

la ACCC en Bogotá (2010): no centrar exclusivamente la estrategia en la reducción de costos. Además, invertir adecuadamente en equipos humanos para profesionalizar la gestión y así realizar el verdadero cambio cultural que demanda el mercado y otras tantas instituciones mundiales; una demanda que, por cierto, ya no es tan etérea o discursiva como antaño. La propia Iglesia Católica, en cabeza de su máximo pontífice, le reclamó recientemente y con inusitada vehemencia al sistema de libre mercado por ser cada vez más agobiante e injusto. También se ha pronunciado el autodenominado movimiento de los “indignados”, que ya ha generado cualquier cantidad de conflictos en diferentes partes del mundo. Y en general la población es cada día más consciente de que en muchos casos, tras la fachada de la eficiencia y la calidad del servicio, pueden esconderse malsanos intereses particulares. Es indudablemente un resultado directo de lo que se ha dado en llamar el pensamiento crítico-social. Las personas ya no son simples “mercados”.

Tecnología y personas son los dos pilares sobre los que se debe sustentar el presente y futuro de los centros de contacto, para convertirse en una oportunidad estratégica de mostrar a la población un contenido y una eficacia diferencial respecto a la competencia.

#### BIBLIOGRAFÍA

ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE CONTACT CENTERS Y BPO. [www.acdecc.org](http://www.acdecc.org)  
 CAPDEHOURAT, Germán (2006). *Análisis y diseño de call centers: Evaluación de performance de Redes de Telecomunicaciones*.

CONTACT CENTERS PRESS. <http://contactcenters.wordpress.com>  
 DIAGO PATERNINA, Federico (octubre 30 de 2010). *Los call centers en Barranquilla como modelos de exportación de servicios. Propuesta de investigación*. Barranquilla: Universidad Libre.  
 MENDOZA GUERRA, José María (1995). *Las funciones administrativas*. Barranquilla: Uninorte.  
 ----- (1998). *Macroadministración: Un enfoque estratégico y práctico*. Barranquilla: Uninorte.  
 MUÑIZ GONZÁLEZ, Rafael (2011). *Marketing en el siglo XXI: Técnicas de ventas y comunicación comercial*. 3 ed. Capítulo 8: Los call centers. Centro de Estudios Financieros. Madrid.  
 OROZCO, Tatyana (febrero de 2011). Carta de presentación a inversionistas actuales y potenciales. Pro-Barranquilla, Dirección Ejecutiva. *Newsletter* No. 9.  
 STONNER, James A. F. (1984). *Administración*. 2 ed. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.  
 TRANSCOM obtiene reconocimiento de Analdex. *El Herald*. Barranquilla, lunes 20 de septiembre de 2010.  
 TRICARICO, Juan Pablo. *Crónica del Congreso Andino de Call Contact*. [www.ccsur.com](http://www.ccsur.com)  
 VELARDE, Mireira (febrero de 2008). *Estudio español sobre call centers*. Resumen Ejecutivo. Grupo Factor Humano, Organizaciones y Mercados (FHOM), Universidad Rovira i Virgili. [ftelemark.blogspot.com/2008/02/estudio-espaol-sobre-call-centers-i.html](http://ftelemark.blogspot.com/2008/02/estudio-espaol-sobre-call-centers-i.html)

# Obligaciones de tipo laboral del empresario

## Obligations of the employer job type

Por Marcela Gómez Gómez\*  
[mgomez@unilibrebaq.edu.co](mailto:mgomez@unilibrebaq.edu.co)

### Resumen

No es tarea sencilla, para los que se arriesgan a crear empresa, determinar sus políticas de contratación o vinculación de personal, debiendo buscar un equilibrio en aspectos de tipo económico, social, moral, político y laboral, que en muchas oportunidades pueden ser opuestos; ya que se debe tener en cuenta conceptos como la estabilidad laboral, conservar y replicar el conocimiento adquirido, restringir costos laborales pero sin dejar de ser competitivos en el mercado; asumir contratación de personal pero con la suficiente variedad que permita ajustar el recurso humano de acuerdo con las necesidades de perfiles competentes a las necesidades actuales cambiantes pues van desde el concepto de brindar estabilidad laboral, sin olvidar la responsabilidad social de la empresa de aportar a un país con un alto índice de desempleo e informalidad.

