

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem. It features a central figure, likely a religious or historical figure, surrounded by Latin text. The text around the perimeter includes "CAROLINA ACADIA" at the top and "S. CARLOS" at the bottom. The central figure is partially obscured by the title text.

**ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS GARANTÍAS MÍNIMAS LABORALES EN
LAS EMPRESAS DE TELEMERCADERO EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA**

ALLAN DANIEL CASTELLANOS CABALLEROS

GUATEMALA, AGOSTO 2012

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS GARANTÍAS MÍNIMAS LABORALES EN
LAS EMPRESAS DE TELEMERCADERO EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

ALLAN DANIEL CASTELLANOS CABALLEROS

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de:

ABOGADO Y NOTARIO

Guatemala, agosto 2012

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

DECANO:	Lic. Avidán Ortiz Orellana
VOCAL II:	Lic. Mario Ismael Aguilar Elizardi
VOCAL III:	Lic. Luis Fernando López Díaz
VOCAL IV:	Br. Modesto José Eduardo Salazar Dieguez
VOCAL V:	Br. Pablo José Calderón Gálvez
SECRETARIA:	Licda. Rosario Gil Pérez

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

Presidente:	Lic. Luis Alfredo González Rámila
Vocal:	Lic. José Antonio Meléndez Sandoval
Secretario:	Lic. Daniel Mauricio Tejeda Ayestas

Segunda Fase:

Presidenta:	Licda. Rosalba Corzantes Zúñiga de Muñoz
Vocal:	Lic. Rudy Federico Escobar Villagrán
Secretario:	Lic. Luis Efraín Guzmán Morales

RAZÓN: "Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenido de la tesis". (Artículo 43 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público).

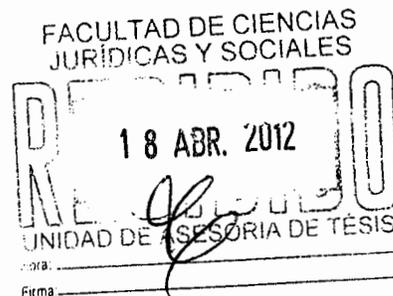


LICENCIADO
JUVENTINO CHITAY HERNÁNDEZ
ABOGADO Y NOTARIO
Colegiado No. 8129
7 Avenida 20-12 zona 1
Edificio Ortiz segundo nivel oficina 2
Teléfonos: 22320174-55685637

Guatemala, 13 de abril de 2012

Licenciado:

Luis Efraín Guzmán Morales
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala



Respetable Licenciado Guzmán Morales:

En cumplimiento de la resolución emitida por esa Unidad de Tesis, procedí a asesorar el trabajo de Tesis del bachiller **ALLAN DANIEL CASTELLANOS CABALLEROS**, intitulado: **“EL INCUMPLIMIENTO DE LAS GARANTÍAS MÍNIMAS LABORALES PARA LOS TRABAJADORES DEL SECTOR DE LAS VENTAS POR TELÉFONO EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA, DEPARTAMENTO DE GUATEMALA”**, para lo cual manifiesto lo siguiente:

- a) Contenido científico y técnico del trabajo de tesis: El sustentante analiza los efectos jurídicos y sociales que conlleva el incumplimiento de las garantías mínimas laborales para los trabajadores del sector de las ventas por teléfono, así como la efectividad de los cuerpos legales en la protección de este derecho.
- b) La metodología y técnicas de investigación para el efecto tienen como base el método deductivo e inductivo, dentro de las técnicas de investigación fueron utilizadas, la observación, entrevista y las técnicas de investigación documentales, elementos fundamentales de todo proceso investigativo apoyándose en estos el sustentante, para obtener el mayor número de datos.



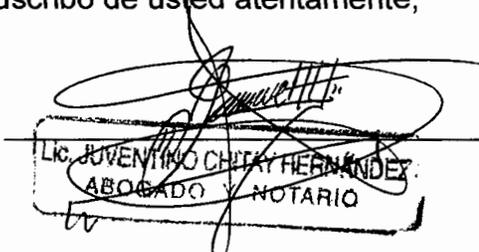
**LICENCIADO
JUVENTINO CHITAY HERNÁNDEZ
ABOGADO Y NOTARIO**

Colegiado No. 8129
7 Avenida 20-12 zona 1
Edificio Ortiz segundo nivel oficina 2
Teléfonos: 22320174-55685637

- c) La redacción del contenido se apega a las reglas de la Real Academia de la Lengua Española, con un léxico que, empleando terminología técnico-jurídica, resulta de fácil comprensión para cualquier lector.
- d) La contribución científica que el tema investigado por el sustentante brinda, es hacer notar la necesidad de ejercer un mayor control por parte del Estado, para garantizar el pleno goce de las garantías mínimas laborales para los trabajadores del sector de las ventas por teléfono.
- e) Las conclusiones concuerdan con el problema planteado, su justificación, hipótesis, el contenido de la investigación y revelan cómo se da el incumplimiento de las garantías mínimas laborales en perjuicio de los trabajadores del sector de las ventas por teléfono. Por su parte, las recomendaciones han sido aportadas con la idoneidad de que, al ser ejecutadas, propiciarán el establecimiento de condiciones laborales adecuadas al marco jurídico laboral existente.
- f) La fuente bibliográfica consultada es suficiente y adecuada para el tema investigado; con la debida exposición de autores nacionales e internacionales, que permitieron una documentación completa de la investigación desarrollada.

De lo expuesto, concluyo que el trabajo de tesis cumple con los requisitos exigidos por el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, razón por la cual emito **DICTAMEN FAVORABLE** a efecto de que el mismo pueda continuar con el trámite correspondiente para su posterior evaluación por el tribunal examinador en el examen público de tesis previo a optar al grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Sin otro particular, me suscribo de usted atentamente,


LIC. JUVENTINO CHITAY HERNÁNDEZ
ABOGADO Y NOTARIO



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

Edificio S-7, Ciudad Universitaria
Guatemala, Guatemala

**UNIDAD ASESORÍA DE TESIS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES.** Guatemala, dos de julio de dos mil doce.

Atentamente, pase a el **LICENCIADO ROBERTO GENARO OROZCO MONZÓN**, para que proceda a revisar el trabajo de tesis de el estudiante: **ALLAN DANIEL CASTELLANOS CABALLEROS**, CARNÉ NO.200115309, intitulado “**EL INCUMPLIMIENTO DE LAS GARANTÍAS MÍNIMAS LABORALES PARA LOS TRABAJADORES DEL SECTOR DE LAS VENTAS POR TELÉFONO EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA, DEPARTAMENTO DE GUATEMALA**”

Me permito hacer de su conocimiento que está facultado (a) para realizar las modificaciones de forma y fondo que tengan por objeto mejorar la investigación, asimismo, del título de trabajo de tesis. En el dictamen correspondiente debe hacer constar el contenido del Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, el cual dice: “Tanto el asesor como el revisor de tesis, harán constar en los dictámenes correspondientes, su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y las técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía utilizada, si aprueban o desaprueban el trabajo de investigación y otras consideraciones que estime pertinentes”.

DR. BONERGE AMILCAR MEJÍA ORELLANA
JEFE DE LA UNIDAD DE ASESORÍA DE TESIS

cc.Unidad de Tesis
BAMO/iyc





LICENCIADO ROBERTO GENARO OROZCO MONZÓN

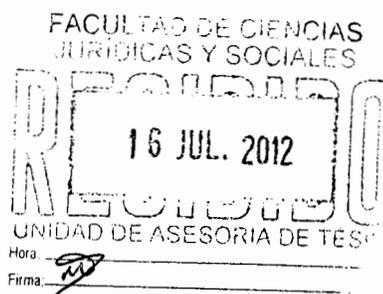
Abogado y Notario

Colegiado No. 1979

6a Avenida "A" 18-93 Zona 1, tercer nivel oficina 305

Teléfono: 2232-7029

Guatemala, 16 de julio de 2012



Licenciado:

Bonerge Amilcar Mejía Orellana

Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

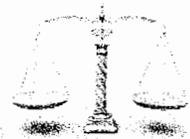
Universidad de San Carlos de Guatemala

Licenciado Mejía Orellana:

De manera muy atenta me permito hacer de su conocimiento que atendiendo al nombramiento emitido por esa jefatura el día dos de julio del año dos mil doce, procedí a *revisar el trabajo de tesis* del estudiante: **ALLAN DANIEL CASTELLANOS CABALLEROS**, cuyo título era: **"EL INCUMPLIMIENTO DE LAS GARANTÍAS MÍNIMAS LABORALES PARA LOS TRABAJADORES DEL SECTOR DE LAS VENTAS POR TELÉFONO EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA, DEPARTAMENTO DE GUATEMALA"**, el cual se modificó a: **"ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS GARANTÍAS MÍNIMAS LABORALES EN LAS EMPRESAS DE TELEMERCADERO EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA"**. Dicha modificación se hizo por considerarla más acorde al contenido de la investigación.

