

Ausentismo laboral en los Contact Center en Colombia
Work Absenteeism in Call Centers in Colombia

Luz Amalfi Córdoba Becerra¹

Sandra Milena Pulgarín Upegui²

Corporación Universitaria Remington

Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas

Especialización en Derecho Laboral

2025

¹ Administradora en salud ocupacional, estudiante de la Especialización en Derecho Laboral de Facultad de Ciencias jurídicas y políticas, Corporación Universitaria Remington. ORCID: 0009-0001-3309-3667 Correo: luz.cordoba.3698@miremington.edu.co

² Trabajadora Social, estudiante de la Especialización en Derecho Laboral Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas Corporación Universitaria Remington. ORCID: 0009-0009-8733-4735 Correo: sandra.pulgarin.6224@miremington.edu.co

Resumen

El presente artículo tiene como propósito analizar las causas del ausentismo laboral en los Contact Center en Colombia, así como el tratamiento legal que las empresas del sector implementan para abordar esta situación. Consideraciones que brindan una visión integral sobre la dinámica del ausentismo en el sector, sus efectos sobre la productividad y la prestación del servicio y las implicaciones jurídicas en términos de derechos laborales, contratos y obligaciones empresariales. A partir de lo hallado es importante destacar la importancia de que la industria de Contact Center desarrolle estrategias efectivas para reducir los índices de ausentismo, mejorar la retención del talento humano y garantizar mayor eficiencia operativa en un contexto competitivo, todo ello a partir de una gestión fundamentada en la garantía de los derechos fundamentales de los trabajadores, conforme a lo establecido en la legislación laboral colombiana, incluyendo el Código Sustantivo del Trabajo y la normativa sobre Seguridad y Salud en el trabajo.

Palabras clave: Ausentismo laboral, enfermedades laborales, licencias por incapacidad, derecho laboral.

Abstract

The purpose of this article is to analyze the causes of absenteeism in contact centers in Colombia, as well as the legal measures implemented by companies in the sector to address this situation. These considerations provide a comprehensive view of the dynamics of absenteeism in the sector, its effects on productivity and service delivery, and the legal implications for labor rights, contracts, and business obligations. Based on the findings, it is important to highlight the importance of the contact center industry developing effective strategies to reduce absenteeism rates, improve talent retention, and ensure greater operational efficiency in a competitive environment. This is achieved through management based on the guarantee of fundamental workers' rights, in accordance with Colombian labor legislation, including the Substantive Labor Code and Occupational Health and Safety regulations.

Key words: Labor absenteeism, occupational diseases, disability leave, labor law.

Introducción

A nivel histórico, el ausentismo empieza a hacerse visible a partir del éxodo de los feudales irlandeses durante el siglo XVII a Inglaterra producto de la inseguridad que se presentaba en sus tierras. De igual forma, la ingesta de una bebida llamada ‘absenta’ era causante de que los trabajadores faltasen al trabajo (Castillo García, L. M., & Urruchurtu Mendoza, Y. 2019 p. 57). Es así, como el desarrollo empresarial iniciado en la revolución industrial va a ser visible las tensiones entre empleados y empleadores y evidenciado problemáticas laborales como la ausencia de los trabajadores en las fábricas por diversos motivos.

El ausentismo ha sido considerado objeto de análisis toda vez que las empresas deben buscar mecanismos que posibiliten la mitigación de dichas ausencias en pro del cumplimiento de los acuerdos contractuales con sus aliados, sostenimiento de su negocio y de velar por equilibrar la carga laboral de quienes asisten al lugar de trabajo a desempeñar sus funciones.

De acuerdo con La Federación Colombiana de Gestión Humana (ACRIP) “el ausentismo laboral puede tener importantes repercusiones para una organización, incluyendo la disminución de la productividad, el aumento de los costos operativos, la sobrecarga de trabajo para otros empleados, y el deterioro del ambiente laboral” (Portafolio, 2024, párr. 10).

A partir de las preguntas ¿Qué causas influyen en el ausentismo laboral en los Contact Center en Colombia? y ¿Cuál es el tratamiento legal frente a esta problemática dada por las empresas de Contact Center? se organiza el texto de la siguiente forma, en la primera parte se realiza una conceptualización y el estado de la industria del Contact Center, para luego abordar el tratamiento legal que se da en Colombia al ausentismo laboral. Posteriormente se plantea lo concerniente al ausentismo en los Contact Center y sus implicaciones en la industria.