En esa disyuntiva se desenvuelve el empresario Colombiano en la actualidad, por lo que el presente ensayo pretende mostrar de manera sintética las responsabilidades básicas del empresario de tipo laboral las cuales deben ser ajustadas a la Ley e inspiradas en una filosofía de ética empresarial que promueva el respeto al trabajador, al estado, a la comunidad y a la competencia.

### Abstract

Not it is simple task, for those that take a risk to create company, to determine their recruiting politicians or linking of personal, should look for a balance in aspects of economic, social, moral, political and labor type that can be opposed in many opportunities; since it should be had in consider concepts like the labor stability, to conserve and to reply the acquired knowledge, to restrict labor costs but without stopping to be competitive in the market; to assume recruiting of personal but with the enough variety that allows to adjust the human resource of agreement with the necessities of competent profiles to the current changing necessities because they go from the concept of offering labor stability, without forgetting the social responsibility of the company to contribute to a country with a high unemployment index and informality.

This dilemma unfolds the entrepreneur at the present time, for what the present test seeks to show in a synthetic way the manager's of labor type basic responsibilities which should be adjusted to the Law and inspired by a philosophy of managerial ethics that promotes the respect to the worker, to the state, to the community and the competition.

**Palabras clave:** Empresa, Empresario, Contrato Laboral, Trabajador, Empleador, Sistema de Seguridad Social Integral.

**Keywords:** Company, Entrepreneur, Labor Contract, Employee, Employer, Comprehensive Social Security System.

\* Especialista en Derecho Comercial y en Derecho de Empresas. Abogada. Docente Universidad Libre Seccional Barranquilla, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

Es largo el camino que debe recorrer el empresario a fin de organizar, poner en ejecución y consolidar una empresa en el mercado, y son temas laborales los que se pueden convertir en un dolor de cabeza a la hora de crear una empresa, viéndose exigidos a realizar un análisis de los aspectos relacionados con la celebración, ejecución y terminación de contratos de trabajo, los pagos salariales, las prestaciones sociales y las obligaciones de los empleadores, en el marco del respeto a la dignidad humana y los derechos inalienables de todos los colaboradores, garantizando relaciones laborales enmarcadas en principios legales a todos los vinculados a la ejecución del contrato, velando por la seguridad física y laboral de los trabajadores, realizando capacitaciones adecuadas y promoviendo el desarrollo integral.

Por lo anterior, y para mayor claridad considero necesario enumerar los temas más importantes relativos a las obligaciones de tipo laboral que no debe perder de vista el empresario.

**1. Obligaciones frente al empleado:** Celebración, ejecución y terminación de los contratos de trabajo.

Una instancia previa a la celebración de contratos de trabajo es la selección del personal, que busca básicamente la escogencia del mejor candidato para la empresa, y el empleador debe ser tan cuidadoso en esta etapa, como lo es con la selección de insumos o servicios para sus clientes. Por lo tanto, para la elección del recurso humano necesario para el desarrollo de sus actividades es conveniente que se establezca un sistema de selección ajustado a las necesidades, para lo cual se debe inicialmente definir la planta de personal o revisar la existente para saber a ciencia cierta cuáles son las necesidades de contratación que existen o cargos que se requieren, y de igual manera hacer su descripción identificando las funciones esenciales, las condiciones y calidades que se requieren en la persona a contratar, esto es lo que en términos organizacionales y de gestión de la calidad se conoce como perfiles de cargos. Si bien es cierto, el empleador a necesidad puede determinar las condiciones de selección, existen restricciones de ley para aplicar en la misma como es el caso de exigir la prueba del VIH, la libreta militar y la prueba de embarazo, excepto en situaciones de alto riesgo, entre otras.