Durante las sesiones de trabajo sostenidas con el estudiante se determinó que:

- A. Las conclusiones demuestran los principales inconvenientes que afronta el trabajador del sector del telemercadeo en Guatemala en cuanto a condiciones laborales, cuya solución requiere principalmente de un mayor control estatal y una negociación colectiva entre trabajadores y patronos del sector del telemercadeo, como idóneamente se expone en las recomendaciones.



LICENCIADO ROBERTO GENARO OROZCO MONZÓN

Abogado y Notario
Colegiado No. 1979

6a Avenida "A" 18-93 Zona 1, tercer nivel oficina 305

Teléfono: 2232-7029



- B. Se estableció que la metodología y técnicas de investigación que han sido utilizadas, han sido las correctas ya que se ha observado en el resultado de la investigación el correcto desempeño y utilización de éstas.
- C. Se sugirieron correcciones de tipo gramatical y de redacción para una mejor comprensión del tema abordado, así mismo cabe destacar que la redacción de la investigación es clara y cuenta con el léxico jurídico correcto.
- D. Toda la información contenida en el trabajo de tesis contribuye científicamente a enriquecer las ciencias jurídicas y sociales específicamente en el ramo del derecho laboral sobre un tema poco abordado y conocido en el ámbito nacional.
- E. En el contenido del trabajo de investigación se ha llegado a conclusiones de carácter general que resumen la importancia del tema desarrollado, comprobándose la hipótesis planteada y en base a ellas se pudieron hacer recomendaciones propicias para la solución del problema investigado.
- F. La bibliografía que se utilizó en el desarrollo de la investigación se considera la más adecuada al tema, habiéndose consultado textos doctrinarios de autores extranjeros y nacionales, así como legislación nacional e internacional que refieren en forma precisa a la temática contenida en la investigación realizada.

En virtud de lo anterior, determino que el trabajo de tesis cumple a cabalidad con lo exigido por el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público y por lo tanto es procedente que el mismo sea aprobado y por consiguiente pueda ser sometido a su discusión, en el examen público de tesis, para ello emito **DICTAMEN EN SENTIDO FAVORABLE**.

Atentamente,

ROBERTO GENARO OROZCO MONZÓN
ABOGADO Y NOTARIO



FACULTAD DE CIENCIAS
JURÍDICAS Y SOCIALES

Edificio S-7, Ciudad Universitaria
Guatemala, Guatemala



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.

Guatemala, veintisiete de julio de dos mil doce.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de el estudiante ALLAN DANIEL CASTELLANOS CABALLEROS, titulado ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LAS GARANTÍAS MÍNIMAS LABORALES EN LAS EMPRESAS DE TELEMERCADERO EN EL MUNICIPIO DE GUATEMALA. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

BAMO/tyre



Rosario





DEDICATORIA

- A DIOS: Por orientar mi vida en la senda del bien, proveerme de una familia maravillosa y permitirme alcanzar este éxito que a Él dedico con eterna gratitud.
- A MIS PADRES: Nery Fernando Castellanos González y Elvia Eleonor Caballeros López de Castellanos, con profundo amor y agradecimiento, por su apoyo y amor incondicional e infundir en mi vida valores y principios que me han permitido ser lo que ahora soy, con ellos comparto este triunfo.
- A MIS ABUELOS: Humberto Caballeros Manuel (Q.E.P.D) y María Natividad López Monzón de Caballeros (Q.E.P.D) con especial cariño, por brindarme sabiduría y contribuir en mi formación como persona con su gran amor.
- A MIS HERMANOS: Iris Lucía Castellanos Caballeros y Pablo Omar Castellanos Caballeros, por ser un ejemplo para mí y apoyarme en cada trayecto de mi vida.
- A MI FAMILIA: A cada uno de los demás miembros de mi familia, por estar siempre pendiente de mi vida y apoyarme cada vez que he necesitado de ustedes.
- A MIS AMIGOS: Gracias a cada uno de ustedes por brindarme su amistad, apoyo y compartir conmigo los momentos de alegría como éste.
- A LOS LICENCIADOS: Roberto Genaro Orozco Monzón y Juventino Chitay Hernández, gracias por su apoyo durante todo el trayecto de la carrera.
- A: La Universidad de San Carlos de Guatemala por ser mi alma máter, en especial a la facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales y su personal directivo y docente por formarme como un profesional con sentido social, mi eterna gratitud.



ÍNDICE

Pág.

Introducción.....	i
-------------------	---

CAPÍTULO I

1. Los principios del derecho laboral y la relación laboral de los trabajadores del sector privado.....	1
1.1 Los principios del derecho laboral.....	1
1.2 La relación laboral en Guatemala.....	20
1.3 Formas de contratación laboral.....	25
1.4 Formas de terminación del contrato de trabajo conforme a la legislación guatemalteca.....	29

CAPÍTULO II

2. Los derechos laborales y las garantías mínimas laborales, análisis de su cumplimiento en relación a los trabajadores del sector de las ventas por teléfono y funciones de la Inspección general de trabajo en defensa de los derechos laborales.....	39
2.1 Los derechos laborales y las garantías mínimas laborales de los trabajadores guatemaltecos.....	39
2.2 Formas de contratación laboral en el sector de las ventas por teléfono.....	53
2.3 Análisis del respeto de las garantías mínimas y derecho laborales para los trabajadores del sector de las ventas por teléfono en Guatemala.....	56
2.4 Funciones de la Inspección General de Trabajo en defensa de los derechos laborales.....	60

CAPÍTULO III

3. El telemercadeo, origen, desarrollo y condiciones laborales en las empresas de esta industria en Guatemala.....	65
3.1 Origen del telemercadeo.....	65
3.2 Definición y características del telemercadeo.....	67
3.3 Desarrollo del telemercadeo en Guatemala.....	70
3.4 Condiciones laborales en las empresas de telemercadeo en Guatemala	72

CAPÍTULO IV

4. La realidad social y económica de los trabajadores del sector de las ventas por teléfono en Guatemala.....	83
4.1 Características de la mano de obra empleada en el sector del telemercadeo en Guatemala.....	83
4.2 Realidad social y económica del trabajador del sector de las ventas por teléfono en Guatemala.....	90

CAPÍTULO V

5. Legislación nacional e internacional relativa a las garantías mínimas laborales para el trabajador del sector del telemercadeo y la realidad del mercado laboral guatemalteco.....	97
5.1 Legislación guatemalteca relativa a las garantías mínimas laborales.....	97
5.2 Legislación internacional relativa a las garantías mínimas laborales.....	104
5.3 La realidad del ámbito laboral guatemalteco en relación a las garantías mínimas laborales.....	108
CONCLUSIONES.....	123



RECOMENDACIONES.....	125
BIBLIOGRAFÍA.....	127



INTRODUCCIÓN

Los centros de llamadas, más frecuentemente denominados en inglés call center, constituyen una industria relativamente nueva en Guatemala, cuya expansión se remonta a la década del año dos mil. Actualmente el crecimiento de esta actividad ha sido fuerte, perfilándose con un potencial interesante para el desarrollo económico del país y para la creación de empleos, especialmente en el ámbito de las ventas por teléfono o telemarketing, sector en el cual se condensa una nueva figura laboral, la del teleoperador, cuyas funciones responden a un nuevo modelo de sociedad que se ha denominado sociedad de la información.

En este sentido, el objetivo fundamental de la presente investigación radica en analizar la realidad de las condiciones de trabajo en lo relativo al cumplimiento de las garantías mínimas laborales a favor de los trabajadores de las ventas por teléfono, para ello la hipótesis planteada al inicio del presente trabajo de tesis se dirige a comprobar: Cómo se desarrolla el cumplimiento de las garantías mínimas laborales en las empresas dedicadas al servicio de telemarketing con respecto a sus trabajadores en el Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala.

Es importante señalar que para el desarrollo de la presente tesis se emplearon las técnicas de la observación y bibliográficas, que permitieron la reunión y escogencia de la información necesaria para fundamentar la investigación. En lo relativo a los métodos de investigación, se utilizaron: El análisis a fin de darle un enfoque económico y social al problema, la síntesis que se aplicó en el estudio de la legislación relacionada con la



temática en cuestión, y el método científico empleado en todo el proceso investigativo desde la ejecución del plan de investigación hasta las conclusiones y recomendaciones.