La industria de los Contact Center en Colombia

En Colombia, un Contact Center es una unidad operativa o empresa especializada en la gestión de la comunicación entre una organización y sus clientes,

mediante múltiples canales como llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajería instantánea, redes sociales y chat en línea. Su propósito es brindar atención al cliente, soporte técnico, ventas, cobranzas y otros servicios relacionados. Estas operaciones se enmarcan en el modelo de Business Process Outsourcing (BPO), sector que ha tenido un crecimiento significativo en Colombia por su capacidad de generar empleo y atraer inversión extranjera. Además, los Contact Centers están sujetos a normativas nacionales como la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales y la Ley 1480 de 2011 sobre derechos del consumidor.

Ausentismo Laboral

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define al ausentismo como:

La inasistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba iba a asistir, excluyendo periodos vacacionales, huelgas o permisos sindicales; y refiere al ausentismo laboral de causa médica a todo aquel periodo de inasistencia atribuible a una incapacidad del individuo exceptuando las licencias de maternidad o las atribuibles a prisión, en tal virtud, este trabajo adopta dicha definición para los fines de este (OIT, como se citó en Borda, 2017, P. 4).

El Centro de Estudios Sociales y Laborales³ (Arrieta-Burgos et al, 2024), destacó que producto de los efectos negativos derivados del ausentismo es relevante para las diversas empresas comprender su impacto y severidad en temas como costos operativos, la producción y calidad del servicio.

El ausentismo en los Contact Center, se puede categorizar en dos tipos, el voluntario e involuntario⁴ entendiendo que ambos pueden generar afectación en la atención del Contact Center, toda vez que no se tiene operativo el personal que se había programado.

³ En adelante denominado CESLA.

⁴La división del ausentismo en los Contact Center surge del análisis realizado por las autoras en estos escenarios. Es así como el ausentismo voluntario es aquel que da cuenta de una falta injustificada al trabajo y el ausentismo involuntario corresponde a novedades asociadas a temas de salud, calamidades o casos fortuitos.

En el informe Ausentismo laboral e incapacidades médicas correspondiente al año 2022 elaborado por el CESLA (Arrieta-Burgos et al, 2024) se muestran los motivos frecuentes de ausentismo como son incapacidades por enfermedad general, accidentes y enfermedades laborales y permisos y licencias. Estos motivos, han sido los más frecuentes; siendo el caso las incapacidades por enfermedad común o enfermedad general continúan siendo las más habitual, por su parte los accidentes o enfermedades laborales si bien son menores, representan entre un 3 y 5% de ausentismo en Colombia y, por último, los permisos o licencias, aunque se pueden controlar, afectan el ausentismo toda vez que son por casos fortuitos o de fuerza mayor (Arrieta-Burgos et al, 2024).

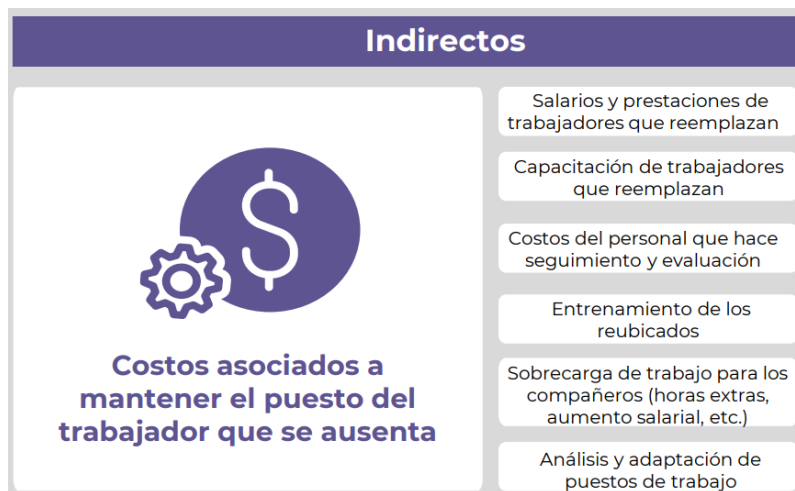
En cuanto a costos directos e indirectos estos representan un gasto para la compañía toda vez que estos no tienen retorno porque las personas no están presentes en su turno y, aun así, reciben pago por los conceptos mencionados en las figuras 1 y 2 (Arrieta-Burgos et al, 2024).

Figura 1
Costos Directos que genera el ausentismo



Nota: Datos que representan los costos directos asumidos por los empleadores por concepto de ausentismo (Arrieta-Burgos et al, 2024).

Figura 2
Costos Indirectos que genera el ausentismo



Nota: Datos que representan los costos indirectos asumidos por los empleadores por concepto de ausentismo (Arrieta-Burgos et al, 2024).