Otro aspecto a tener en cuenta es el análisis de las hojas de vida no debiendo exigir en su texto información personal no relacionada con el trabajo en particular; y por último la práctica de una entrevista para aportar nuevos y mejores elementos como personalidad, experiencia y situación familiar. Consolidado lo anterior seguramente se tomará la mejor decisión para la contratación del personal requerido.

Agotado lo anterior, y una vez tomada la decisión de contratar un candidato se procede a determinar la modalidad de contratación, la ley laboral contempla varias modalidades o clases de contrato, según su duración y forma de pago, pudiendo estipular en su contenido o clausulado sus condiciones, siempre que no contraríen la ley en perjuicio de alguna de las partes.

Estos contratos pueden ser: a) Por su duración: a término fijo, término indefinido, accidentales o transitorios, inferiores a un año, por labor contratada. Esta clase de contratos de por sí presentan cada una varias alternativas, según la forma de remuneración, la naturaleza del cargo, la clase de actividad o la naturaleza de la empresa. b) Por su remuneración: a sueldo, a destajo, a jornal, con salario integral, parte en dinero y en especie, entre otros. c) Por el sujeto o clase de actividad: esta modalidad se refiere a trabajadores de dirección, manejo y confianza, trabajadores a domicilio, celadores, empleados del servicio doméstico, agentes viajeros, etc.

Los criterios a seguir para una u otra modalidad contractual tienen que ver mucho con las ventajas y desventajas para la Empresa y para el trabajador, unas reales y otras imaginarias o de creencias muy generalizadas en el entorno laboral colombiano, como la relacionada con que el contrato indefinido genera más estabilidad que el contrato a término fijo.

Hoy podemos señalar que hay muchas formas de trabajar y cada una de ellas se rige por leyes diferentes, teniendo en común los principios protectorios de la Constitución, los que según la forma de trabajo, se irán interpretando también de manera diferente, con el fin de ser consecuentes con los principios de igualdad, no discriminación pero sí diferenciación de acuerdo a las características de cada forma de trabajo.

De manera enunciativa podemos señalar formas de trabajo en Colombia diferentes del clásico contrato de trabajo, a saber:

- Por una Empresa Asociativa de Trabajo,
- Como empleado en misión de una Empresa de Servicios Temporales,
- Trabajar a través de un contrato sindical,
- Como trabajador independiente, más conocido en Colombia como Contratista, a través de un contrato de prestación de servicios,
- Trabajar como socio industrial en una Sociedad Comercial,
- El trabajo comunitario, ascético, voluntariado, o el social, poco desarrollado en Colombia,
- El trabajo a domicilio,
- Como aprendiz, o el trabajo celebrado a través de contratos comerciales en sus diferentes modalidades: transporte, corretaje, agente comercial.

Independiente a la forma de contratación que se determine a conveniencia de la empresa por la labor a desempeñar, es importante saber qué hacer cuando se vincula un nuevo trabajador: 1. Exigir los documentos necesarios según el proceso de contratación; realizar la remisión al examen médico de ingreso con el fin de determinar la aptitud física y mental de los trabajadores para el oficio a desempeñar, así como las condiciones ambientales en que se va a laborar. 2. Afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral, con la relación de beneficiarios a incluir. 3. Afiliación a una Caja de Compensación Familiar. 4. Aplicación del Procedimiento de Retención en la Fuente. 5. La Expedición de Carné o documento de identificación de trabajador de la empresa a juicio del empleador, el cual debe contener por lo menos el nombre, la cédula de ciudadanía y el cargo. 5. Elaboración de Registro Obligatorio, como la de vacaciones y trabajo a domicilio. 6. La apertura de una Hoja de Vida para consignar datos básicos, de manera que durante la vida de relación laboral se pueda centralizar la información de cada empleado, dando cumplimiento a la obligación legal de conservar los registros de vacaciones, certificaciones de ingresos y retenciones, copia del contrato y adicionales, con los documentos anexados por el trabajador para la celebración del contrato.

