asesor call center, no es una empresa que preste estos

servicios específicamente, sino que necesita una persona que al interior de la misma se dedique a esta función de atender a los clientes por medio de llamadas, y vender los servicios. Para esta oferta que es diferente se requiere una experiencia en habilidades comerciales de dos años. Siendo específicos el contrato sería a término indefinido, tiempo completo y presencial en las instalaciones de Soler (CompuTrabajo , 2020).

En el intento por descubrir ofertas de varias empresas, se encontró una de Unisono, para ser ejecutivo de cobranza call center, bajo un contrato por obra o labor determinada, tiempo completo y con la modalidad de trabajo remoto. La experiencia requerida es de seis meses, no en atención al cliente, sino en gestión de carteras castigadas (CompuTrabajo , 2020). Para el mismo resulta particular que requieran que el trabajador cuente con un computador con ciertas características específicas (ver tabla 2 matriz en anexos), y un internet con un mínimo de velocidad de 30MB.

No es usual ver este tipo de ofertas en la plataforma CompuTrabajo, pero se encontró, de un reclutador anónimo para una compañía de telecomunicaciones en Itagüí, para ser agente call center con un contrato por obra o labor determinada, tiempo completo y para ser ejecutado de manera presencial en las instalaciones de la empresa incógnita (CompuTrabajo, 2020).

En esta oportunidad se encontró otra oferta de Emtelco, en la que se busca un asesor de soporte técnico call center, para laborar tiempo completo, presencial en las oficinas y con un contrato por obra o labor determinada (CompuTrabajo, 2020) . Requisitos mínimos que se pueden evidenciar en la mayoría de ofertas como ser bachiller con seis meses mínimo de experiencia dando soporte técnico. En este caso también se requiere, como en algunas otras, ser estudiante con mínimo dos semestres aprobados en carreras afines a los sistemas tecnológicos, telecomunicaciones o computación, así no se tenga experiencia en esos estudios. Sorprende que para el caso concreto la capacitación dure primero 25 días y segundo no sea remunerada.

La última oferta que se buscó en CompuTrabajo para la matriz del 11 de julio también es de Emtelco, pero en esta oportunidad para ser vendedor call center, igualmente con un contrato por obra o labor determinada, tiempo completo y para ser ejecutado de manera presencial desde las oficinas de la compañía. Los mismos seis meses de experiencia y dos semestres de estudio en cualquier área del conocimiento. Se sugiere desde la publicación que la capacitación es remunerada pero que el pago es sobre hora conexión (CompuTrabajo, 2020).

Pasamos a realizar búsqueda en el portal Elemplo, en el cual también se encontró una oferta de Teleperformance Colombia S.A.S, en la que están reclutando agente call center bilingüe para un contrato a término indefinido, bajo la modalidad remota (Elemplo, 2020).

Otra de las ofertas encontradas resulta particular porque está redactada completamente en inglés, al estar Concentrix Services Colombia S.A.S buscando un agente call center bilingüe, traducimos el contenido y detallamos que sería un contrato a término indefinido, para ser ejecutado presencialmente desde las oficinas. Son enfáticos en que la formación es 100% paga y no se requiere experiencia de ningún tipo, sólo un manejo de inglés en un 80% y una excelente actitud para atender al cliente (Eempleo, 2020).

Eempleo parece ser la plataforma en la que hay una variedad de ofertas de Teleperformance, para esta en específico están buscando un asesor call center para servicio al cliente, dirigida la oportunidad a estudiantes universitarios de carreras administrativas, para un contrato a término indefinido para ser ejecutado de manera presencial. Los estudiantes no pueden estar en un nivel mayor al séptimo semestre en la carrera y no detallan por ejemplo el salario, pues es a convenir, pero sí que la capacitación es totalmente paga desde el inicio de la relación laboral (Eempleo, 2020).

La última oferta que se registró del portal Eempleo fue una realizada por Sutherland Global Services, que también está redactada totalmente en inglés ya que el cargo sería para ser “financiam call center agent”, traduciendo el contenido se puede detallar que sería bajo un contrato a término indefinido, para ser ejecutado de manera presencial desde las oficinas. De manera directa la empresa aduce: “Somos el trampolín para que comiences tu experiencia laboral.”. La formación para la oferta sería totalmente paga y todo el proceso de selección, como es común por la temporada de pandemia, sería virtual (Eempleo, 2020).

Lo anterior fue el resultado de la búsqueda selectiva en las diferentes plataformas aducidas, que se realizaron los dos días del mes de julio, con la finalidad de explorar la actualización que realizaban los portales, la variedad en las ofertas y la periodicidad con la que las empresas están reclutando trabajadores por medio de las mismas, y para qué cargos específicos.

Capítulo II

Análisis de las encuestas

Para la recolección de datos se tomó la decisión de que la mejor forma era por medio de encuestas a trabajadores actuales o retirados de Call Centers del Valle de Aburrá, y teniendo en cuenta la situación de Pandemia que nos encontramos viviendo, y las excepciones postuladas por el Gobierno Nacional mediante los Decretos del Estado de Emergencia Social, Económica y de Salud, era imposible la recolección personal y física, acudiendo a las instalaciones y oficinas de las diferentes empresas con el ánimo de que empleados que estuviesen saliendo y entrando en turno pudiesen ayudar con la muestra.

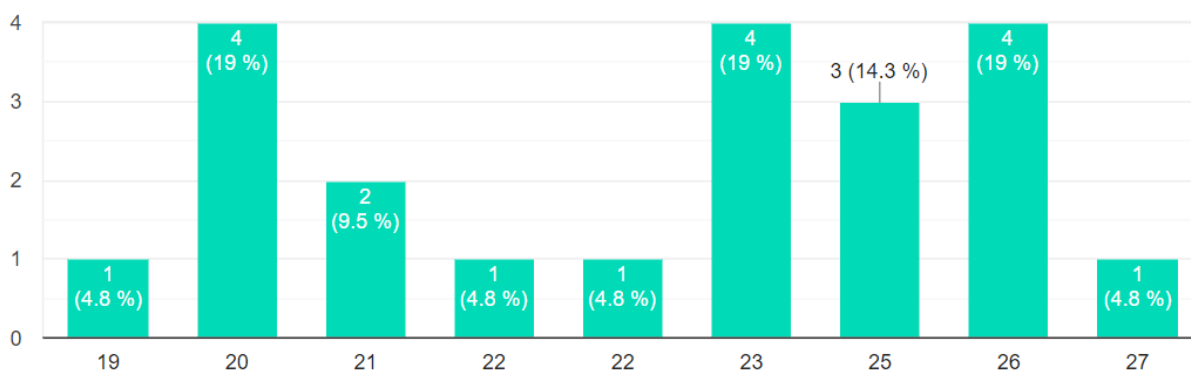
Sin embargo fue posible la toma gracias a las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, pues por medio de la herramienta Google Forms, Facebook y WhatsApp se pudo realizar, obteniendo un resultado de 28 respuestas, de las cuales se van a descartar siete, ya que no cumplen con el requisito del rango de edad: estar entre los 18 y 28 años de edad. Quedándonos así una muestra total de 21 encuestas de experiencias diferentes, que arrojaron los siguientes resultados.

Los encuestados son en total 19, ya que dos personas contestaron dos formularios con dos experiencias que tuvieron en empresas diferentes, entonces decidieron participar doblemente, un total de 18 colombianos y una persona con cédula de extranjería (González L, comunicación virtual, Agosto, 2020).

Se encuentran entre los 19 y 27 años, ninguno con 18 y 28 respectivamente. La mayoría, que representa un 52.3%, se encuentran entre los 23 a los 26 años de edad, distribuidos según el siguiente gráfico:

Edad:

21 respuestas



(Restrepo, 2020)

Las empresas registradas fueron: Almacontact, Cobranza Al Día, Coprenal, Emtelco, Konecta, Onelink, y Teleperformance mencionada de manera directa, ya que se hace la aclaración de que una encuestada menciona haber trabajado para Orange, pero la empresa es un cliente/línea de Teleperformance (González L, comunicación virtual, Agosto, 2020).

La empresa en la que más se registran experiencias es Konecta, con cinco muestras que representan un 23.9%, y comparte ese primer puesto con Almacontact, también con un 23.9% de participación con cinco muestras, siguiendo en un segundo lugar compartido entre Teleperformance y Emtelco, cada uno con cuatro muestras para un total de 19% cada uno. Tanto Cobranza Al Día como Coprenal y Onelink tienen una muestra, representativa cada una de un 4.8%, para un total de 21 experiencias que representan en 100% (González L, comunicación virtual, Agosto, 2020).

Absolutamente todos los encuestados afirman haber tenido una etapa de formación, lo cual concuerda absolutamente con las ofertas estudiadas, toda vez que en las mismas se especifica hasta el tiempo de formación, que va desde una semana hasta un mes. El 100% de respuestas fue afirmativo (González L, comunicación virtual, Agosto, 2020).

Las experiencias registradas corresponden a vivencias que tuvieron los encuestados en general desde enero de 2012 (mes en el que ingresaron tres de los encuestados), hasta agosto de 2020 (mes en el que ingresaron también tres de los encuestados); al contraste, las fechas de egreso de los que no continúan trabajando para las empresas discriminadas se encuentran entre julio de 2013 hasta agosto de 2020 (González L, comunicación virtual, Agosto, 2020).