En lo relativo a la hipótesis planteada, para dar respuesta a la misma, la investigación se desarrolla en cinco capítulos con los siguientes temas: En el capítulo I, se desarrolla todo lo concerniente a los principios sobre los cuales se inspira el derecho laboral y las relaciones de trabajo en Guatemala, las distintas formas de contratación y de terminación laboral que se regulan en el ordenamiento jurídico laboral; en el capítulo II, se aborda lo relativo a las garantías mínimas laborales, su contenido, el análisis de su cumplimiento, los derechos laborales del trabajador guatemalteco, las formas de contratación específica que se da en las empresas de telemercadeo y las funciones de la Inspección General de Trabajo en resguardo de los derechos laborales del trabajador del sector privado; el capítulo III, profundiza en qué consiste la actividad del telemercadeo, sus orígenes, características y condiciones laborales que se presentan en las empresas dedicadas a éste sector en el municipio de Guatemala; en el capítulo IV, se analiza la realidad social, económica y las característica de los trabajadores empleados en el sector de las ventas por teléfono; por último el capítulo V, expone la legislación nacional e internacional existente en resguardo de las garantías mínimas laborales en beneficio de todo trabajador y un análisis de la realidad por la que atraviesa el mercado laboral guatemalteco.

De esta forma, la investigación pretende contribuir al debate y a la reflexión sobre el alcance de la protección laboral y favorecer el fomento de una cultura de cumplimiento de la ley y de las garantías mínimas laborales entre los actores involucrados en el tema.



CAPÍTULO I

1. Los principios del derecho laboral y la relación laboral de los trabajadores del sector privado

En el primer capítulo se realiza una breve descripción acerca de los principios que inspiran el derecho laboral guatemalteco; así también se describe cómo se desarrolla la relación laboral de los trabajadores que desempeñan sus funciones en la iniciativa privada.

1.1 Los principios del derecho laboral

El derecho laboral, fue creado con un fin específico de mantener la armonía en las relaciones entre trabajadores y empleadores, para el logro de ese fin, el derecho laboral requiere nutrirse de ciertos principios que deben dar forma a su estructura intrínseca con los cuales debe identificarse plenamente en todas sus manifestaciones, los podemos definir como: "Aquellas líneas directrices o postulados que inspiran el sentido de las normas laborales y configuran la regulación de las relaciones de trabajo con arreglo a criterios distintos de los que pueden darse en otras ramas del Derecho".¹ O también como: "Líneas directrices que informan algunas normas e inspiran directa o indirectamente una serie de soluciones por lo que pueden servir para promover y encauzar la aprobación de nuevas normas, orientar la interpretación de las existentes y

¹ Alonso García, Manuel. *Derecho del trabajo*. Pág. 247

resolver los casos no previstos".² "Un principio jurídico fundamental es algo que debe admitirse como supuesto de todo ordenamiento jurídico, informa la totalidad del mismo y aflora de modo expreso en múltiples y diferentes normas, en las cuales muchas veces el legislador se ve precisado a aludirlo".³ Los principios generales del derecho laboral tienen tres funciones fundamentales:

a) Informadora Dado que inspiran o informan al legislador, sirviendo como fundamento del ordenamiento jurídico que se promulga.

b) Interpretadora En virtud que operan como criterio orientador del intérprete de la ley (Juez, Abogado, trabajador, empleador).

c) Normativa Actúan como fuente supletoria en caso de ausencia de la ley. Son medios de integración del ordenamiento jurídico cuando existen lagunas de la ley⁴

En consecuencia los principios del derecho laboral tienen por objeto impregnar las instituciones que se crean dentro de ésta rama del derecho a efecto de que las mismas satisfagan las necesidades sociales que dieron lugar a su surgimiento y asegurar que la aplicación de la norma conduzca efectivamente a la justicia, toda vez que, sin ellos, la aplicación del derecho conduciría a la inequidad. Entre los principales principios laborales regulados en la legislación guatemalteca se encuentran los siguientes:

² Plá Rodríguez, Américo. **Los principios del derecho del trabajo**. Pág. 9

³ Borga, Eduardo Ernesto. **Enciclopedia omeba**. Pág. 84

⁴ Chicas Hernández, Raúl Antonio. **Los principios procesales del derecho y la prueba en el proceso laboral**. Pág. 8

a) Principio de tutelaridad

Este principio atañe a la función esencial que cumple el ordenamiento jurídico laboral, esto es, el establecer un amparo preferente a la parte trabajadora, que se manifiesta en un desigual tratamiento normativo de los sujetos de la relación de trabajo asalariado que regula, a favor o en beneficio del trabajador. “El principio tutelar significa que el juzgador puede equiparar la situación desigual de los litigantes, lo que implica el otorgamiento de los más amplios poderes directores al Juez de Trabajo a lo largo de todo el proceso desde la decisión oficial para llenar omisiones y corregir deficiencias de los litigantes hasta dirigir interrogatorios a las partes, a los testigos y expertos, así como el ordenamiento y evacuación de pruebas en auto para mejor proveer, aunque no hayan sido ofrecidas por las partes”.⁵ De esta forma el principio tutelar nivela la desigualdad económica que existe entre ambas partes de la relación laboral, basándose fundamentalmente en tres reglas o formas de expresión siendo estas:

➤ Regla in dubio pro operario

Que sustenta que todas las normas jurídicas aplicables a las relaciones de trabajo, en caso de duda en cuanto a su sentido y alcance, deben ser interpretadas en la forma que resulte más beneficiosa para el trabajador. Es decir, de entre dos o más sentidos de una norma, ha de acogerse aquel que en cada caso resulte más favorable a los intereses de los trabajadores. En la actualidad, esta regla suele ser invocada en escritos, peticiones, discusiones y alegatos, y alguna jurisprudencia la ha recibido, pese

⁵ López Larrave, Mario. Introducción al estudio del derecho procesal del trabajo. Pág. 24

a que en ocasiones se le confunde con otros principios del Derecho del Trabajo o derechamente con su naturaleza o carácter tutelar. Cabe mencionar que esta regla se encuentra claramente regulada en la Constitución Política de la República de Guatemala que en el párrafo segundo del Artículo 106 establece: “En caso de duda, sobre la interpretación o alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, se interpretarán en el sentido más favorable para los trabajadores”.

➤ **Regla de la norma más favorable**

Por su parte, la regla de la norma más favorable implica un cambio en la manera tradicional de entender el principio de la jerarquía normativa. En efecto, el vértice de la pirámide de la jerarquía de las normas laborales será ocupado por la norma más favorable al trabajador de entre todas las diferentes normas en vigor. Esta regla soluciona uno de los problemas básicos en la aplicación de las normas del derecho del trabajo, en cuanto a la determinación de la norma aplicable de entre varias, posible y simultáneamente vigentes. En definitiva, se puede señalar que una característica del derecho laboral es que cada una de sus normas marca niveles mínimos de protección superables por nuevas normas que mejoren dichos mínimos.

➤ **Regla de la condición más beneficiosa**

Esta regla supone la existencia de una situación concreta anteriormente reconocida y determina que ella debe ser respetada en la medida que sea más favorable al

trabajador que la nueva regulación que se ha de aplicar. Esta regla opera, entonces, en los casos de sucesión normativa, garantizando el respeto a los niveles alcanzados con la norma más antigua o derogada. Para invocar esta regla, deben concurrir tres requisitos: Que se trate de condiciones laborales, en un sentido amplio (alimentación, transporte, becas de estudio, vestimenta, etc.); que las condiciones laborales sean más beneficiosas para el trabajador, lo cual importa compararlas con otra regulación, nacida bajo el imperio de una norma antigua, sea legal o convencional; que las condiciones laborales hayan sido efectivamente reconocidas al trabajador, a nivel individual. Cabe señalar que esta regla también tiene aplicación en el ordenamiento jurídico laboral guatemalteco, pese a que los fundamentos que permiten afirmar su vigencia no son tan fuertes como la declaración expresa del legislador dada para la regla anterior. En cuanto a su aplicación en el derecho de trabajo, en el derecho colectivo con el desarrollo de las asociaciones profesionales, el régimen de huelga y de contratación colectiva en el sector privado, han fortalecido la posición de los trabajadores, procurando un equilibrio que hace ver la intervención proteccionista como algo subsidiario a través de las mejoras laborales por la vía de la negociación colectiva, en lugar de esperar reformas legales, lo que ha cuestionado la aplicabilidad del principio de irrenunciabilidad de derechos que en cierta medida limita la libre negociación entre las partes de la relación laboral.

Por otra parte, es en el derecho individual donde más se expresa el proteccionismo que inspira a esta disciplina, al consagrar aspectos como: la limitación de la jornada de trabajo a ocho horas diarias o cuarenta y cuatro a la semana, se está protegiendo al trabajador; un mínimo de quince días de vacaciones o señalar los mínimos en los días



de descanso pre y post-natal, de igual forma las normas procesales están imbuidas de este espíritu protector, por ello, tanto normas objetivas como sustantivas, son favorables al trabajador, lo que implica que éste al presentarse ante un tribunal, a ejercitar una acción, goce de una doble protección o duplicidad de tutela, una por el derecho de fondo y otra por la forma en que se ventilará el proceso.