Habiendo evacuado los requisitos mínimos de ley para la vinculación del personal se puede iniciar la ejecución

del contrato de trabajo, para lo cual el empleador debe tener en cuenta obligaciones de cuyo cumplimiento y observancia se deriva el normal desarrollo de las relaciones laborales, a saber:

1. Pagar la remuneración en las modalidades y periodicidad pactada.
2. Suministrar al trabajador las materias primas, herramientas y equipos para desarrollar su labor, así como los elementos de protección personal, adecuando los sitios de trabajo procurando condiciones óptimas.
3. Prestarle los primeros auxilios en caso de accidente.
4. Conceder las licencias necesarias al trabajador para el ejercicio del sufragio, para ejercer cargos oficiales de forzosa aceptación, en caso de calamidad doméstica, para desempeñar comisiones sindicales; para asistir a sepelios de compañeros, sin que se perjudique el normal funcionamiento de la empresa. De igual manera conceder la licencia de luto en las condiciones previstas en la Ley 1280 de enero 2009.
5. Realizar los aportes en seguridad social integral.
6. Expedir certificados de servicio.
7. Pagarle los gastos de regreso al sitio en el que se le contrató inicialmente.
8. Respetar las estipulaciones sobre la jornada diaria de trabajo, teniendo en cuenta la jornada máxima legal y las regulaciones sobre trabajo suplementario u horas extras.
9. Realizar el pago de prestaciones sociales a las que haya lugar: prima de servicio, dotación, auxilio de cesantías, auxilio de transporte, intereses de cesantías, descanso remunerado en la lactancia, vacaciones y auxilio de transporte de prevención con énfasis en las condiciones de trabajo.
10. Precaver la ocurrencia de accidentes y enfermedades, utilizando para ello los mecanismos.
11. Cumplir con el reglamento y las leyes.

Para concluir este punto, debemos hacer referencia a las obligaciones del empresario empleador en relación con la terminación del contrato de trabajo, entendiéndose por esta el hecho mediante el cual por causas provenientes o no de la voluntad de las partes, cesa el cumplimiento de las obligaciones y termina la relación laboral que los unía. Las causales de terminación se agrupan

en cinco categorías: Las originadas por la voluntad de las partes, es decir, el mutuo acuerdo; las causales objetivas de terminación como son la expiración del plazo pactado, incapacidad permanente o muerte del trabajador, clausura de la empresa; las originadas por la voluntad del empleador como la renuncia, despido indirecto, y el abandono del cargo; las originadas por la voluntad del empleador relacionadas con el despido con justa y sin justa causa.

**2. Obligaciones frente al Estado:** Obligaciones Tributarias, expedición de certificados de retención, informar a los entes del Estado, cumplir con la cuota de aprendices.

Todo empleador se encuentra obligado a deducir y retener sumas de lo pagado a sus trabajadores por concepto de impuesto de renta y complementarios, en los bancos y demás entidades autorizadas, este mecanismo conocido como retención en la fuente permite a los trabajadores no obligados a declarar renta, cancelar en su totalidad los impuestos a su cargo, para los obligados. El empleador que no efectúa la retención al trabajador, es responsable solidario de la suma que ha debido retener. Igualmente resulta una obligación del empleador realizar las retenciones relacionadas con los aportes a la seguridad social a cargo del trabajador, préstamos de vivienda y los embargos ordenados por mandamiento judicial. Ahora bien, adicional a esta exigencia del Estado se encuentra la de entregar el certificado de ingresos y retenciones debidamente diligenciado en el formulario oficial, en el cual se detallan los pagos realizados a los trabajadores por todos los conceptos laborales, el monto de las cotizaciones a la seguridad social y el valor retenido en la fuente.