La respuesta a la pregunta de ¿cuál fue la oferta de trabajo que le realizaron?, estuvo centrada más que todo en el nombre del cargo de la descripción de la oferta, por lo que la mayoría se refirió al mismo como “asesor”, “atención al cliente”, “ejecutivo de ventas”, “ventas”, “agente de ventas”, “agente bilingüe”, “asesora de cobranza”, “asesor comercial”, “asesor de soporte técnico”, “asesor de call center” (González L, comunicación virtual, Agosto, 2020), pero los más específicos, que mencionaron más detalles sobre la oferta, fueron los siguientes:

- *“Prestar servicio al cliente para la línea de atención de Une Hogar, teniendo horarios De trabajo rotativos y salario base.”*
- *“Salario mínimo con prestaciones más comisiones y 8 horas legales”*
- *“Salario mínimo por hora conexión y 48h semanales”*
- *“Atención al cliente vía llamadas semi-bilingüe, para trabajar 48 horas semanales por un salario mínimo”*
- *“Agente de ventas en bavaria sueldo básico con comisiones por cumplimiento de metas, pero a raíz de la pandemia nos trasladaron para*

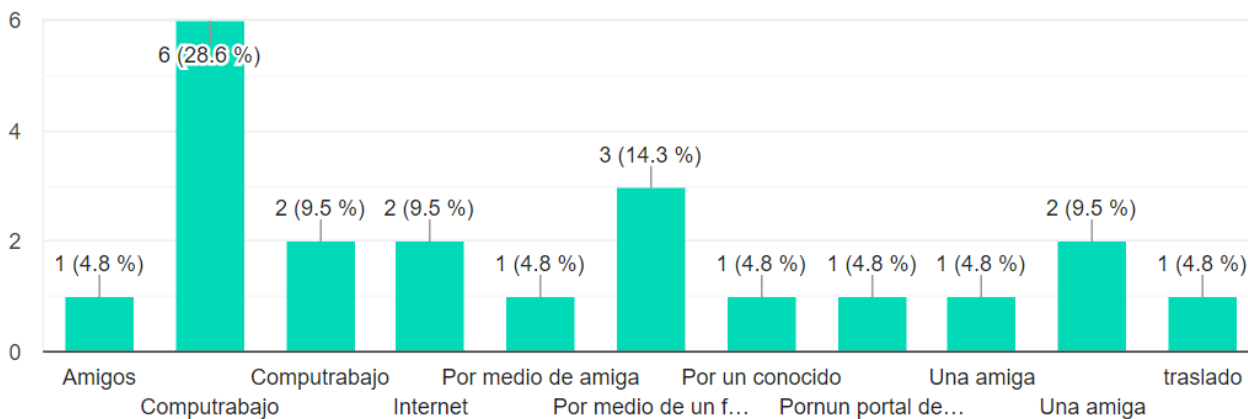
Amazon donde es agente de soporte técnico para prime video donde la oferta fue mucho mejor”

- “Básico 1, 250,000 por 48 horas semanales” (González L, comunicación virtual, Agosto, 2020).

De todos los entrevistados, el 38% (ocho muestras), conoció de la oferta de trabajo por medio de la plataforma Computrabajo, le sigue la recomendación efectiva de amigos con un 28.7% con seis muestras, tres de ellos afirman haber conocido la oferta por un portal en internet, con un 14.3%, sólo uno (4.8%) recibió la oferta gracias a un traslado interno en la empresa y el resto (tres muestras), fueron recomendados por familiares que también eran trabajadores de la compañía ” (González L, comunicación virtual, Agosto, 2020). Los resultados se resumen en el siguiente gráfico:

¿Cómo conoció la oferta de trabajo?

21 respuestas



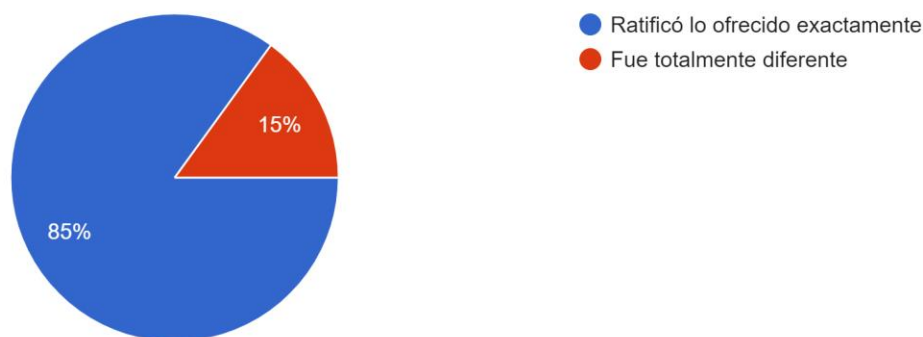
(Restrepo, 2020)

Por su lado, las ofertas fueron explicadas de manera posterior y en todo caso antes de firmar el contrato como tal, por parte de algún representante del empleador, en un 95.2%, lo que quiere decir que sólo en un caso específico no se realizó esta explicación previa, y aun así el contrato fue firmado y aceptado.

Por lo anterior, sólo 20 muestras calificaron la pregunta de si el representante del empleador en su explicación previa a la firma del contrato, ratificó o no lo ofrecido desde un inicio, y este fue el resultado:

Si algún funcionario explicó la oferta, ¿ratificó lo ofrecido o fue diferente?

20 respuestas



(Restrepo, 2020)

En esa explicación dada a la firma del contrato, encontramos en las respuestas que el empleador comenzó a cambiar las condiciones inicialmente ofertadas, a la pregunta de en qué varió la misma desde el momento en el que se le presentó y en el que firmó el contrato como tal, encontramos que en un total de nueve muestras se afirmó que no habían cambios sustanciales y que todo había estado conforme a lo ofrecido, el resto especificó en qué cambiaron las condiciones:

- *“El salario base ya no sería fijo y los horarios de trabajo.”*
- *“En la presentación se mencionó algo por horas, y las comisiones que no estaban en la oferta original.”*
- *“Cómo antes estaba en Bavaria el sueldo era el mínimo pero al pasar a Amazon el mínimo quedó en 1 millón de pesos más bonificaciones por valor de 300 mil por cumplimiento de métricas”*
- *“El valor de las comisiones”*
- *“Las líneas disponibles, horarios.”*
- *“Salario y horarios”*
- *“Horario de trabajo y salario.”*

- *“Todo! No llegaba el salario mínimo, siempre hacíamos más horas y nunca se veían reflejadas en el pago”* (González L, comunicación virtual, Agosto, 2020).

Lo que evidencia, desde estos primeros resultados específicos, que con respecto a la oferta, las empresas suelen realizar variaciones, inclinadas más que todo a temas de horarios y salarios, incluyendo las comisiones que hacen parte del mismo, y que los encuestados vivieron y recuerdan esas variaciones realizadas.

Entre los tipos de contrato que los entrevistados firmaron hay resultados muy equitativos según las categorías, pues a término fijo firmaron seis de ellos (28.6%), por obra o labor determinada que también se describe cómo por hora conexión siete (33.4%), y a término indefinido ocho muestras (38%), lo que en un inicio puede desvirtuar que las condiciones desde la contratación sean desequilibradas, pues las empresas hacen uso de diferentes tipos de contratación para su personal, realmente no todas contratan por obra o labor determinada, también llamada por hora conexión dentro del oficio específico (González L, comunicación virtual, Agosto, 2020).

Absolutamente todos estuvieron de acuerdo con la oferta presentada inicialmente, sin embargo al momento de firmar el contrato sólo 16 de las muestras afirma haberlo leído (76.2%), cuatro admiten no haberlo hecho (19%) y una muestra dice haber leído algunas partes (4.8%), (González L, comunicación virtual, Agosto, 2020).

En cuanto a la necesidad laboral de los encuestados, los resultados son poco alentadores, pues a pesar de que hay compañías que ofrecen una buena contratación, hablando de aquellas que vinculan a las personas por medio de un contrato a término indefinido, un 47.6% de las muestras afirma haber tenido una necesidad por la cual aceptó los términos y condiciones de la vinculación, en contraposición con el 52.4% que admite haber estado totalmente de acuerdo y conforme con los mismos (González L, comunicación virtual, Agosto, 2020). Lo anterior puede decirnos cómo casi la mitad del personal que trabaja para un Call Center lo hace por simple necesidad y no porque sea su trabajo soñado realmente, o porque la oferta llame tanto su atención como para tomarlo de esa forma.

Nueve muestras afirmaron que fue su primera experiencia laboral (42.9%), y para el resto (57.1) no lo fue realmente esperaban, teniendo en cuenta también que dos encuestados respondieron dos veces el mismo formulario, cada uno con dos experiencias completamente diferentes, pero el resultado nos muestra como un alto porcentaje de los contratados lo son por primera vez en sus vidas laborales, lo que constituye unas altas expectativas de los mismos frente a la oferta y experiencia como tal (González L, comunicación virtual, Agosto, 2020).