En el ámbito procesal cabe destacar: **El impulso de oficio**, regulado en el primer párrafo del Artículo 321 del Código de Trabajo que indica: “El procedimiento en todos los juicios de trabajo y previsión social es oral, actuado e impulsado de oficio por los tribunales”. Lo que implica que el juez viene a ser una especie de asesor del trabajador en cuanto a gestionar las acciones procesales que correspondieren, aunque el actor no las hubiere pedido, por lo mismo, la caducidad no puede prosperar en los juicios ordinarios laborales, la demanda puede ser presentada en forma verbal ante el tribunal y éste debe adecuarla a los requerimientos de la ley, pero si se presenta por escrito, nunca puede ser rechazada; el juzgador debe señalar los defectos y ordenar al actor que los subsane como lo establece el Artículo 334 del Código de Trabajo que literalmente consigna: “Si la demanda no contiene los requisitos numerados en el Artículo 332, el juez de oficio, debe ordenar al actor que subsane los defectos, puntualizándolos en forma conveniente; y mientras no se cumplan los requisitos legales no se le dará trámite”. En esta actuación dentro del proceso colectivo, la tutelaridad va al extremo de convertir al juzgador en parte; de esa forma el Artículo 381 del Código de Trabajo en el último párrafo indica: “Si la solicitud presentada no llena los requisitos legales, el tribunal, de oficio, la corregirá mediante acta. Inmediatamente, dará trámite a

la solicitud”. Esto implica que la ley ordena al juez la obligación de corregir la demanda cuando no cumpla con los requerimientos legales.

En cuanto a la **inversión de la carga de la prueba**, constituye un beneficio que se otorga al trabajador del sector privado, al contrario de la carga de la prueba que señala lógicamente que quien afirma hechos ante un tribunal, debe tener los elementos de prueba que confirmen su acierto, en el proceso ordinario laboral por despido, el trabajador expone su dicho ante el tribunal pero no necesita proponer pruebas, ya que literalmente se invierte esta carga que corresponde al empleador demandado, quien debe probar que efectivamente existía una causa justa de despido (ausencia, ebriedad, mal comportamiento, calumnia, etc.), lo cual queda debidamente fundamentado en el Código de Trabajo que en su Artículo 78 señala: “La terminación del contrato de trabajo conforme a una o varias de las causas enumeradas en el artículo anterior, surte efectos desde que el patrono lo comuniqué por escrito al trabajador indicándole la causa del despido y este cese efectivamente sus labores, pero el trabajador goza del derecho de emplazar al patrono ante los Tribunales de Trabajo y Previsión Social, antes de que transcurra el término de prescripción, con el objeto de que pruebe la justa causa en que se fundó el despido”. Esta disposición garantiza al trabajador que de no demostrar la justa causa de despido, el patrono queda obligado a pagar la indemnización correspondiente, más un salario mensual por cada mes que dure el juicio, hasta doce meses a título de daños y perjuicios. Como el trabajador no tiene necesidad de aportar prueba en su demanda, tampoco tiene la obligación de ofrecerla, como lo establece el Artículo 332 del Código de Trabajo, que en el literal e) indica: “Esta disposición no es

aplicable a los trabajadores en casos de despido, pero si ofrecieren prueba deben observarla”.

El último aspecto importante que contiene el principio de tutelaridad es la denominada **declaración de confeso o confesión ficta** que si bien es aplicable a casi todos los procedimientos, en el proceso ordinario laboral conlleva un beneficio adicional para el trabajador porque opera aunque el trabajador no haya propuesto la confesión judicial (declaración de parte) como medio de prueba y además implica el fin del proceso. Si el patrono no comparece a la hora exacta de la primera audiencia, se le debe declarar confeso en las siguientes cuarenta y ocho horas y automáticamente pierde el juicio en cuestión, por el contrario, si fuere el trabajador quien faltara a una audiencia, se le puede declarar confeso respecto al pliego de preguntas, pero no por ello pierde automáticamente el proceso, lo que refleja una vez más la protección preferente que se da al trabajador como la parte económicamente más débil de la relación de trabajo en procura de equilibrar las condiciones entre las partes.

b) Principio de realismo

Este principio se basa en el postulado que en caso de discordancia entre lo que ocurre en la práctica y lo que surge de documentos o acuerdos, debe darse preferencia a lo primero, es decir, a lo que sucede en el terreno de los hechos. De esta forma han surgido las nociones de “contrato-realidad” y “efectiva relación de trabajo”, entendiendo que la aplicación del Derecho del Trabajo depende cada vez más de una relación jurídica objetiva, cuya existencia es independiente del acto que condiciona su

nacimiento. Pues bien, este principio ha sido regulado en el ordenamiento jurídico laboral guatemalteco en los considerandos del Código del Trabajo, específicamente en el considerando d) que estipula: “El derecho de trabajo es un derecho realista y objetivo; lo primero porque estudia al individuo en su realidad social y considera que para resolver un caso determinado a base de una bien entendida equidad, es indispensable enfocar ante todo la posición económica de las partes, y lo segundo, porque su tendencia es la de resolver los diversos problemas que con motivo de su aplicación surjan, con criterio social y a base de hechos concretos y tangibles”. En la realidad, lo que se pretende en última instancia, no es contemplar únicamente los intereses de los trabajadores, sino que armonizar los intereses obrero-patronales con los de la colectividad, dentro del marco de la legalidad y de la aplicación de justicia para beneficio, precisamente, de ese componente mayoritario de la sociedad como lo es el asalariado.⁶

c) Principio de estabilidad laboral

Este principio, reconocido a favor del trabajador persigue que las relaciones laborales sean estables. Esto porque se ha concebido al contrato de trabajo como una relación jurídica indefinida, estable y de jornada completa, de tal manera que asegure la continuidad de la permanencia del trabajador en la empresa, protegiéndola de rupturas e interrupciones y limitando las facultades del empleador de ponerle término.⁷ Legalmente este principio queda consagrado por el Código de Trabajo en su artículo 6

⁶ Podetti, Humberto. *Introducción al derecho del trabajo*. Pág. 149

⁷ Plá Rodríguez, Américo. *Ob. Cit.* Pág. 86

artículo 6 en donde se establece que: “La sustitución temporal o definitiva del patrono, no puede afectar los contratos de trabajo en perjuicio de éstos”, de igual forma el artículo 23 de dicho cuerpo legal establece: “La sustitución del patrono no afecta los contratos de trabajo existentes en perjuicio del trabajador”. Así también el artículo 26 del Código de Trabajo señala: “Todo contrato individual de trabajo debe tenerse por celebrado por tiempo indefinido, salvo prueba o estipulación lícita y expresa en contrario”. La estabilidad implica la garantía para el trabajador de que no perderá su trabajo sino por causa debidamente justificada y fundamentada en ley, como el caso de causales de despido, cumplimiento del plazo en el caso de contratos de trabajo a plazo fijo o ejecución de la obra en contratos de trabajo para obra determinada. En cuanto a su aplicación en las relaciones de trabajo de carácter privado cabe mencionar que a pesar de toda la protección con que se brinda la estabilidad laboral, los trabajadores son objeto de despidos injustificados y en la mayoría de las ocasiones los empleadores se niegan a indemnizarlos a pesar de la obligación legal de hacerlo, lo que conlleva la instauración de un proceso ordinario laboral que debido a la lentitud que se observa en la práctica y a las argucias de los empleadores para retrasar el proceso, resulta siendo un calvario para el trabajador que termina por desistir de su pretensión, provocando con ello la impunidad del infractor.

d) Principio de irrenunciabilidad

Este principio plantea la imposibilidad jurídica de privarse voluntariamente de una o más ventajas concedidas por el Derecho del Trabajo. El ordenamiento jurídico laboral se aleja nuevamente de los criterios civilistas, que recogen los principios contrarios, de la

renunciabilidad de los derechos y de la autonomía de la voluntad. Este principio se implementa con el objeto de asegurar los mínimos que establece la ley y evitar que el trabajador renuncie a esos mínimos, ya sea por presiones, engaños o cualquier otro motivo. Por lo mismo resulta nula una renuncia de derechos que haga el trabajador, lo que significa que, aunque el trabajador haya firmado un documento renunciando a derechos o aceptando derechos menores a los que le corresponden, mantiene el derecho de reclamar aquellos y cualquier juez laboral debe atender el reclamo de esos derechos que estén pendientes de ser otorgados al trabajador.⁸

Este principio se encuentra claramente regulado en la Constitución Política de la República de Guatemala que establece en su Artículo 106: “Los derechos consignados en esta sección son irrenunciables para los trabajadores, susceptibles de ser superados a través de la contratación individual o colectiva, y en la forma que fija la ley”.