De otra parte es obligación del empleador informar a los entes del Estado de situaciones que trastornen o afecten el normal desarrollo de las relaciones laborales, como los accidentes de trabajo que deben ser puestos en conocimiento de las Entidades Administradoras de Riesgos Profesionales y a las Entidades Promotoras de Salud, así como al juez del trabajo y Ministerio de la Protección Social. Pero esta no es la única obligación de información, también se debe mencionar la de suministrar la información requerida por jueces de la República, presentar a las autoridades administrativas del trabajo

pertinentes a su misión la exhibición de libros, registros, planillas y demás documentos, la entrega de copias o de sus extractos.

Consecuente con lo anterior, en opinión de la autora, una de las más importantes obligaciones por tener un matiz social, es cumplir con la cuota de aprendices, según lo dispuesto por el SENA, para que desarrollen oficios u ocupaciones que requieran formación académico-profesional metódica y completa en la actividad económica que desempeñan. El empresario obligado a cumplir con la cuota de aprendizaje, podrá tener practicantes universitarios en el desarrollo de actividades propias de la empresa, siempre y cuando no superen el 25% del total de aprendices. El empleador podrá optar por monetizar la cuota de aprendizaje, situación que desfigura un poco el objetivo social dispuesto por el Estado en este tema.

### 3. Obligaciones laborales frente a terceros:

Aportes parafiscales a las Cajas de Compensación, SENA, ICBF.

Todo empresario de carácter permanente está obligado a efectuar aportes parafiscales del 9% de su nómina mensual de salarios, con destino al SENA, ICBF y Cajas de Compensación, este aporte se realiza por medio de la caja de compensación a la que se encuentre afiliada la empresa. El aporte a las Cajas de Compensación Familiar equivale al 4% del monto de la respectiva nómina mensual de salarios, estos aportes deben consignarse en la caja de compensación dentro de los 10 primeros días del mes siguiente; por su parte los aportes al SENA y al ICBF, equivalen al 2% y 3% respectivamente.

### 4. Obligaciones frente a Sindicatos:

Es bien conocido que los sindicatos son asociaciones integradas por trabajadores ya sea de empresas públicas o privadas que se agrupan en defensa y promoción de sus intereses sociales, económicos y profesionales relacionados con su actividad laboral o con respecto al centro de producción, y por lo general negocian en nombre de sus afiliados (negociación colectiva) los salarios y condiciones de trabajo (jornada, descansos, vacaciones, licencias, capacitación profesional, beneficios extralegales, etc.) dando lugar a la negociación y

al contrato colectivo de trabajo. Permitir el derecho de asociación, respetar el fuero sindical y las disposiciones convencionales, así como de otorgar los permisos sindicales, entre otros.

### CONCLUSIÓN

Finalmente, luego de este somero recorrido por las obligaciones que le impone la ley laboral colombiana a nuestros empresarios, no cabe sino preguntarse si ¿verdaderamente resulta interesante para los emprendedores crear empresa con todas las responsabilidades que esta trae? Creemos que sí, por cuanto la concepción primaria de cualquier proyecto debe ser que todo beneficio genera unas obligaciones, las cuales de otra manera aportan un grano de arena a la sociedad, orientados a mejorar la calidad de vida de los colombianos, especialmente los trabajadores y más desprotegidos.

Lo anterior sirve para reiterar que una de las principales condiciones para que un acuerdo de voluntades pueda ser tenido por norma jurídica es que sea lícito, es decir, que acate y respete los límites que el ordenamiento jurídico establezca, sea como derecho objetivo o como derecho subjetivo.

### BIBLIOGRAFÍA

- Legis (2010). *Código Sustantivo de Trabajo*. Bogotá D.C.: Legis S.A.
- Legis (2011). *Cartilla Laboral*. Bogotá D.C.: Legis S.A.
- MORENO ORTIZ, Luis Javier (2007). *El contrato laboral y sus límites*. [www.usergioarboleda.edu.co/derecho/elcontratolaboralysuslimites.html](http://www.usergioarboleda.edu.co/derecho/elcontratolaboralysuslimites.html)
- PEÑA NOSSA, L. (2003). *Manual del Empresario*. Bogotá D.C.: ECOE Ediciones.