En los aspectos puntuales en los que cambió la oferta luego de firmar el contrato, es decir, en medio de la ejecución del mismo, en un total de 10 muestras se afirma que no

cambió en nada y que las condiciones eran las mismas que se firmaron en el mismo, o que como se encuentra en medio de la ejecución esperan que no cambie en ningún aspecto pues la oferta es buena, el resto de respuestas nos puede ampliar más el panorama sobre las experiencias de cambio en las condiciones de los encuestados: *“Horarios de trabajo, salario base, cambio en la línea de atención para la cual se firmó el contrato inicialmente.”*

Las 48 horas se convirtieron lentamente en menos, y entonces me agendaban días más largos y otros de apenas 4 horas. Los indicadores que evaluaban mi desempeño y las jornadas comenzaron a disminuir misteriosamente mi salario, hasta convertirlo en nada, de un salario mínimo mensual prometido comencé a recibir quincenas de \$275.000 a máximo \$350.000, que sólo me alcanzaban para los pasajes y comer en horas de descanso que bien cortas si son, un almuerzo de 30 minutos y dos descansos de 15 minutos cada uno que tenía que pedir como con 2 horas de antelación a quien dirigía el tiempo, y trabajaba en un edificio en el piso 12, mientras bajaba al primer piso a salir a tomar aire ya había pasado el tiempo. No me cubrían transporte y laboraba en Itagüi, yo vivo en Medellín, y me pagaban hasta la hora de salida 9:00PM, si una llamada se demoraba hasta las 9:30 o más, ese tiempo extra nunca figuraba en el pago, es decir, me robaban tiempo porque según ellos esas demoras en la llamada eran culpa mía por no saber manejar al cliente. Fuera de eso la oferta consistía en soporte al cliente, y los indicadores por los que más ejercían presión finalmente fue por ventas, es decir, tenía que vender si o sí, sino para el líder de equipo no servía. Mi líder no se mantenía en la planta de operación, siempre estaba en el baño o comiendo en la cafetería, por lo que me tocaba siempre acudir al jefe de ella, es decir, al jefe de mi jefe, para solucionar inconvenientes, puesto que si no vendía en una semana para mi líder no valía nada.

- *“En el pago de las comisiones”*
- *“crecimiento”*
- *“Cambios en el valor de hora conexión, horarios.”*
- *“Mejóro el salario y el contrato”*
- *“En todos, no cumplían con el salario mínimo, ni con las horas”* (González L, comunicación virtual, Agosto, 2020).

Como se puede observar, no en la mayoría pero sí en una porción considerable tomando como referente que apenas se tomaron 28 muestras de las cuales se tuvieron que descartar siete por cuestiones de rango de edad, se presentan problemas con respecto al cambio en el salario, los horarios y la forma como se pagan los mismos. Es preocupante cómo si bien las empresas pueden comenzar cumpliendo estrictamente lo ofertado, en el camino las condiciones van cambiando, teniendo consecuencias como el retiro voluntario, como se puede observar con los resultados de acuerdo al motivo de egreso, en el cual se evidencia una falta de garantías laborales, e incluso situaciones de acoso, así como también situaciones normales como no pasar el período de prueba o cambio de ciudad de domicilio:

- *“No limitar más mi futuro profesional y Vida social y familiar.”*
- *“Konecta acoso laboral”*
- *“Renuncia por falta de garantías en todos los sentidos.”*
- *“Periodo de prueba”*
- *“Inconvenientes con nómina, surgió una mejor oferta”*
- *“No ha terminado”*
- *“Cambio de ciudad”*
- *“Renuncia voluntaria”*
- *“Mejores propuestas”*
- *“Otro trabajo”*
- *“Porque me canse de recibir menos del mínimo”* (González L, comunicación virtual, Agosto, 2020).

Según las experiencias registradas, las condiciones laborales, el incumplimiento de lo establecido, el cambio repentino en todas las garantías, tenemos un resultado negativo con respecto a la expectativa de repetición en la experiencia en una empresa Call Center, un total de 12 muestras asegura no querer volver a trabajar en una de estas empresas (57.1%), con respecto a un 42.9% que si volvería a repetir la experiencia. Es importante reconocer que en general las personas quedan un poco decepcionadas de todo el recorrido, y desanimadas con respecto a este tipo de ofertas.

Lo mismo se refleja en el sentir del cumplimiento de la oferta presentada inicialmente, en el que un 42.9% siente que le incumplieron y un 57.1% siente que sí.

Es preocupante además cómo se puede observar en los resultados que algunas personas tuvieron problemas inclusive de acoso, un total de cinco muestras (23.8%) afirma haber realizado alguna reclamación sobre los derechos laborales, bien sea ante el jefe, el empleador directamente, el Comité de Convivencia, un Juez Laboral o el Ministerio de Trabajo, frente a un 76.2% (16 muestras), que en ningún momento se quejaron ante ninguna autoridad frente a lo que posiblemente les estaba sucediendo. Los encuestados que quisieron compartir alguna anécdota personal o de la cual hayan sido testigos directos se encuentran las siguientes:

- Inicialmente firme contrato para ser parte del equipo de la línea Hogar Une, después de un año para no perder mi trabajo debí someterme a la firma de un segundo contrato para ser parte de la línea de facturación; en la cual los horarios eran más extendidos, no se tenía gran apoyo de líderes en medio de llamadas, Cambiando radicalmente el tipo de atención que se brindaba ya que esta línea de facturación desencadenaba todos los reclamos de pagos y malos cobros por parte de la empresa, por lo tanto se debía tener líderes de apoyo, amplio conocimiento en reclamaciones y soluciones de quejas para los usuarios, y esperaba que mejoraran mi salario y tiempos de descanso pero no fue así (González L, comunicación virtual, Agosto, 2020).

- Yo creo que es suficiente con mi experiencia personal, pero tengo muchas anécdotas, las que más recuerdo fue dos casos de dos compañeros que ingresaron en la misma capacitación y en mi mismo grupo, que en reuniones a puerta cerrada obligaron a renunciar con falsas motivaciones, pues no les daban el derecho a la defensa y los presionaban haciéndolos sentir mal por pequeños errores cometidos durante las llamadas, y máxime cuando apenas estábamos comenzando en la operación. A uno en específico se le olvidó confirmar un número telefónico a un cliente, finalmente en la llamada no se generó ninguna compra ni ninguna obtención del servicio y para ellos fue el peor error (González L, comunicación virtual, Agosto, 2020).
- Una de las anécdotas personales que más me marcó, y que hasta risa me dio, fue que en ningún momento se nos dijo que teníamos que realizar seguimiento activo a las ventas que realizábamos, para averiguar en qué momento se le instalaba al cliente. Pues en mi primer mes en plataforma realicé ventas y una vez terminó el mes me hicieron mis primeros y únicos descargos por tener el porcentaje de seguimiento en menos del 70%, según el reglamento después del segundo descargo ya tienes serios problemas y en un tercero iba de despedida, esa fue también una de mis mayores motivaciones para renunciar, pues al que no "rinde" bajo condiciones ni siquiera expuestas, no les interesa para nada, y era una línea 100% de venta, disfrazada de simple atención al cliente (González L, comunicación virtual, Agosto, 2020).
- *“En este tiempo de Pandemia una compañera salio positiva para covid y la empresa no nos envió a cuarentena a los demás empleados”*
- *“Pues por ahora lo unico es que son un poco desorganizados, no hay los suficientes implementos para sus trabajadores y no gestionan totalmente los aplicativos necesarios para realizar la labor”*
- *“Inconsistencia en la nómina.”*
- *“Tuve una compañera que renunció el 16 de Diciembre y no le entregaron la liquidación, excusándose en que ya se le había pagado con la Prima. Ellos tenían conocimiento de que ella renuncio por motivos de viaje y que no tendría forma de regresar a disputar su liquidación.”*
- *“Tuve un buen jefe y equipo de trabajo”*
- *“Personas que le tocaban trabajar más de las 8horas”*
- *“Ninguna, la verdad un excelente ambiente laboral y nunca tuve problemas con la nómina como fue el caso de varias personas de la operación”*
- *“No me ha pasado, ni tampoco conozco personas que hayan tenido este tipo de situaciones.”*
- *“Alla si nos pintaron pajaritos en el aire ademas q para la mayoria era nuestro primer trabajo”* (González L, comunicación virtual, Agosto, 2020).

Las anécdotas compartidas nos muestran una vez más que hay realidades en las cuales las condiciones, garantías e inclusive el ambiente laboral se ve expuesto a incumplimientos reiterados por parte de los empleadores, y que es necesario tomar en cuenta las experiencias personales y de las que fueron testigos los encuestados con el fin de evaluar la posición que tienen las empresas de Call Center en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá con respecto a la misión laboral que se tiene en Colombia con los jóvenes entre 18 y 28 años, con sus primeras experiencias laborales, y en general con los términos y condiciones a los que se ven expuestos.

Conclusiones

Cuando se comenzó el presente trabajo de investigación, habíamos recibido unas pocas opiniones y experiencias sobre el trabajo en Call Centers, y debido a ello se inició la búsqueda de más información, encontrando inicialmente que las empresas dedicadas a este segmento de la economía ofertan de manera permanente vacantes para suplir los cargos de agentes de operación.

De allí que se hayan prendido las alarmas sobre lo que sucede con quienes ingresan a este mundo de atender al cliente vía llamadas, y surgieron dos preguntas: ¿por qué siempre están contratando personal? y ¿será que la oferta es permanente porque estas empresas siempre están en la búsqueda de personal?.

La búsqueda inicial permitió encontrar ofertas de diferentes tipos de salarios, horarios, contratos, modalidades y requerimientos, que iban desde no tener ningún tipo de experiencia a tener una de más de un año en atención al cliente.

Respecto de la tipología de contratación lo que más llamó la atención es que en algunas empresas ésta era a término indefinido lo que de entrada produce una sensación de seguridad y garantías, pero por el contrario otros empleadores ofrecían pagar por hora de conexión, por medio de un contrato por obra o labor determinada.

Con la información encontrada en las dos tomas de matriz de ofertas laborales no puede afirmarse que exista uniformidad con respecto a las condiciones laborales que se ponen a disposición de los jóvenes en Colombia, pero de ella sí se ubica un criterio de la mayoría de casos: las ofertas están dirigidas a jóvenes, que incluso estén estudiando en el momento, sin dejar a un lado directamente la posibilidad de que alguien con más de 28 años aplique para obtener el trabajo.