Estos derechos irrenunciables se encuentran específicamente señalados en el Artículo 102 constitucional, citando entre los importantes los siguientes:

- Derecho a la libre elección del trabajo;
- Remuneración por cada trabajo desempeñado;
- Igualdad de salario por igual trabajo prestado;
- Pago de salario en moneda de curso legal;
- Inembargabilidad del salario;
- Jornada ordinaria de trabajo;

⁸ Fernández Molina, Luis. **Derecho laboral guatemalteco**. Pág. 13

- Derecho al salario mínimo;
- Descansos y vacaciones remuneradas;
- Derecho al pago del aguinaldo;
- Protección a la mujer y madre trabajadora;
- Protección a los menores trabajadores;
- Derecho al pago de indemnizaciones:
- Derecho a la libre sindicalización.

Así mismo el Código de Trabajo guatemalteco consagra la irrenunciabilidad en el Artículo 12 el cual establece: “Son nulos Ipso Jure y no obligan a los contratantes, todos los actos o estipulaciones que impliquen renuncia, disminución o tergiversación de los derechos que la Constitución Política, el presente Código, sus reglamentos y demás leyes y disposiciones de trabajo o de previsión social otorguen a los trabajadores, aunque se expresen en un reglamento interior de trabajo, un contrato de trabajo u otro pacto o convenio cualquiera”. De igual forma el Artículo 20 del Código de Trabajo en su párrafo cuarto indica: “Las condiciones de trabajo que rijan un contrato o relación laboral, no pueden alterarse fundamental o permanentemente, salvo que haya acuerdo expreso entre las partes o que así lo autorice el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, cuando lo justifique plenamente la situación económica de la empresa. Dicha prohibición debe entenderse únicamente en cuanto a las relaciones de trabajo que, en todo o en parte, tengan condiciones superiores al minimum de protección que este Código otorga a los trabajadores”. La irrenunciabilidad laboral conlleva entonces la garantía a todo trabajador de que no podrá ser sometido a condiciones laborales menores a las plasmadas jurídicamente y de ser así, la ley se las reconocerá al

momento de instaurarse un proceso judicial como consecuencia del incumplimiento de las mismas.

A pesar de la legislación existente al respecto, la realidad de los trabajadores del sector de las ventas por teléfono, refleja un atropello por parte de los empleadores de las entidades dedicadas a esta actividad económica, quienes en su mayoría, en sus relaciones de trabajo con los empleados, incumplen con dichas garantías especialmente las siguientes: no pagar un salario mínimo y fijo por sus servicios, no pagar íntegramente prestaciones como el bono catorce y el aguinaldo, de los cuales se cancela únicamente la mitad de la suma correspondiente, el no pago de las vacaciones y el abstenerse de pagar la cuota del Instituto de Seguridad Social. Todo esto aprovechando la necesidad del trabajador de laborar aun en condiciones laborales indignas y claramente ilegales.

e) Principio de imperatividad

“La imperatividad de la norma jurídica expresa una orden, o un mandato y no un ruego o una sugerencia. Si no se cumple se aplica la fuerza. Hay normas donde esta imperatividad es un poco dudosa, como en las normas permisivas, interpretativas, derogatorias y declarativas. Esto es porque en sí mismas no son imperativas, sin embargo son normas jurídicas porque se tornan imperativas al relacionarse con las otras normas”.⁹

⁹ López Mayorga, Leonel Armando. *Introducción al estudio del derecho I*. Pág. 119



El principio de imperatividad laboral implica la aplicación forzosa en cuanto a las prestaciones mínimas que concede la ley. De nada valdría que el Estado en atención de las desigualdades sociales, estableciera disposiciones estatutarias a favor de la parte débil de la relación jurídica, si sobre la base del principio común de autonomía de la voluntad, se permitiera a esa parte débil ignorar la existencia de un estatuto que le ha sido concedido e impuesto para protegerle y que debe aplicarse de forma obligatoria, por lo tanto el principio de necesidad e imperatividad se encuentran sumamente ligados y se regulan jurídicamente en la literal c del cuarto considerando del Código de Trabajo que expresa: "El derecho de trabajo es un derecho necesario e imperativo, o sea de aplicación forzosa en cuanto a las prestaciones mínimas que conceda la ley, de donde se deduce que esta rama del derecho limita bastante el principio de la "autonomía de la voluntad", propio del derecho común, el cual supone erróneamente que las partes de todo contrato tienen un libre arbitrio absoluto para perfeccionar un convenio, sin que su voluntad esté condicionada por diversos factores y desigualdades de orden económico-social;". Este principio está en íntima relación con el principio tutelar y con la naturaleza jurídica del Derecho del Trabajo, que es de Orden Público, debido a que: "Las normas jurídicas son reglas de conducta cuya observancia está garantizada por el estado".¹⁰

En la realidad, para que el derecho de trabajo pueda cumplir con su cometido, debe ser aplicado en forma coercitiva, esto es, debe intervenir en forma coercitiva dentro de las relaciones de un empleador con un trabajador. Se establece un ámbito de la voluntad de las partes, pero forzosamente se imponen unos límites, independientemente de los

¹⁰ *Ibíd.* Pág. 99



acuerdos contractuales. Por ello se han establecido los Tribunales de Trabajo y Previsión Social, con plenas facultades para aplicar coercitivamente sus resoluciones. Los patronos tienen bien entendido que, como mínimo deben otorgar a sus empleados las prestaciones básicas de ley; en caso contrario podrán ser exigidas dichas prestaciones judicialmente, la importancia de la imperatividad en materia laboral previene que el empleador pueda abusar del trabajador necesitado, debido a que aunque el trabajador renuncie a algún derecho laboral, dicha renuncia deviene nula, independientemente de la disponibilidad del trabajador al momento de tal renuncia, lo que con ello se pretende es proteger al trabajador de aceptar una renuncia en un estado de necesidad de las garantías mínimas reguladas por virtud del principio de irrenunciabilidad y por otra parte evitar que renuncie por algún engaño o ardid del empleador.

f) Principio democrático

Por principio, todo derecho debe ser expresión del ejercicio real de la democracia, más aún tratándose del derecho de trabajo. El cuarto considerando del Código de Trabajo de Guatemala en su literal f, establece: "El derecho de trabajo es un derecho hondamente democrático porque se orienta a obtener la dignificación económica y moral de los trabajadores, que constituyen la mayoría de la población, realizando así una mayor armonía social, lo que no perjudica, sino que favorece los intereses justos de los patronos". La democracia en el derecho laboral radica en la posición preferente de los trabajadores del sector privado en comparación con los patronos, sin que esto implique una discriminación contra éstos, lo cual es entendible dada la condición

económicamente débil y de carencia de los medios de producción en la que se encuentran los empleados lo que lleva al derecho laboral a cobijar al sector más débil de la relación laboral conformada por la mayoría de la población guatemalteca.

g) Principio de sencillez

El principio de sencillez en el ámbito laboral tiene como función establecer un sistema normativo ágil y eficaz de carácter procedimental: "El Proceso Laboral tiene formas para llegar a la realización de sus fines, pero esas formas son mínimas, son las estricta y rigurosamente indispensables para no violentar la garantía de la defensa en juicio, sin que de ninguna manera pueda darse el caso de que el aspecto formal predomine sobre el fondo del asunto, como ocurre frecuentemente en el proceso civil de la actualidad".¹¹ Por el contrario el proceso de trabajo se caracteriza según la opinión unánime de los autores porque sus normas instrumentales son simples, expeditas y sencillas. El Código de Trabajo guatemalteco lo expresa de esta forma claramente en el quinto considerando que literalmente consigna: "Que para la eficaz aplicación del Código de Trabajo es igualmente necesario introducir radicales reformas a la parte adjetiva de dicho cuerpo de leyes, a fin de expeditar la tramitación de los diversos juicios de trabajo estableciendo un conjunto de normas procesales claras, sencillas y desprovistas de mayores formalismos que permitan administrar justicia pronta y cumplida; y que igualmente es necesario regular la organización de las autoridades administrativas de trabajo para que éstas puedan resolver con celeridad y acierto los problemas que surjan con motivo de la aplicación de la Legislación Laboral". Lo que pretende el legislador con

¹¹ López Larrave, Mario. Ob. Cit. Pág. 26

esto es propiciar la celeridad en los procesos laborales y con ello descongestionar el saturado sistema de justicia y aplicar una pronta y cumplida justicia, sin embargo actualmente puede observarse como existen procesos laborales que llevan años de sustanciación sin resolución alguna motivado por las argucias utilizadas por los patronos para dilatar el proceso lo que le genera al trabajador pérdidas económicas que lo obligan en muchas ocasiones a desistir de su pretensión.

h) Principio Conciliatorio

El derecho en general debe buscar la armonía dentro del contexto de la sociedad, en igual sentido, el derecho de trabajo está llamado a cumplir una misión muy importante y delicada, como lo es lograr la sincronización de las partes de la relación laboral a efecto de beneficiar a la sociedad en su conjunto. El término conciliación implica una pugna o lucha permanente, por lo que la nueva dinámica laboral no pretende ahondar en las diferencias sino que destacar las coincidencias, los puntos de convergencia e intereses, que puede tomar diversos caminos: una negociación colectiva, una coparticipación en las utilidades de la empresa, la implementación de una asociación tipo solidarista o un pacto colectivo, siempre en procura de evitar la instauración de un proceso laboral que terminará con la enemistad definitiva entre las partes y el fracaso del carácter social del derecho laboral.