Habría que decir también que, para que se pueda materializar un ausentismo, debe haber una programación de turnos previa con la cual los Contact Center en Colombia se preparan para atender la demanda laboral diariamente. De ahí que se pueda medir correctamente el porcentaje de ausentismo y la frecuencia de este. Así lo evidencia la empresa Pluxee⁵ al resaltar la importancia de realizar este cálculo para

⁵ Empresa antes denominada Sodexho.

poder tomar acciones de fondo frente a esta situación. El índice de ausentismo se determina mediante la fórmula: días totales perdidos por ausentismo divididos entre los días laborales totales, multiplicado por 100. Este indicador, expresado en porcentaje, permite cuantificar la proporción de jornadas laborales no trabajadas debido al ausentismo, en relación con el total de días laborables disponibles, y constituye una herramienta clave para evaluar el impacto de este fenómeno en la productividad organizacional (Pluxee, 2024).

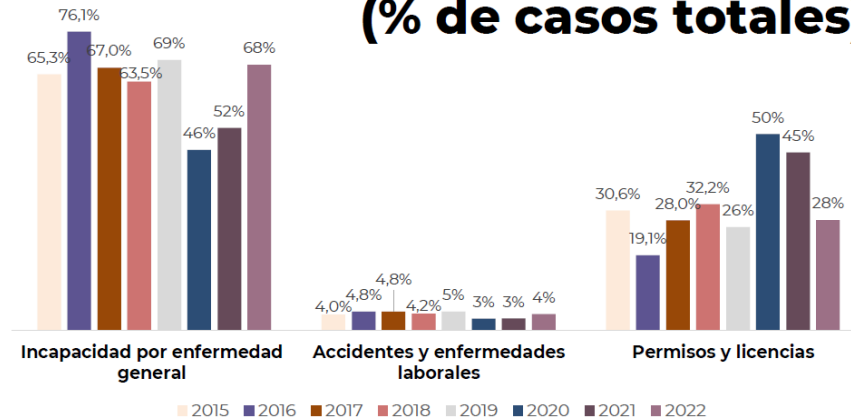
Es así como podemos identificar que “Las empresas de más de 200 empleados reciben en promedio 12 incapacidades médicas al mes. También autorizan 10 permisos en promedio” (Pluxee, 2024, párr. 32). En este contexto, el indicador de ausentismo revela que la industria de Contact Center en Colombia enfrenta un desafío importante lo que conlleva implementar medidas de mitigación que permitan cumplir con los objetivos contractualmente establecidos, garantizando una mínima afectación en el desarrollo de sus funciones.

Es por esto por lo que, una de las medidas más importantes, es tener claridad legal frente a como se puede ejercer control por parte de los empleadores al ausentismo. Según el Código Sustantivo del trabajo, el numeral 4° del artículo 60 dice que “está prohibido a los trabajadores faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso del empleador, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar del trabajo” (Código sustantivo de trabajo, 2019).

Es necesario recalcar que, si bien hay regulación y cada trabajador debe tener claridad sobre sus derechos y deberes dentro de la empresa de acuerdo con su contrato laboral, las ausencias a su turno se pueden presentar debido a casos fortuitos de salud o de fuerza mayor. Sin embargo, también se presenta un número importante por cuenta de permisos o licencias. Causas que en cualquier caso inciden en la empresa por la programación de turnos ya realizada y que son presentados en la figura 3, en la que se describe en términos porcentuales las causas del ausentismo laboral en Colombia durante el período 2015 – 2022.

Figura 3
Causas de Ausentismo

Causas de ausentismo laboral, 2015-2022 (% de casos totales)



Nota. Datos que representan los motivos más relevantes de ausentismo. Reproducida de Causas de Ausentismo (Arrieta-Burgos et al, 2024).

Los datos expuestos en la figura 3 permiten además correlacionar el extra-costo que representa el ausentismo para las empresas, ya que estas deben asumir el pago de incapacidades de acuerdo con la normatividad legal vigente en sus artículos 227, 236 y 237 del Código Sustantivo del Trabajo, nuevas contrataciones y entrenamiento de personal suplente, reentrenamientos, pago de prestaciones sociales.

Asimismo, también hay un componente cualitativo al que hay que prestarle atención y está relacionado con el buen clima laboral pues, el ausentismo de personal puede generar insatisfacción en el personal presente por el aumento de carga laboral que esto representa con la consecuente afectación en el clima laboral por el exceso de trabajo (Arrieta-Burgos et al, 2024).