Respecto a las encuestas realizadas, las conclusiones quedaron niveladas, pues así desde la perspectiva previa a la toma de las mismas pensábamos que íbamos a encontrarnos con una polarización de los resultados, en el sentido de que la gran mayoría iban a ser negativos, sin embargo los mismos resultaron tan variados que se complejizó su lectura.

Se encontró que CompuTrabajo es la plataforma que hoy en día lidera en Colombia el reclutamiento en línea, que desplaza a otros medios de promoción por su fácil acceso y por las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

Si bien CompuTrabajo se posicionó como el vehículo número uno para la contratación, la recomendación efectiva de conocidos o amigos se llevó el segundo lugar, permitiendo concluir que hay una gran fuerza detrás de esas recomendaciones, y experiencias positivas o por lo menos aceptables para referir a esos conocidos a tomar la experiencia.

Los empleadores hacen bien la tarea de volver a explicar la oferta iniciando el proceso de selección, pero paradójicamente sólo sostienen lo ofertado en un 85%, con lo que se puede afirmar que hay una tendencia, así sea mínima, a crear posibilidades generadoras de expectativa para ir cambiando las condiciones en el camino a la contratación final, en puntos tan delicados como los aducidos por los encuestados como el salario, las prestaciones sociales, comisiones por fuera del salario, los horarios y la línea para la que se trabajaría.

En cuanto a la tipología de contratación las tres opciones discriminadas, a término indefinido, a término fijo y por obra o labor determinada se llevaron porcentajes muy equitativos, lo que deja igual un sinsabor sobre todo por el alto porcentaje que se lleva la contratación por "*hora conexión*" o por obra o labor determinada, pues no hay punto de comparación con este modelo a otros de mayor confianza y garantías laborales como el contrato a término indefinido o a término fijo, siendo este último no del todo insatisfactorio pero tampoco seguro cuando se habla de las primeras contrataciones para jóvenes, más aún cuando muchos de ellos toman estas oportunidades como la primera experiencia laboral, que para el caso de los encuestados representó el 42.9%, un porcentaje considerable.

Se concluye también que el alto número de rotación dentro de estas empresas, lo que incide directamente en la contratación permanente, es consecuencia directa de que casi la mitad de las personas (47.6%) afirma haber tenido una necesidad profunda para aceptar las condiciones de vinculación, cualesquiera que sean, sin pensar en detalles que son realmente importantes desde los principios del derecho laboral en Colombia y la especial protección a la fuerza de trabajo joven. Resulta desalentador que se vean en la obligación por falta de oportunidades de tomar cualquier propuesta sin reparos.

Luego de firmar el contrato y ya estando en ejecución el mismo, casi la mitad de los empleadores continúa realizando cambios abruptos a las condiciones y garantías de los trabajadores, lo que reasegura la falta de estabilidad laboral al interior de estas empresas, pues los factores que afirman cambiaron tienen que ver con las jornadas mínimas pactadas para acceder por lo menos a un salario mínimo, los horarios de trabajo establecidos, el pago de las comisiones que permite el relativo mejoramiento de los ingresos, la promesa de crecimiento al interior de la compañía, y lo que más sorprende, en el valor de la famosa "*hora conexión*", que en ocasiones disminuye sin justificación alguna.

Lo anterior como la razón perfecta para dimitir del oficio, interiorizar no limitarse el futuro profesional, la vida social y familiar, y decidir renunciar por falta de garantías en todos los sentidos, por inconvenientes en la nómina, la búsqueda constante de mejores oportunidades y ofertas, y en palabras literales de uno de los encuestados "porque me cansé de recibir menos del mínimo".

Se puede también, como conclusión a uno de los objetivos planteados para la presente investigación, que el contraste de las ofertas realizadas con las experiencias reales

que tienen los trabajadores de Call Centers es bastante diferente. Se prometen salarios que en la mayoría de ocasiones supera el mínimo mensual vigente, posibilidades de estudiar, tipologías de contrato específicas, comisiones por tal labor, estabilidad laboral y programas de crecimiento internos en plan carrera, pero la realidad que aducen los encuestados nos muestra como estas condiciones ofertadas en un inicio se comienzan a desvirtuar una vez se termina el periodo de entrenamiento o formación que prácticamente todas las empresas brindan.

Desde la explicación de la oferta publicada por parte del empleador al trabajador se hallaron evidencias de que hay cambios sustanciales a las garantías propuestas en la oferta inicial; se logró evidenciar más cambios cuando ya está en ejecución el contrato y llamó la atención que para estos cambios el empleador no somete esas decisiones realizadas a consideración del empleado, sino que los va realizando de manera unilateral.

La anterior situación genera interrogantes respecto de por qué este proceder, ¿son requerimientos del cliente corporativo del cual depende la línea en la cual trabajan los agentes?, o ¿simplemente se hacen con el objetivo de ir desmejorando paulatinamente las condiciones y garantías del trabajador? Estos interrogantes no pudieron ser resueltos por cuanto nuestra investigación se centró en las ofertas laborales y en las experiencias de los trabajadores y no en la empresa como tal.

Otro asunto que preocupa y se evidencia en las experiencias relatadas por los encuestados son los tiempos de descanso, los cuales constan en ciertos casos de sólo media hora para almorzar y otro descanso corto de 15 minutos, luego de estar por largas horas sentado contestando o realizando llamadas, y sometiéndose a malos tratos de clientes enojados con la empresa, lo cual posiblemente pueda generar en los empleados cansancio y fatiga, los cuales, en algunos casos podrían hasta desencadenar pérdida de la energía, dificultad para concentrarse, ansiedad y hasta depresión.

Por otro lado se puede concluir que los empleadores tampoco tienen en cuenta las horas extras que se tomen a consecuencia de la última llamada que reciba el agente o que tenga que realizar, pues en la experiencia específica detallada se relata que si por ejemplo el turno termina a las 9:00PM y la última llamada se alargó hasta las 9:30PM o más, el tiempo extra es culpa total del agente por “no controlar la llamada” y no se le tiene en cuenta en la nómina, es decir, las normas laborales las empresas no las están teniendo en cuenta y se están valiendo de otras excusas y argumentos no válidos para desmejorar las condiciones del empleado.

Muy a pesar de todas las anécdotas y experiencias compartidas, se puede concluir que hay un temor reverencial en quienes tuvieron estas experiencias, pues sólo un 23.8% se quejaron sobre el cumplimiento y garantías laborales ante el jefe, el Comité de Convivencia, un Juez Laboral o el Ministerio de Trabajo, lo que evidencia una cultura del silencio muy probablemente por temor a ser despedidos y dañar una hoja de vida para

tomar futuras opciones y poder tener esos meses o años de experiencia certificados sin ningún detalle que se los imposibilite.

Luego de todas las experiencias tanto positivas como negativas que se mostraron en el presente, finalmente se concluye que un 57.1% no quieren volver a trabajar en un Call Center en sus vidas.

Por último, quedó una sensación con respecto a las anécdotas que contaron los encuestados y es que ellos posiblemente no relataron todas las que tenían, lo que nos lleva a sostener, en relación con lo afirmado en párrafos anteriores, que pueden tener miedo o ya encuentran irrelevante la experiencia, pues cuando optamos por realizar esta investigación lo que las personas nos contaron personalmente fueron casos en los que las experiencias no fueron para nada agradables, lo cual no quedó tan evidente en el desarrollo de la investigación, más concretamente en la respuestas dadas en las entrevistas, lo cual nos lleva a pensar que tal vez pudieron sentir temor de que los datos fuesen revelados.

Bibliografía

- Álvarez, M. C. (03 de Octubre de 2016). *Scielo.org*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v15n2/v15n2a30.pdf>
- Armengol, C. M. (2015). *Los métodos en la investigación jurídica. Algunas precisiones*. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas.
- beBee. (2016). *beBee*. Obtenido de <https://www.bebee.com/about>
- CompuTrabajo . (2020). Recuperado el 11 de Julio de 2020, de <https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-asesores-contact-center-linea-bilingue-en-medellin-4CA1EA425E76EF1761373E686DCF3405>
- CompuTrabajo . (11 de Julio de 2020). *CompuTrabajo*. Obtenido de <https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-call-center-perfil-comercial-en-medellin-1BE37AFF23D85EBA61373E686DCF3405>
- CompuTrabajo . (2020). *CompuTrabajo*. Recuperado el 11 de Julio de 2020, de <https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-ejecutivo-de-cobranza-call-center-teletrabajo-en-medellin-9C17167407A1659861373E686DCF3405>
- CompuTrabajo. (2014-2020). *CompuTrabajo*. Obtenido de <https://www.computrabajo.com.co/quienessomos/>
- CompuTrabajo. (2020). *CompuTrabajo*. Recuperado el 02 de Julio de 2020, de <https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-agente-de-linea-call-center-en-medellin-4A651E0699159C0861373E686DCF3405>
- CompuTrabajo. (2020). *CompuTrabajo*. Recuperado el 02 de Julio de 2020, de <https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-asesor-comercial-ventas-call-center-con-experiencia-en-medellin-07E2FF881BD93C3161373E686DCF3405>
- CompuTrabajo. (2020). *CompuTrabajo*. Recuperado el 02 de Julio de 2020, de <https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-agente-call-center-bilingue-teletrabajo-a-nivel-nacional-en-medellin-0FB87D4A15462A1F61373E686DCF3405-empresa>
- CompuTrabajo. (2020). *CompuTrabajo*. Recuperado el 11 de Julio de 2020, de <https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-medellin-asesores-call-center-ventas-6-horas-con-experiencia-capacitacion-no-remunerada-en-medellin-D61FB9A80E1DB7B061373E686DCF3405>
- CompuTrabajo. (2020). *CompuTrabajo*. Recuperado el 11 de Julio de 2020, de <https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-asesora-servicio-al-cliente-entidad-bancaria-call-center-med213790-en-medellin-97AAF7D4466AB26C61373E686DCF3405>