Constitucionalmente este principio se encuentra regulado en el Artículo 103 que establece: “Las leyes que regulan las relaciones entre empleadores y el trabajo son conciliatorias, tutelares para los trabajadores y atenderán a todos los factores



económicos y sociales pertinentes”. Por su parte el Código de Trabajo de Guatemala en su sexto considerando, indica: "Que las normas del Código de Trabajo deben inspirarse en el principio de ser esencialmente conciliatorias entre el capital y el trabajo y atender a todos los factores económicos y sociales pertinentes". Un ejemplo del desarrollo de este principio lo observamos en el artículo 340 del Código de Trabajo que en su segundo párrafo indica: "Contestada la demanda y la reconvención si la hubiere, el juez procurará avenir a las partes, proponiéndoles fórmulas ecuanímes de conciliación y aprobará en el acto cualquier fórmula de arreglo en que convinieren, siempre que no se contraríen las leyes, reglamentos y disposiciones aplicables". Más allá de la pugna entre el capital y el trabajo, de los intereses encontrados de patronos y trabajadores, no se trata de atacar a los empleadores ni de limitar a los trabajadores, por el contrario con las disposiciones legales expuestas lo que se pretende es unificar los ideales obrero patronales con el fin de que ambas partes caminen por un mismo sendero en un ambiente laboral justo y ecuaníme para todos.

i) Principio de libertad sindical

Este principio se basa fundamentalmente en el derecho que tiene toda persona de fundar sindicatos y asociarse en ellos para la defensa de sus intereses. La libertad sindical se define como: "El derecho de los trabajadores y patronos, expresado en poderes individuales y colectivos en virtud de los cuales, sin ningún tipo de distinción o discriminación, sin requerir autorización previa; y sin injerencias, tienen derecho a constituir libremente (en forma autónoma e independiente) las organizaciones sindicales que estimen convenientes para la mejor defensa de sus derechos e



intereses, así como también el de afiliarse o no a organizaciones sindicales existentes, establecer su forma de organización, administración, participación, elección de sus autoridades y toma de decisiones de conformidad con lo que establezca el ordenamiento jurídico respectivo”.¹²

En el ordenamiento jurídico guatemalteco, la Constitución Política de la República de Guatemala garantiza este derecho en el Artículo 102 que en su inciso q) establece: “Derecho de sindicalización libre de los trabajadores. Este derecho lo podrán ejercer sin discriminación alguna y sin estar sujetos a autorización previa, debiendo únicamente cumplir con llenar los requisitos que establezca la ley. Los trabajadores no podrán ser despedidos por participar en la formación de un sindicato, debiendo gozar de este derecho a partir del momento en que den aviso a la Inspección General de Trabajo”. Por su parte el Código de Trabajo protege la estabilidad laboral de los trabajadores que intervengan en la constitución de un sindicato al indicar en el Artículo 209 primer párrafo: “Los trabajadores no podrán ser despedidos por participar en la formación de un sindicato. Gozan de inamovilidad a partir del momento en que den aviso por cualquier medio escrito a la Inspección General de Trabajo, directamente o por medio de la delegación de ésta en su jurisdicción, que están formando un sindicato y gozarán de esta protección hasta sesenta días después de la inscripción del mismo”.

El análisis de los artículos mencionados refleja la tutela que la legislación otorga a la libertad sindical reconociéndolo como uno de los derechos fundamentales del trabajador a través del cual la clase obrera participa conjuntamente con el patrono, en el

¹²Wikipedia. **La libertad sindical**. (27 de noviembre de 2011).



establecimiento de condiciones laborales dignas y satisfactorias para ambas partes, a pesar de ello la realidad indica que éste es uno de los derechos más vulnerados y restringidos en el ámbito laboral guatemalteco en virtud de que en muchos centros de trabajo se reprime a los trabajadores que pretenden organizarse sindicalmente con despidos injustificados o amenazas incurriéndose por parte de los patronos en una grave ilegalidad que atenta contra un derecho reconocido como inherente al ser humano.

1.2 La relación laboral en Guatemala

La relación laboral se define como: “El vínculo que se establece entre el trabajo y el capital en el proceso productivo. En esa relación, la persona que aporta el trabajo se denomina trabajador, en tanto que la que aporta el capital se denomina empleador, patronal o empresario. El trabajador siempre es una persona física, en tanto que el empleador puede ser tanto una persona física como una persona jurídica. En las sociedades modernas la relación laboral se regula por un contrato de trabajo en el cual ambas partes son formalmente libres. Sin embargo un trabajador aislado se encuentra en una situación de hecho de debilidad frente al empleador que le impide establecer una relación libre, por lo que se entiende que una relación laboral para que sea realmente libre debe realizarse en forma colectiva, entre los trabajadores organizados sindicalmente y el empleador”.¹³ Otro autor define a la relación laboral como: “La relación jurídica que existe entre el trabajador y el patrono, independientemente de que exista un contrato de trabajo y siempre que se encuentren los siguientes requisitos o

¹³ Cabanellas de Torres, Guillermo. *Diccionario de derecho laboral*. Pág. 492

elementos constitutivos: Prestación del servicio: Tiene que ser personal y ~~consiste en~~ los servicios que el patrono requiere del trabajador para el desarrollo de determinadas actividades; remuneración: Es la contraprestación en dinero que recibe el trabajador por la prestación del servicio; y la subordinación: Consistente en la voluntad que tiene el trabajador de someterse a las normas e instrucciones que le dicte el patrono”.¹⁴

En Guatemala la relación trabajador patrono es tutelar, esto significa que la ley protege al trabajador frente al patrono y establece prestaciones laborales mínimas para el trabajador, que el patrono debe cumplir obligatoriamente. Jurídicamente el Código de Trabajo de Guatemala regula la relación laboral en el Artículo 19 que en su primer párrafo establece: “Para que el contrato de trabajo exista y se perfeccione, basta con que se inicie la relación de trabajo, que es el hecho mismo de la prestación de los servicios o de la ejecución de la obra en las condiciones que determina el artículo precedente”. Esto implica que conforme el marco jurídico laboral en Guatemala, la relación laboral se perfecciona desde el momento en que el trabajador esta bajo las ordenes directas del patrono o sus representantes, sin que necesariamente exista un contrato escrito de trabajo, basta el simple acuerdo verbal entre ambas partes para que la legislación considere creado el vínculo laboral y surtan todos sus efectos jurídicos.

➤ **Elementos constitutivos de la relación laboral**

Estos constituyen los diversos factores que configuran la existencia de la relación laboral y doctrinariamente suelen clasificarse de la siguiente forma:

¹⁴ Cavazos Flores, Baltasar. *Derecho laboral en Iberoamérica*. Pág. 191



a) Vínculo económico jurídico

El objeto de la relación laboral lleva implícito siempre un contenido de carácter económico que motiva el comportamiento de los sujetos, en correspondencia con los intereses materiales de cada uno de ellos, por un lado el interés material del patrono en el desempeño de las labores y por el otro lado el interés material del trabajador de obtener una retribución por el desempeño de determinada labor.

Por otra parte el contenido jurídico que surge de la relación laboral determina la definición de derechos y obligaciones regulados por el derecho laboral, y que ambas partes pueden ejercer y cumplir.

b) Prestación personal del servicio

Es el compromiso que adquiere la persona individual o física de prestar el servicio o ejecutar la obra en forma personal, dicha obligación tiene el carácter en consideración de la misma persona, que deriva en las siguientes obligaciones:

- Es una obligación personalísima.
- No puede asignársele a otra persona.
- La sustitución solo puede hacerse con el consentimiento del empleador.
- En caso que el trabajador este imposibilitado de prestar el servicio corresponde al empleador buscar un reemplazo.

- El trabajador no puede auxiliarse de ayudantes si no es con autorización del empleador.