Estrategias de prevención en torno al ausentismo laboral

En concordancia con lo presentado, en los Contact Center en Colombia, el ausentismo se ha convertido en un importante desafío toda vez que no solo es un dato estadístico o un indicador, sino que es un comportamiento que refleja las vidas y situaciones de quienes trabajan para brindar atención a los demás.

Castillo y Urruchurtu mencionan que, “teniendo en cuenta que las organizaciones están expuestas a los constantes cambios impuestos por la globalización, es necesario diseñar estrategias gerenciales que promuevan la

capacidad de anticiparse y ajustar permanentemente a sus competidores, logrando el máximo aprovechamiento del recurso” (2019, p. 65). Entre las estrategias implementadas se encuentran:

1. Reducción de incapacidades a partir de diversas acciones se espera que haya una disminución de incapacidades por motivo de dolores musculares, migrañas, enfermedades respiratorias, entre otros para lo que se considera.
 - Garantizar que los Trabajadores tengan un puesto de trabajo dotado con todos los implementos que su labor requiere (Computador, diadema, mouse, etc.,).
 - Vigilar el correcto equipamiento del puesto de trabajo (mesas, sillas, reposa pies, entre otros).
 - Regular la temperatura de los aires acondicionados e iluminación que haya en el lugar de acuerdo con las normas de seguridad y salud en el trabajo.
 - Promover las pausas activas durante la jornada laboral de acuerdo con las normas de seguridad y salud en el trabajo.
 - Llevar un control en compañía con el área de nómina con el fin de comprobar la veracidad de las incapacidades.
 - Tomar las medidas disciplinarias necesarias toda vez que se identifiquen irregularidades en la presentación de los documentos que certifiquen la incapacidad.
2. Permisos: estas acciones pueden ayudar a disminuir la afectación que estas ausencias generan por lo que se considera:
 - Garantizar la programación oportuna del día de la familia al cual se tiene derecho una vez por semestre, esta acción permitirá que las personas anuncien con prontitud el día que disfrutarán de este beneficio y a su vez el empleador podrá tomar las medidas para no afectar el indicador.
 - Otorgar beneficios como horas libres por motivo de cumpleaños, permisos no remunerados en tanto la carga laboral lo permita, permisos remunerados como incentivo por los buenos resultados, etc.

- El empleador podrá proyectar una holgura dentro de sus contrataciones de forma tal que haya una mejor capacidad de reacción para cubrir estas novedades, de esta forma se puede disminuir el costo de reclutamiento extemporáneo.

Conclusiones

El análisis del ausentismo en los Contact Center en Colombia evidencia un impacto significativo en los costos directos e indirectos para los empleadores, lo cual puede repercutir negativamente en la rentabilidad y eficiencia de estas organizaciones.

Es necesario el desarrollo de modelos de gestión que permitan un correcto seguimiento y control al indicador con el fin poder tomar medidas preventivas que mitiguen el ausentismo.

Para preservar la salud y un ambiente laboral adecuado, se espera que los trabajadores cuenten con un entorno seguro y apropiado el desempeño de su labor.

El trabajo interdisciplinario es una parte fundamental para el correcto funcionamiento de las empresas. Cuando existe sinergia entre las distintas áreas de apoyo, la capacidad de reacción ante desafíos se vuelve más efectiva y las acciones adoptadas resultan más concretas y eficientes.

Referencias

- Arrieta B., E., Sepúlveda Z., C., Hurtado R., I., Restrepo Z., J. & Jaramillo T., T. (2024). *Ausentismo laboral e incapacidades médicas 2022*. Centro de Estudios Sociales y Laborales. <https://www.andi.com.co/Uploads/Informe%20sobre%20ausentismo%20laboral%20e%20incapacidades%20m%C3%A9dicas%202022.pdf>
- Castillo García, L. M., & Urruchurtu Mendoza, Y. (2019). *Relación entre el clima organizacional y el ausentismo laboral de una empresa distribuidora de plásticos y planificación de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en la ciudad de Santiago de Cali* (Tesis de Maestría en Salud

Ocupacional). Universidad del Valle.

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/0b44ab2d-a732-4743-91ea-661bca0bea6d/content>

Código Sustantivo del Trabajo [C.S.T] y Código Procesal del Trabajo [C.P.T]. (2019). Legis.

Pluxee. (2024). *¿Qué es el ausentismo laboral? Cifras y consecuencias.* <https://www.sodexo.co/blog/como-esta-el-ausentismo-laboral-en-colombia-cifras/>

Portafolio. (2024). *Ausentismo laboral: Seis de cada 10 casos en Colombia son justificados.* <https://www.portafolio.co/economia/empleo/el-ausentismo-laboral-afecta-a-las-empresas-y-en-su-mayoria-es-injustificado-606768>