- CompuTrabajo. (2020). *CompuTrabajo*. Recuperado el 11 de Julio de 2020, de <https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-asesor-call-center-medellin-en-medellin-D11CE04BA116F1EA61373E686DCF3405>
- CompuTrabajo. (2020). *CompuTrabajo*. Recuperado el 11 de Julio de 2020, de <https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-agente-call-center-ventas-6-horas-diarias-en-itagui-5DFFD1FE259E060F61373E686DCF3405>
- CompuTrabajo. (2020). *CompuTrabajo*. Recuperado el 11 de Julio de 2020, de <https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-asesor-de-soporte-tecnico-call-center-en-medellin-11949D842134A5CF61373E686DCF3405>
- CompuTrabajo. (2020). *CompuTrabajo*. Recuperado el 11 de Julio de 2020, de <https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-vendedor-call-center-lunes-a-sabado-comisiones-46053-en-medellin-E4104CF1A06852CA61373E686DCF3405>
- Corte Constitucional. (21 de Enero de 2015). Sentencia C-020 de 2015 (Maria Victoria Calle Correa). Colombia.
- Dinero. (2018). Edición N° 544 (páginas 84 y 85). *Dinero*.
- Elempleo. (2020). *Elempleo*. Obtenido de <https://www.elempleo.com/co/>
- Elempleo. (2020). *Elempleo*. Recuperado el 11 de Julio de 2020, de <https://www.elempleo.com/co/ofertas-trabajo/agente-call-center-bilingue-trabajo-desde-casa-bn/1884541464>
- Elempleo. (2020). *Elempleo*. Recuperado el 11 de Julio de 2020, de <https://www.elempleo.com/co/ofertas-trabajo/agente-call-center-bilingue/1884542364>
- Elempleo. (2020). *Elempleo*. Recuperado el 11 de Julio de 2020, de <https://www.elempleo.com/co/ofertas-trabajo/asesor-call-center-servicio-al-cliente-para-estudiantes-universitarios-de-carreras-administrativas-h/1884542896>
- Elempleo. (2020). *Elempleo*. Recuperado el 11 de Julio de 2020, de <https://www.elempleo.com/co/ofertas-trabajo/financiamiento-call-center-agent/1884540579>
- ICAPSI (Instituto Canario de Psiquiatría). (2005). *Burn Out, primera parte*. España: ICAPSI.
- Indeed . (02 de Julio de 2020). *Indeed*. Obtenido de <https://co.indeed.com/ver-empleo?jk=af204b2192e19463&tk=1ec8hagsnrb9t800&from=serp&vjs=3>
- Indeed. (Marzo de 2017). *Indeed*. Obtenido de <https://co.indeed.com/about>
- Indeed. (2020). *Indeed*. Recuperado el 02 de Julio de 2020, de <https://co.indeed.com/ver-empleo?jk=af204b2192e19463&tk=1ec8hagsnrb9t800&from=serp&vjs=3>
- Jardim, L. P. (2008). *Teoría social y concepción del trabajo: una mirada a los teóricos del siglo XIX*. Maracaibo: Gaceta Laboral v.14 n.1.
- Opcionempleo. (2020). *Opcionempleo*. Recuperado el 02 de Julio de 2020, de <https://www.opcionempleo.com.co/jobad/coe49c285f2fa94149a462a1386f50b0bd>

- Opcionempleo. (2020). *Opcionempleo*. Obtenido de <https://www.opcionempleo.com.co/about-us>
- Organización Internacional del Trabajo. (10 de Agosto de 2012). *Organización Internacional del Trabajo, página 1*. Obtenido de https://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/previous-sessions/101stSession/texts-adopted/WCMS_187080/lang--es/index.htm
- personal, L. G. (2020). *Encuesta CallL-Centers Valle De Aburrá*. Valle de Aburrá. Procolombia. (15 de Mayo de 2020). *Procolombia* . Obtenido de <https://procolombia.co/noticias/covid-19/industrias-40-colombia-apuesta-por-mantener-y-generar-nuevos-puestos-de-trabajo-en-el>
- Restrepo, L. M. (2020). *Google Forms, pataforma desde la cual se hizo el formato de encuesta digital* . Obtenido de https://docs.google.com/forms/d/1lySb3O8ex_BRfa3xgmSfXr-Cp8CphHAAcxivKmUXEu0/edit?ts=5f691a0a&gxids=7628#responses
- Thirión, J. M. (2006). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. *CONfines*, 3.
- Thirión, J. M. (20 de Septiembre de 2011). *ResearchGate*. Obtenido de ResearchGate: [https://www.researchgate.net/publication/262649975_El_sector_de_call_centers_Es tructura_y_tendencias_Apuntos_sobre_la_situacion_de_Mexico](https://www.researchgate.net/publication/262649975_El_sector_de_call_centers_Es_tructura_y_tendencias_Apuntos_sobre_la_situacion_de_Mexico)
- Tiempo, E. (12 de Mayo de 2020). Más de 15.000 vacantes disponibles para contact centers y BPO - Sección de Economía . pág. 2.

Apéndice

Se hace la aclaración de que las encuestas realizadas no se encuentran dentro del presente trabajo ya que no fue posible anexarlas al mismo por su extensión y difícil organización, por lo anterior junto con el presente trabajo se anexará documento de Excel donde se encuentra a profundidad toda la información y las respuestas de las encuestas realizadas

Anexo I				
Tabla 1: Matriz de ofertas laborales (Elaborada el 2 de julio de 2020)				
Empresa y ubicación	Modalidad y tipo de contrato	Descripción de la oferta	Cargo	Plataforma y link
Teleperformance Colombia Medellin https://co.teleperformance.com/es-es/	Presencial pero en la oferta no se especifica el tipo de contrato ni el salario	<p>Overview: El asesor de venta cruzada resolverá correctamente las solicitudes del cliente y por medio del sondeo realizará el perfilamiento del cliente para generar una oferta comercial. En dicho proceso, priorizará la satisfacción del cliente junto con la solución efectiva del requerimiento. Amabilidad, paciencia y destacado en procesos de comunicación verbal para ayudar al cliente</p> <p>Disponibilidad horaria: Lunes a viernes</p> <p>Descanso: Sábado y domingo</p> <p>Todas las prestaciones de ley y auxilio de transporte</p> <p>Responsibilities: Responder y dar solución a inquietudes y solicitudes del cliente</p>	Asesor servicio al cliente de venta cruzada	Indeed: https://co.indeed.com/viewjob?jk=af204b2192e19463&tk=1ec8hagsnrb9t800&from=serp&vjs=3

		<p>de acuerdo con procesos establecidos</p> <p>Realizar sondeo y perfilamiento del cliente para mejorar ofertas</p> <p>Evitar con acciones comerciales el retiro de los clientes</p> <p>Escuchar activamente para prestar un buen servicio al cliente</p> <p>Tratar de forma segura y confidencial información sensible de clientes y de la compañía</p> <p>Garantizar la satisfacción del cliente teniendo en cuenta el buen trato</p> <p>Actualizar y documentar los procedimientos realizados en las plataformas y sistemas requeridos</p> <p>Qualifications: Estudios Bachiller certificado Aprobados mínimo 2 semestres en estudios técnicos-tecnólogos o profesionales</p> <p>Competencias y habilidades específicas</p> <p>Adaptación al cambio</p> <p>Orientación al cliente</p> <p>Comunicación asertiva</p>		
--	--	--	--	--

		Experiencia Seis (6) meses de experiencia en ventas		
KONECTA Medellín https://www.grupokonecta.com/	Presencial pero en la oferta no se especifica el tipo de contrato ni el salario	<p>¡Esta oferta es para ti! Anímate y postúlate. Ven y conoce los grandes beneficios que tenemos para ti. Si tienes orientación al servicio y habilidad comercial te invitamos a ser nuestro colaborador.</p> <p>Konecta es una empresa multinacional que presta servicios para diferentes entidades del país enfocado en áreas de servicio al cliente, ventas y cobranzas, en el momento solicitamos personas con capacidad de prestación de un buen servicio para trabajar con importante entidad.</p> <p>Los requisitos son: Estudios desde primer semestre Experiencia en servicio al cliente certificable mínimo de 6 meses presencial o telefónico (Las prácticas académicas aprueban como experiencia laboral) Mínimo 19 años de edad</p>	Asesor Servicio al Cliente Call Center	Indeed: https://co.indeed.com/viewjob?jk=a589f62704dc7643&q=konecta&l=Medell%C3%ADn%2C+Antioquia&tk=1ec8hj7vps3du800&from=web&vjs=3

		<p>Buena disposición para laborar y tener tiempo completo. Postúlate y obtendrás grandes beneficios</p> <p>¡Te esperamos!</p>		
<p>Adecco</p> <p>Medellín</p> <p>https://www.adecco.com.co/</p>	<p>Presencial</p> <p>Contrato por obra o labor (se especifica en la oferta de CompuTrabajo)</p>	<p>Reconocida empresa del sector, se encuentra en la búsqueda de bachilleres para desempeñar el cargo de Agente de Línea para brindar información y asesoría de los procesos de reparación de crédito a los clientes.</p> <p>Con mínimo un año de experiencia en el cargo. Esta persona se encargará de las siguientes funciones:</p> <p>Realizar rondas de llamada según la programación diaria estipulada por los directores encargados, solicitar documentación personal a los clientes para el proceso de reparación de crédito, realizar llamadas de cobro según cronograma y lineamientos asignados por la compañía, realizar llamadas de recordatorio de fechas</p>	<p>Agente de Línea Call center</p>	<p>Opción Empleo:</p> <p>https://www.opcionempleo.com.co/jobad/coe49c285f2fa94149a462a1386f50b0bd</p> <p>Si se pide más información remite a CompuTrabajo:</p> <p>https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-agente-de-linea-call-center-en-medellin-4A651E0699159C0861373E686DCF3405</p>