“Esto implica la realización de una labor por parte de una persona natural a otra que puede ser natural o jurídica. Significa que el trabajador debe realizarlo por sí mismo. Lo anterior se denomina prestación personal del servicio, sin ayuda de ninguna otra persona y sin que el trabajador contratado pueda ser sustituido por otro”.¹⁵

La excepción a esta regla se presenta en el trabajo a domicilio, en el cual la labor se realiza fuera de los talleres o empresas y lejos de la vigilancia directa del empleador, como se consigna en el Artículo 156 del Código de Trabajo de Guatemala que establece: “Trabajadores a domicilio son los que elaboran artículos en su hogar o en otro sitio elegido libremente por ellos, sin la vigilancia o la dirección inmediata del patrono o del representante de éste”. En consecuencia la prestación personal del servicio implica la presencia física del trabajador en el centro de trabajo y su contacto directo con los instrumentos y herramientas laborales que le permitan la prestación de un determinado servicio o la ejecución de una determinada obra en beneficio del patrono a cambio de una retribución.

c) Dependencia continuada

“Es la sujeción del trabajador a la estructura organizativa del patrono, esto quiere decir que el trabajador no podría prestar el servicio al cual se compromete, sin que el patrono

¹⁵ Vázquez Vialard, Antonio. *Derecho del trabajo y de la seguridad social*. Pág. 245

le proporcione todo lo necesario para la ejecución del trabajo”.¹⁶ Es el elemento que tipifica el contrato de trabajo o la relación laboral. Se traduce en la facultad que tiene el empleador para exigirle al trabajador el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento, de acuerdo con el modo, el tiempo o la cantidad de trabajo, y a imponerle reglamentos. Esta facultad debe mantenerse en todo el término de duración del vínculo laboral, todo lo anterior sin que afecte los derechos mínimos fundamentales de los trabajadores, consagrados en la Constitución Política, el Código de Trabajo, leyes y reglamentos de trabajo y previsión social.

d) Dirección inmediata o delegada

Constituye el elemento fundamental de la subordinación en la prestación de los servicios y comprende el sometimiento del trabajador a la dirección y a los mandatos del empleador sobre la ejecución de las labores y en general fundamenta la sujeción del trabajador al poder disciplinario del patrono en consecuencia de la autoridad que este ejerce sobre aquel, un ejemplo es el reglamento de trabajo que cada empresa constituye para regir el desempeño de las labores por los empleados, esta subordinación puede presentarse de dos formas:

- **Inmediata:** Es la dirección por medio de la cual el patrono gira órdenes en forma directa, sin ningún intermediario, hacia el trabajador.

¹⁶ Briceño Ruiz, Alberto. **Derecho individual del trabajo**. Pág. 99

- **Delegada:** La dirección mediante la cual el patrono ordena las instrucciones para sus trabajadores a través de un representante delegado especialmente para tales efectos.

e) La retribución

Se entiende por retribución, el salario o sueldo normal de base o mínimo y cual sean otras gratificaciones satisfechas, directa o indirectamente, en dinero o en especie, por el empresario al trabajador en razón de la relación de trabajo. El salario es la principal y en la mayoría de los casos la única fuente de medios de subsistencia para el trabajador, ya que constituye el ingreso por el cual el trabajador satisface las necesidades alimenticias del él y su familia. De conformidad con el Código de Trabajo de Guatemala en su artículo 88 párrafo segundo, el salario puede pactarse: “Por unidad de tiempo (por mes, quincena, semana, día u hora); por unidad de obra (por pieza, tarea, precio alzado o a destajo); y por participación en las utilidades, ventas o cobros que haga el patrono; pero en ningún caso el trabajador deberá asumir los riesgos de pérdidas que tenga el patrono”.

1.3 Formas de contratación laboral

En el derecho civil, el contrato no es más que un acuerdo de voluntades; es el producto mismo de la plena libertad contractual, de la autonomía de la voluntad, sin embargo esta definición no concuerda dentro de la esfera del derecho laboral, ya que si bien el acuerdo inicial de voluntades es libre, no lo son la totalidad de sus disposiciones, por

cuanto entran en vigor los mínimos que la ley establece, lo que significa que el contrato de trabajo reviste la libertad contractual para iniciar la relación de trabajo pero no existe libertad de las partes para determinar el contenido contractual el cual debe ajustarse a las garantías mínimas que la legislación laboral establece, una de las características especiales del contrato laboral lo constituye el hecho mismo de iniciarse la prestación del servicio orientado en un servicio laboral de subordinación implica o presume una expresión de voluntad que se complementa con las disposiciones legales, en el momento en que el trabajador inicie a realizar las labores asignadas se puede decir que ya existe una relación laboral que implica una vinculación fáctica entre patrono y trabajador y tiene vigencia aun cuando no se haya concretado la contraprestación (el pago del salario), contrariamente puede darse el caso de que exista un contrato de trabajo sin que haya relación de trabajo pero no puede presumirse que se haya iniciado la relación de trabajo sin que antes ambas partes hayan pactado las condiciones de la prestación de los servicios ya sea mediante un contrato verbal o escrito.

En la legislación laboral guatemalteca se establecen como formas de contratación laboral las siguientes:

a) Contrato de trabajo por tiempo indefinido

Es la forma de contrato de trabajo que no tiene un término de finalización, generalmente concluye con la jubilación del trabajador, su renuncia, muerte o despido. Este es el contrato de trabajo general, se caracteriza por ser de una duración indefinida, se conoce la fecha en que se celebra el contrato mas no así la fecha en la que concluirá la

relación de trabajo, se define como el vínculo por el cual el trabajador presta sus servicios a una determinada empresa sin que exista límite alguno en el tiempo que se haya pactado previamente. La regulación legal de este tipo de contrato surge como consecuencia de la estabilidad que persigue la legislación laboral como una garantía establecida en beneficio del trabajador, estableciendo únicamente como fin de dicho contrato la concurrencia de alguna de las causales señaladas por el código de trabajo, por ello se afirma que el contrato de trabajo por tiempo indefinido constituye la regla por excelencia de los contratos de trabajo, y se estipula en el Código de Trabajo en el Artículo 25 en su literal a) que establece: “El contrato individual de trabajo puede ser: a) Por tiempo indefinido, cuando no se especifica fecha para su terminación”. Así también el Artículo 26 de dicho cuerpo normativo expresa: “Todo contrato individual de trabajo debe tenerse por celebrado por tiempo indefinido, salvo prueba o estipulación lícita y expresa en contrario. Deben tenerse siempre como contratos a plazo indefinido, aunque se hayan ajustado a plazo fijo o para obra determinada, los que se celebren en una empresa cuyas actividades sean de naturaleza permanente o continuada, si al vencimiento de dichos contratos subsiste la causa que les dio origen”. Con ello el legislador fortalece la permanencia de la relación laboral garantizándole al trabajador que aun cuando los contratos se celebren para un plazo fijo, el vínculo laboral persistirá mientras no se compruebe la temporalidad de las actividades desarrolladas.

b) Contrato de trabajo a plazo fijo

Esta modalidad de contrato constituye la excepción a la regla dentro de la legislación laboral, el tratadista Guillermo Cabanellas, comenta con respecto a este contrato: “Es

fácil que un contrato a plazo fijo, o por obra o servicios determinados, disimule una trasgresión de las disposiciones legales que favorecen a los trabajadores; por esas circunstancias deberán ser debidamente apreciadas las verdaderas causas que dan origen a la formación del contrato y que provocan la denuncia de éste”.¹⁷

La característica principal consiste en que la especialidad de la relación es lo que justifica el término de vigencia del contrato, por lo que no todas las actividades son susceptibles de constituir el objeto de un contrato de trabajo a plazo determinado, es necesario que dichas actividades sean de naturaleza accidental o temporal, como lo establece el Código de Trabajo en el párrafo tercero del Artículo 26 que indica: “En consecuencia los contratos a plazo fijo y para obra determinada tienen carácter de excepción y sólo pueden celebrarse en los casos que así lo exija la naturaleza accidental o temporal del servicio que se va a prestar o de la obra que se va a ejecutar”. Significa entonces que el contrato de trabajo a plazo fijo sólo puede existir en aquellos centros de trabajo cuya existencia sea de naturaleza temporal o que desempeñen determinada actividad excepcional que no sea del giro normal del quehacer del patrono.

c) Contrato de trabajo para obra determinada

En el contrato de trabajo para obra determinada lo que realmente importa no es el tiempo o plazo de la sujeción o subordinación del trabajador con el empleador, sino el resultado de la obra, se persigue un fin determinado, la realización de una obra específica, sin importar el tiempo que le lleve al trabajador la realización de la misma, se

¹⁷ Cabanellas de Torres, Guillermo. Diccionario enciclopédico de derecho usual. Pág. 404



configura como un contrato especial en el que el plazo adquiere una importancia secundaria, el plazo dependerá entonces de la propia ejecución del trabajador, a diferencia del contrato a plazo fijo, lo que determina la responsabilidad del trabajador es precisamente cada una de las obras o unidades concluidas, otra diferencia con el contrato anterior es que en el contrato para obra determinada, no se fija un plazo al momento de su celebración, el trabajador y el patrono concuerdan en la realización de una obra o unidad determinada, dejando el plazo del mismo a libertad del trabajador pero sujetando la retribución a la entrega completa de la obra encargada.