		<p>de pago a los clientes.</p> <p>Horarios: Lunes a Viernes 7:00am a 5:00pm o Lunes a Viernes de 9:00am 4:00pm Sábados de 7:00am 4:00pm Salario hora conexión \$4.321</p>		
<p>No se determina, al parecer es una práctica usual en las ofertas de ésta plataforma</p>	<p>Presencial</p> <p>No se especifica el tipo de contrato</p>	<p>Requisitos: Sin Experiencia Sin estudios Salario 1.038.816 COP brutos mensuales Medellín</p> <p>Descripción: Bienvenido al proceso de selección virtual Reconocida empresa de experiencia cliente y BPO requiere para ser parte de su equipo de trabajo Asesor de ventas call center Persona íntegra, responsable, innovadora, flexible, comprometida y apasionada por su labor.</p> <p>Requisitos: Tener cursado y aprobado mínimamente 2 semestres de una</p>	<p>Vendedor Call center</p>	<p>BeBee:</p> <p>https://www.beebe.com/co/job/vendedor-call-center-lunes-a-379e3ec261d0</p> <p>Conduce siempre a CompuTrabajo.</p>

		<p>técnica, tecnología o pregrado en cualquier área del conocimiento o estar graduado.</p> <p>Seis 6 meses de experiencia en áreas de ventas ya sea en productos o servicios.</p> <p>Tendrás oportunidad de crecimiento dentro de la organización y EXCELENTES COMISIONES</p> <p>Horarios Lunes a sábado</p> <p>Te enseñamos a realizar la labor TE CAPACITAMOS</p> <p>Tienes un sueldo sobre hora conexión de \$1'038.820</p> <p>auxilio de transporte comisiones por ventas, promedio de 1'500.000.</p> <p>Nota: Debes estar pendiente de la llamada y el correo electrónico para iniciar el proceso de selección, vinculación y capacitación virtual desde la comodidad de tu casa.</p>		
No se determina, al parecer es una práctica usual en las ofertas de ésta plataforma	<p>Presencial</p> <p>No se especifica el tipo de</p>	<p>Requisitos: Sin Experiencia</p> <p>Sin estudios</p> <p>Salario 1.003.820 COP brutos mensuales</p> <p>Medellín</p>	Asesor servicio al cliente Chat	<p>BeBee:</p> <p>https://www.bebec.com/co/job/asesor-servicio-al-cliente-chat-da827cc95c74</p>

	contrato	<p>Descripción: Bienvenido al proceso de selección virtual</p> <p>Reconocida empresa de experiencia cliente y BPO requiere para ser parte de su equipo de trabajo Asesor Comercial Canales Digitales</p> <p>Persona íntegra, responsable, innovadora, flexible, comprometida y apasionada por su labor, la cual deberá atender, orientar y dar solución a los usuarios en las consultas generadas por los diferentes canales digitales chat, email y redes sociales, sobre la prestación de los servicios que el cliente corporativo brinda, cumpliendo con los estándares de calidad de la operación de forma empática para mejorar la experiencia del cliente.</p> <p>Requisitos: Estudio Certificado mínimo segundo semestre aprobado o suspendido de cualquier carrera Técnica, Tecnológica y Profesional. Si ya te graduaste también puedes aplicar.</p> <p>Experiencia Mínima de seis</p>		<p>Conduce siempre a CompuTrabajo.</p>
--	----------	---	--	--

		<p>6 meses en cargos de servicio al cliente o áreas comerciales, presencial o telefónica certificable.</p> <p>Salario 1.003.820 sobre hora conexión prestaciones sociales, auxilio de transporte comisiones por gestión</p> <p>Se respetan horarios de estudio.</p> <p>Ten en cuenta que todo el proceso de selección será virtual</p>		
<p>Almacontact</p> <p>La oferta es para personas que vivan en Medellín, pero el contrato que tenemos físico es para desarrollar las labores en Sabaneta</p> <p>https://www.almacontact.com.co/es/</p>	<p>Presencial</p> <p>Contrato a término indefinido</p>	<p>Descripción: Importante Multinacional Europea requiere para su equipo de trabajo, Bachilleres, Técnicos y/o Tecnólogos para desempeñar el cargo de Asesor Comercial de Call Center.</p> <p>Los candidatos deben contar con experiencia, mínima, certificada, de 6 meses Gestión de Ventas y disponibilidad para laborar de domingo a domingo, entre las 7:00 a.m. y 9:00 p.m., con un día compensatorio semanal.</p> <p>Ofrecemos pago del período de entrenamiento inicial, contratación laboral directa a</p>	<p>Asesor comercial (ventas Call Center)</p>	<p>CompuTrabajo:</p> <p>https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-asesor-comercial-ventas-call-center-con-experiencia-en-medellin-07E2FF881BD93C3161373E686DCF3405</p>

		<p>término indefinido, salario básico de \$877.803, comisión por ventas si techo, auxilio de transporte y demás prestaciones de ley.</p> <p>Posibilidades de acenso después de tres meses en la compañía</p> <p>¡¡NO SE PAGA POR HORA CONEXIÓN!!</p> <p>Requerimientos: Educación mínima: Educación Básica Secundaria Disponibilidad de viajar: No Disponibilidad de cambio de residencia: No</p>		
<p>Emtelco CX & BPO</p> <p>Medellin</p> <p>https://www.emtelco.com.co/</p>	<p>Formación virtual pero el trabajo es presencial</p> <p>Contrato de Obra o labor</p>	<p>!Bienvenido al proceso de selección virtual!</p> <p>Reconocida empresa de experiencia cliente y BPO requiere para ser parte de su equipo de trabajo Asesor Comercial.</p> <p>Tu labor será: Asesorar y persuadir a los usuarios en los productos y/o servicios ofrecidos por el cliente corporativo,brindando orientación sobre estos con empatía, respeto y buena actitud con el fin de generar experiencias memorables y</p>	<p>Asesor Telefónico o Área Comercial</p> <p>1</p>	<p>CompuTrabajo:</p> <p>https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-asesor-telefonico-area-comercial-lunes-a-sabado-en-medellin-3EDD44040A388DF061373E686DCF3405</p>

		<p>ventas efectivas.</p> <p>Requisitos:</p> <p>Estudio: Certificar mínimo, segundo semestre aprobado de carreras técnicas, tecnológicas y/o profesionales de cualquier área</p> <p>Experiencia: Mínimo seis (6) meses de Experiencia en cargos de venta presencial y/o telefónica.</p> <p>Salario: \$1.096.781 sobre hora conexión + prestaciones sociales, + auxilio de transporte + comisiones por gestión.</p> <p>Se respetan horarios de estudio.</p> <p>Ten en cuenta que todo el proceso de selección será virtual!</p> <p>Requerimientos</p> <p>Educación mínima: Universidad / Carrera técnica</p> <p>Disponibilidad de viajar: No</p> <p>Disponibilidad de cambio de residencia: No</p>		
<p>Eficacia S.A.</p> <p>https://www.eficacia.com.co/</p>	Teletrabajo	<p>Nos encontramos en búsqueda de agente call center bilingüe (nivel C1) con o sin experiencia laboral para laborar</p>	<p>Agente call center Bilingüe</p>	<p>CompuTrabajo:</p> <p>https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-</p>

<p>Domiciliada en Cali, la oferta es para personas en Medellín y el Área Metropolitana</p>	<p>Contrato a término indefinido</p>	<p>desde casa. Tiempo completo Salario: 1,800,000 más bonificación del 15% Beneficio para Internet y de bienestar para el colaborador Horario domingo a domingo rotativo, descanso entre semana</p> <p>Requerimientos Educación mínima: Bachillerato / Educación Media Idiomas: Inglés Disponibilidad de viajar: No Disponibilidad de cambio de residencia: No</p>	<p>trabajo/oferta-de-trabajo-de-agente-call-center-bilingue-teletrabajo-a-nivel-nacional-en-medellin-0FB87D4A15462A1F61373E686DCF3405-empresa</p>
--	--------------------------------------	--	--

Anexo II				
Tabla 2: Matriz de ofertas laborales (Elaborada el 11 de julio de 2020)				
Empresa y ubicación	Modalidad y tipo de contrato	Oferta	Cargo	Plataforma y link
<p>Activos S.A.S.</p> <p>Como reclutadora de personal para una “importante empresa del país”</p> <p>Medellín</p> <p>http://www.activos.com.co/</p>	<p>Presencial, contrato de obra o labor, tiempo parcial</p>	<p>Descripción: Importante empresa del país requiere para su equipo de trabajo Asesor Call Center. Deben ser bachiller, con MÍNIMO 6 meses de experiencia reciente en VENTAS de intangibles o call center. Salario: 658.000 + prestaciones de ley + comisiones. Horario: Domingo a domingo turnos de 6 horas. Pago Mensual. Contrato: Obra o labor con posibilidad de migrar directamente antes de los 9 meses. Capacitación virtual de 11 días no remunerada. si esta interesado escriba al 3112611231</p> <p>Requerimientos Educación mínima: Bachillerato / Educación Media</p> <p>Edad: entre 18 y 45 años</p> <p>Disponibilidad de viajar: No</p> <p>Disponibilidad de cambio de residencia: No</p>	<p>Asesor Call Center</p> <p>Ventas por 6 horas</p>	<p>Computrabajo:</p> <p>https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-medellin-asesores-call-center-ventas-6-horas-con-experiencia-capacitacion-no-remunerada-en-medellin-D61FB9A80E1DB7B061373E686DCF3405</p>

Konecta	Presencial por horas, contrato a término fijo	<p>Descripción: Haz parte de nuestro equipo y vive experiencias ¡únicas y memorables!. Buscamos personas como tú, dinámicas, proactivas e innovadoras. Konecta en alianza con una muy reconocida entidad financiera requiere Asesore/as de Servicio al cliente. En el cargo serás responsable de brindar información y asesoría a los clientes relacionada con sus productos o servicios bancarios.</p> <p>Requisito indispensable: Tener un excelente historial crediticio</p> <p>Perfil: Estudios: 3 semestres de carreras administrativas y financieras o afines (técnica, tecnología, profesional hasta el 7 semestre).</p> <p>Experiencia: Mínima 6 meses en servicio al cliente.</p> <p>Salario: Básico + Variable y prestaciones de ley.</p> <p>Requerimientos: Educación mínima: Universidad / Carrera técnica</p>	Asesor/a Servicio Al Cliente Entidad Bancaria Call Center	<p>Computrabajo:</p> <p>https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-asesora-servicio-al-cliente-entidad-bancaria-call-center-med213790-en-medellin-97AAF7D4466AB26C61373E686DCF3405</p>

		<p>Idiomas: Español Edad: A partir de 18 años Disponibilidad de viajar: No Disponibilidad de cambio de residencia: No</p>		
Teleperformance	Presencial, tiempo completo, contrato a término fijo	<p>Descripción: ¡Únete al Equipo de Expertos en Interacciones Más Grande del Planeta! ¡Somos 300.000 personas en 80 países! Durante más de 40 años hemos estado aprendiendo de todas las interacciones, atendiendo a muchos países y segmentos diferentes, porque cada interacción es única. Aplica a nuestra Línea de ventas para una empresa Telecomunicaciones Americana Semi Bilingüe. El Salario de esta oferta está sujeto a un contrato de trabajo de PAGO POR HORAS LABORADAS, sobre el cual recibirás más información y detalle en el proceso de selección presencial una vez seas invitado a</p>	Asesores Contact Center, línea bilingüe	<p>Computrabajo: https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-asesores-contact-center-linea-bilingue-en-medellin-4CA1EA425E76EF1761373E686DCF3405</p>

		<p>participar de este.</p> <p>Requisitos: Técnicos Manejo del inglés a partir B2- C1 Sin experiencia. Estudios culminados. Excelente servicio al cliente. Seguimiento de normas y trabajo en equipo.</p> <p>¡Somos expertos en interacciones entre personas, lo que nos brinda la ventaja de ofrecer una experiencia superior al cliente en cada contacto!</p> <p>Disponibilidad horaria: Lunes a Sábado Disponibilidad descanso un día a la semana</p> <p>Contrato de trabajo de pago por horas laboradas con un valor de \$3657</p> <p>Todas las prestaciones de ley y auxilio de transporte. Programas de formación. Fondo de empleados propio.</p> <p>¡En TP conectamos a Colombia con el mundo a través del conocimiento, tecnología y experiencia en el mercado!</p> <p>Aplica Hoy</p>		
--	--	---	--	--

		<p>Requerimientos: Educación mínima: Bachillerato / Educación Media</p> <p>Idiomas: Inglés</p> <p>Edad: entre 18 y 32 años</p> <p>Disponibilidad de viajar: Si</p> <p>Disponibilidad de cambio de residencia: Si</p>		
Job and Talent Co S.A.S.	Presencial, tiempo completo, contrato por obra o labor	<p>Descripción:</p> <p>FUNCIÓN ventas de servicios de telecomunicaciones</p> <p>Perfil: Bachiller, debe tener experiencia específica en ventas de call center mínimo 1 año. (Personas que solo han realizado atención al cliente o retención no aplican)</p> <p>Salario 877.804 + comisiones 100% prestacionales y sin techo + prestaciones y recargos</p> <p>Horarios: Turnos variables de 8 horas con hora máxima de salida a las 8:00pm, de Lunes a sábado, 1 o 2 domingos al mes con el respectivo compensatorio</p> <p>Requerimientos:</p> <p>Educación mínima: Educación Básica Secundaria</p> <p>Años de experiencia: 1</p>	Asesor call center	<p>Computrabajo:</p> <p>https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-asesor-call-center-medellin-en-medellin-D11CE04BA116F1EA61373E686DCF3405</p>

		Disponibilidad de viajar: No Disponibilidad de cambio de residencia: No		
<p>Grupo JOKMAC S.A.S. (Soler)</p> <p>Importante ejemplo de cuando una empresa busca de manera personal un asesor para que maneje toda su atención al cliente, la oferta en general es diferente:</p>	Presencial, tiempo completo, contrato a término indefinido	<p>Descripción: Requerimos asesores Comerciales para vender nuestros servicios y productos desde un Contact Center.</p> <p>Indispensable que tengan experiencia y habilidades comerciales comprobables mínimo de 2 años, donde hayan trabajado cumpliendo presupuestos de ventas diario, semanal y mensual.</p> <p>Horarios rotativos de trabajo de 8:00AM a 8:00PM de Lunes a Viernes, Sábados y Domingos de 8:00AM a 5:00PM. Se labora 1 domingo cada 6 domingos.</p> <p>Contrato indefinido con todas las prestaciones, directo por la compañía.</p> <p>Aspiraciones Salarial de \$1.800.000. Comisiones sin techo.</p> <p>Requerimientos: Educación mínima: Bachillerato / Educación Media Años de experiencia: 2 Edad: entre 28 y 40 años</p>	Call Center	<p>Computrabajo:</p> <p>https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-call-center-perfil-comercial-en-medellin-1BE37AFF23D85EBA61373E686DCF3405</p>

		Disponibilidad de viajar: No Disponibilidad de cambio de residencia: No		
Unisono Medellín https://www.grupounisono.co/	Remoto, tiempo completo, contrato de obra o labor	<p>Descripción: Somos una multinacional española especializada en procesos de contact center y BPO. Requerimos de asesores de cobros con experiencia mínima de 6 meses en gestión de cartera castigada para trabajar en modalidad de Trabajo Remoto.</p> <p>Requisitos: Vivir en Medellín o sus alrededores Tener experiencia certificada de mínimo 6 meses en cobro de cartera castigada Tener equipo de cómputo con las siguientes características: Windows 10, procesador, Core i5 o superior, memoria RAM 8 GB, disco duro disponible 100 GB, antivirus comercial y activo Tener cámara web Contar con internet de mínimo 30Mbps</p> <p>Condiciones: jornadas de 48 horas a la semana</p>	Ejecutivo de cobranza Call Center	Computrabajo: https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-ejecutivo-de-cobranza-call-center-teletrabajo-en-medellin-9C17167407A1659861373E686DCF3405

		<p>Disponibilidad para trabajar de lunes a viernes de 07:00 a 20:00 y sábados de 08:00 a 13:00</p> <p>Salario \$877.803</p> <p>Auxilio de conectividad \$102.854</p> <p>Comisiones Prestacionales \$700.000</p> <p>Contrato directo</p> <p>Si estás interesado en la oferta, por favor aplica a la oferta y nos contactaremos contigo.</p> <p>Requerimientos:</p> <p>Educación mínima: Bachillerato / Educación Media</p> <p>Edad: entre 18 y 49 años</p> <p>Disponibilidad de viajar: No</p> <p>Disponibilidad de cambio de residencia: No</p>		
<p>Reclutador anónimo para compañía de telecomunicaciones en Itagüí</p>	<p>Presencial, tiempo completo, contrato de obra o labor</p>	<p>Descripción: Compañía de telecomunicaciones se encuentra en búsqueda de personal bachilleres (no estudiantes presenciales). experiencia de 6 meses en ventas, ya se presencial o telemercadeo. El lugar de trabajo es en municipio de Itagüí. Horario de lunes a sábados turnos de 6 horas rotativo y se</p>	<p>Agente call center ventas</p>	<p>Computrabajo:</p> <p>https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-agente-call-center-ventas-6-horas-diarias-en-itagui-5DFFD1FE259E060F6137</p>

		<p>labora 2 domingos al mes. Se realizarán 11 días de formación netamente virtual desde la casa los cuales no son remunerados</p> <p>Salario: 658.200 + subsidio de transporte + ley + comisiones</p> <p>Requerimientos: Educación mínima: Bachillerato / Educación Media Edad: A partir de 18 años Disponibilidad de viajar: No Disponibilidad de cambio de residencia: No</p>		3E686DCF3405
Emtelco Medellín	Presencial, tiempo completo, contrato de obra o labor	<p>Descripción: Importante empresa de telecomunicaciones busca para su equipo de trabajo Creador de experiencia senior en Medellín para realizar labores de soporte técnico y gestionar las necesidades que presenten los usuarios, cumpliendo con los procesos y procedimientos estándares establecidos, generando la percepción de calidad y oportunidad en la calidad del servicio y aportado al cumplimiento de los objetivos corporativos del cliente.</p>	Asesor de Soporte Tecnico Call Center	<p>Computrabajo:</p> <p>https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-asesor-de-soporte-tecnico-call-center-en-medellin-11949D842134A5CF61373E686DCF3405</p>

		<p style="text-align: center;">Condiciones laborales:</p> <p>Salario: \$1.003.820 + variable de cumplimiento de indicadores \$104.800 + comisiones por venta cruzada.</p> <p style="text-align: center;">Jornada laboral Domingo a Domingo con 1 día libre compensatorio en la semana</p> <p style="text-align: center;">Turnos rotativos. Debe tener disponibilidad de tiempo. Turnos de 8 horas diarias aproximadamente entre las 6:00am y las 11.59pm</p> <p style="text-align: center;">Tipo de contrato: Obra labor</p> <p style="text-align: center;">Requisitos:</p> <p style="text-align: center;">Perfil 1: Bachiller con 6 meses de experiencia en soporte técnico</p> <p style="text-align: center;">Perfil 2: Estudiante con 2 semestres aprobados de carreras afines a sistemas, telecomunicaciones, computación, etc; sin experiencia</p> <p style="text-align: center;">Debe contar con disponibilidad para una capacitación NO REMUNERADA que hace parte del proceso de selección durante 25 días hábiles.</p> <p style="text-align: center;">(Para participar de la capacitación, debe contar con</p>		
--	--	--	--	--

		<p>computador e Internet igual o superior a 10 megas en su hogar) IMPORTANTE: Todo el proceso de selección y capacitación se realizara de manera virtual. “Teniendo en cuenta la situación actual de cuarentena, es necesario que cuentes con los recursos para desarrollar tu proceso formativo de manera virtual. Esto implica un computador personal y mínimo 10 megas de internet, que te permitirán gestionar en caso de ser seleccionado, la capacitación de manera efectiva.”</p> <p>REVISAR CORREO ELECTRÓNICO PARA PARTICIPAR DEL PROCESO</p> <p>Requerimientos: Educación mínima: Bachillerato / Educación Media Disponibilidad de viajar: No Disponibilidad de cambio de residencia: No</p>		
Emtelco	Presencial, tiempo	Descripción: Bienvenido al proceso de selección virtual	Vendedor Call center	Computrabajo:

	<p>completo, contrato de obra o labor</p>	<p>Reconocida empresa de experiencia cliente y BPO requiere para ser parte de su equipo de trabajo Asesor de ventas call center</p> <p>Persona íntegra, responsable, innovadora, flexible, comprometida y apasionada por su labor.</p> <p>Requisitos: 1) Tener cursado y aprobado mínimamente 2 semestres de una técnica, tecnología o pre grado en cualquier área del conocimiento o estar graduado.</p> <p>2) seis (6) meses de experiencia en áreas de ventas ya sea en productos o servicios.</p> <p>Tendrás oportunidad de: crecimiento dentro de la organización y EXCELENTES COMISIONES SIN TECHO</p> <p>Horarios: Lunes a sábado</p> <p>Te enseñamos a realizar la labor (TE CAPACITAMOS)</p> <p>Tienes un sueldo sobre hora conexión de \$1.038.820+ auxilio de transporte + comisiones por ventas, promedio de 1'500.000</p> <p>Nota: Debes estar pendiente</p>	<p>lunes a sábado</p>	<p>https://www.computrabajo.com.co/ofertas-de-trabajo/oferta-de-trabajo-de-vendedor-call-center-lunes-a-sabado-comisiones-46053-en-medellin-E4104CF1A06852CA61373E686DCF3405</p>
--	---	--	-----------------------	--

		<p>de la llamada y el correo electrónico para iniciar el proceso de selección, vinculación y capacitación virtual desde la comodidad de tu casa.”</p> <p>Requerimientos: Educación mínima: Universidad / Carrera técnica. Disponibilidad de viajar: No Disponibilidad de cambio de residencia: No</p>		
Teleperformance Colombia S.A.S.	Remoto, contrato a término indefinido	<p>Descripción general: Teleperformance Colombia se encuentra en búsqueda del mejor talento para nuestra área de servicio al cliente bilingüe Es indispensable que tengas un nivel de inglés superior al 80% y buen servicio al cliente. Únete a este gran proyecto y se parte de la empresa en donde cada interacción importa.</p> <p>Datos complementarios Profesional Profesional Contrato Indefinido Salario de 1.5 a 2 millones</p>	Agente call center bilingüe trabajo desde casa	<p>El Empleo:</p> <p>https://www.eempleo.com/co/ofertas-trabajo/agente-call-center-bilingue-trabajo-desde-casa-bn/1884541464</p>

<p>Concentrix Services Colombia S.A.S.A</p>	<p>Presencial, contrato a término indefinido</p>	<p>Descripción general: Concentrix is looking for YOU! If you have a GREAT attitude, ADVANCED ENGLISH, empathy and you are a really talkative/social person come to apply with us into our CUSTOMER SERVICE campaign with the BEST SALARY IN THE CALL CENTER market.</p> <p>The amount doesn't include bonuses! TRAINING fully paid 100% NO EXPERIENCE required. If you are looking for job stability, INDEFINITE CONTRACT, and an excellent WORK ENVIRONMENT, this is your chance! We are a contact center different by design. Be part of our great team and enjoy our excellent benefits and GROWTH OPPORTUNITIES We will be waiting for you! Requirements : - Full Time Availability MONDAY TO FRIDAY 6 am - 11 pm (40h a week)- English 90 %- Great attitude / Empathy / Social. Talkative person If you are foreigner:- Visa (R or M) and passport up to date.- PEP. ° BENEFITS ° ***Growing</p>	<p>Agente call center bilingüe</p>	<p>El Empleo: https://www.eempleo.com/co/ofertas-trabajo/agente-call-center-bilingue/1884542364</p>
---	--	---	--	--

		<p>Opportunities*** BEST SALARY IN BOGOTA - NO EXPERIENCE</p> <p>Traducción: Concentrix te está buscando. Si tienes una excelente actitud, manejo avanzado del Inglés, empatía y eres una persona realmente sociable, únete a nuestra campaña de servicio al cliente con el mejor salario en el mercado de Call Centers.</p> <p>El salario no incluye bonos, la formación es paga 100% y no se requiere experiencia de ningún tipo. Si estás buscando estabilidad laboral, contrato a término indefinido, un excelente ambiente laboral ésta es tu oportunidad.</p> <p>Somos un Contact Center diferente al ya conocido, sé parte de nuestro equipo y aprovecha todos los beneficios y oportunidades de crecimiento. Te estaremos esperando.</p> <p>REQUERIMIENTOS:</p> <p>Estar disponible de lunes a viernes entre las 6am y las 11pm para cubrir una jornada de 40 horas semanales. Inglés en un 90%, excelente actitud, empatía y</p>		
--	--	---	--	--

		<p>habilidades sociales. Visa si eres extranjero y pasaporte al día. Oportunidades de crecimiento y beneficios con el mejor salario y sin experiencia.</p>		
<p>Teleperformance Colombia S.A.S.</p>	<p>Presencial, contrato a término indefinido</p>	<p>Descripción general: ¡GRAN OPORTUNIDAD LABORAL, QUEREMOS CONTAR CON TU TALENTO! ¿Estás en búsqueda de un trabajo con diversos incentivos y privilegios y con excelente ambiente, estabilidad y crecimiento laboral? ¡Esta oferta es para ti! Importante y reconocida multinacional francesa del sector BPO y Contact Center está en búsqueda de asesores call center que se enfoquen en el área de servicio al cliente. Requisitos: Estudiantes en jornada diurna (ÚNICAMENTE entre las 6:00am y 11:00am) que estén cursando 2° semestre a máximo 7° semestre en carreras profesionales administrativas o afines con disponibilidad de tiempo con o sin experiencia laboral.</p>	<p>Asesor call center servicio al cliente para estudiantes universitarios de carreras administrativas</p>	<p>El Empleo: https://www.eempleo.com/co/ofertas-trabajo/asesor-call-center-servicio-al-cliente-para-estudiantes-universitarios-de-carreras-administrativas-h/1884542896</p>

		<p>Beneficios: Salario a convenir + Bonificaciones + Prestaciones de ley + beneficios directos con la compañía. Jornada laboral de 6 Horas. Capacitación paga y contratada. Te ofrecemos estabilidad laboral y oportunidades de crecimiento.</p>		
<p>Sutherland Global Services</p> <p>Otro ejemplo de empresa que contratan directamente a sus asesores</p>	<p>Presencial, contrato a término indefinido</p>	<p>Descripción general: Jump-start your career with us! Join our new Financial team in Barranquilla and work with with us as a Call Center agent helping customers all over the world! You must have an advanced English level (speaking, writing and reading), full time availability (48-hour work week) and the best attitude. We offer you amazing benefits of a Global Company: • Direct, indefinite contract. • Paid training. • Job Stability. • Great salary + bonuses. • Law compensations. • Growth opportunities. • And other Company perks. APPLY NOW and get</p>	<p>Financial Call Center Agent</p>	<p>El Empleo:</p> <p>https://www.eempleo.com/co/ofertas-trabajo/financal-call-center-agent/1884540579</p>

		<p>interviewed, hired and trained virtually!</p> <p>Traducción: Somos el trampolín para que comiences tu experiencia laboral. Integra nuestro equipo financiero en la ciudad de Barranquilla y trabaja con nosotros como agente de Call Center, ayudando a clientes de todo el mundo.</p> <p>Debes tener un nivel avanzado de Inglés (hablando, escribiendo y leyendo), y tener una disponibilidad de tiempo completo (48 horas semanales), y la mejor actitud. Te ofrecemos grandiosos beneficios propios de una compañía Global.</p> <p>Contrato directo y a término indefinido, formación totalmente paga, estabilidad laboral y un grandioso salario acompañado de bonificaciones, compensaciones legales, oportunidades de crecimiento.</p> <p>Aplica ahora y realiza el proceso de selección y entrenamiento de forma virtual.</p>		
--	--	--	--	--