Jurídicamente el Código de Trabajo de Guatemala regula este tipo de contrato en la literal c) del Artículo 25 que establece: “Para obra determinada, cuando se ajusta globalmente o en forma alzada el precio de los servicios del trabajador desde que se inician las labores hasta que éstas concluyan, tomando en cuenta el resultado del trabajo, o sea, la obra realizada”. Cabe mencionar que la legislación laboral guatemalteca asigna a este tipo de contratos al igual que a los contratos a plazo fijo, la categoría de excepción con lo cual limita la utilización de estos para aquellas circunstancias en que se requiera la ejecución de una obra de carácter accidental o temporal en un determinado centro de trabajo.

1.4 Formas de terminación del contrato de trabajo conforme a la legislación guatemalteca

La terminación del contrato de trabajo se define como: “El fenómeno jurídico por el cual se extingue el contrato, queda disuelta la relación laboral y deja de existir para las

partes las obligaciones patrimoniales y extra patrimoniales que los vinculaban en virtud de él”.¹⁸ El Código de trabajo de Guatemala define la terminación del vínculo laboral en el Artículo 76 que indica: “Hay terminación de los contratos de trabajo cuando una o las dos partes que forman la relación laboral le ponen fin a ésta, cesándola efectivamente, ya sea por voluntad de una de ellas, por mutuo consentimiento o por causa imputable a la otra, o en que ocurra lo mismo, por disposición de la ley, en cuyas circunstancias se extinguen los derechos y obligaciones que emanan de dichos contratos”. Como puede observarse el Código de trabajo guatemalteco prevé cuatro diferentes formas en que puede ponerse fin al contrato laboral como lo son: la libre voluntad de una de las partes, el acuerdo mutuo, la causal imputable a una de las partes y cuando la propia ley ordena el término de la relación laboral. Así también se regula jurídicamente las circunstancias y consecuencias de cada una de estas variantes como podrá apreciarse en el desarrollo del presente tema.

a) Por voluntad de una de las partes

Esta forma de extinción puede darse de dos maneras por despido y por renuncia.

➤ Despido

Es el acto por medio del cual cualquiera de las partes de la relación laboral, ya sea directa o indirectamente decide ponerle fin a la misma, significa una rescisión a la relación de trabajo por decisión unilateral, un acto por el cual una de las partes

¹⁸ Franco López, Cesar Landelino. *Derecho sustantivo individual del trabajo*. Pág. 293

asalariado o empleador pone fin por su voluntad unilateral al contrato de trabajo. De la definición anterior se advierte que existen dos modalidades de despido siendo estas:

- **Despido directo:** El que se define como el acto por el cual el patrono pone fin a la relación de trabajo en forma unilateral.
- **Despido indirecto:** Es el acto por el cual el trabajador pone fin a la relación de trabajo aduciendo una causal imputable al patrono.

➤ **Renuncia**

Esta forma de terminación del contrato de trabajo está fundamentada en el principio de libertad de elección en el empleo, por medio del cual el trabajador busca las condiciones económicas que le garanticen a él y a su familia una existencia digna. Es obligación del trabajador para evitar incurrir en responsabilidad dar un aviso previo por escrito a su patrono en el que manifieste su deseo de ponerle fin a la relación laboral. Dependiendo del tiempo que lleve de laborar para su patrono, este aviso previo debe adecuarse a los plazos que establece el Artículo 83 del Código de Trabajo. La consecuencia principal de la renuncia es la pérdida al derecho de indemnización, exceptuándose los casos en que por negociación colectiva esta sea universal, es decir que sin importar el motivo que dio origen a la terminación de la relación de trabajo el empleado tendrá derecho siempre a ser indemnizado.

b) Por voluntad de ambas partes

A esta modalidad de terminación de los contratos individuales de trabajo se les denomina también por mutuo consentimiento y consiste, en el acuerdo libre y voluntario de ambas partes de disolver la relación laboral, sin incurrir por ello en responsabilidades.

c) Por advenimiento del plazo del contrato

Esta forma de terminación se refiere esencialmente al tiempo que las partes contratantes convinieron en que duraría la prestación de los servicios. El Artículo 25 del Código de Trabajo presenta dos modalidades del contrato de trabajo, cuyo factor determinante de finalización es el tiempo de terminación del contrato, siendo estas:

- **A plazo fijo:** Se da cuando no se especifica fecha para su terminación o cuando se ha previsto el acaecimiento de algún hecho o circunstancia como la conclusión de una obra, que forzosamente ha de poner término a la relación laboral.

- **Para obra determinada:** Es cuando se ajusta globalmente o en forma alzada el precio de los servicios del trabajador desde que se inician las labores hasta que estas concluyan, tomando en cuenta el resultado del trabajo, es decir que al concluir la obra realizada finaliza conjuntamente el vínculo laboral.

d) Por disposición de la ley

La legislación laboral guatemalteca prevé casos en que aún cuando no media la voluntad de las partes se debe dar por terminado necesariamente el contrato de trabajo, trayendo como consecuencia la ruptura de la relación laboral, sin que ninguna de ellas incurra en responsabilidad.

e) Por muerte del trabajador

Esta causa se encuentra prevista en el Artículo 85 inciso a) del Código de Trabajo, la muerte como fenómeno natural es el hecho más inevitable de las formas de terminación de los contratos de trabajo al ser un acontecimiento biológico que escapa de la voluntad del trabajador, sin que se extingan los derechos de éste o de sus herederos o concubina para reclamar y obtener el pago de las prestaciones o indemnizaciones que pueda corresponderles. Los beneficiarios del trabajador fallecido tienen derecho a percibir lo que se denomina indemnización post-mortem, la cual conforme al Código de Trabajo debe tramitarse por el procedimiento incidental, cuya culminación será la declaratoria de los beneficiarios del causante.

f) Por fuerza mayor o caso fortuito

Esta causa de terminación del contrato de trabajo se encuentra prevista en el Artículo 85 literal b) del Código de Trabajo, y tiene su origen en el derecho civil y consiste básicamente en la producción de un hecho impredecible o que sea inevitable, que haga

imposible la subsistencia de la relación laboral, que no se debe a dolo o culpa del empresario, siempre que la imposibilidad de la relación laboral no sea puramente transitoria, ya que de ser así entonces no produce la extinción, sino que, podría originar solamente la suspensión del contrato.

En cuanto al caso fortuito su separación de la fuerza mayor resulta difícil o sutil, que la generalidad de los códigos y buena parte de la doctrina no ahonda en ello y establece iguales consecuencias para uno y otra sin embargo es importante establecer que el caso fortuito se produce con independencia de la voluntad del hombre e influye sobre la prestación de la cosa, en cambio la fuerza mayor consiste en la violencia ejercitada sobre la persona, ya provenga de un suceso inevitable o de la acción legal o ilegal de persona distinta del obligado.

Se concluye que tanto la fuerza mayor y el caso fortuito son causas de terminación de los contratos de trabajo de cualquier clase que sean, sin responsabilidad para el trabajador y sin que se extingan los derechos para éste.

g) Por insolvencia, quiebra o liquidación judicial o extrajudicial de la empresa

A pesar de que instituciones como la quiebra, la insolvencia y la liquidación tienen su fundamento en el derecho civil, su acontecimiento tiene consecuencia directa a la relación laboral, por ello el Artículo 85 inciso b) del Código de Trabajo las regula como causas de extinción del contrato de trabajo sin responsabilidad para el trabajador y sin

que se extingan los derechos a reclamar y obtener el pago de las prestaciones e indemnizaciones que en derecho le corresponden.

La insolvencia es la imposibilidad del patrono al cumplimiento de sus obligaciones, provocado por la falta de recursos económicos.

La quiebra es el juicio promovido por un deudor que tiene varios acreedores, por los mismos acreedores, para que sean satisfechos sus créditos en la forma y orden que corresponde cuando los bienes no alcanzan a cubrirlos por entero.

La insolvencia tiene similitud con la quiebra, pues en ambas instituciones es la falta de recursos económicos el motivo para el cierre de la empresa, debiéndose liquidar su activo y pasivo, si se trata de una sociedad mercantil se deben observar las reglas establecidas en su escritura social. El objeto de la liquidación es realizar las operaciones necesarias para pagar las deudas del titular de la empresa o de la sociedad.

El auto de declaración de quiebra, sí esta es declarada fortuita, no es más que la declaración judicial del estado de insolvencia del comerciante, pero éste en sí no produce la disolución del contrato de trabajo en el acto, sino esto sucede sólo cuando la empresa se liquida totalmente, en este caso, no existe responsabilidad para el trabajador y tiene como consecuencia que subsiste el derecho al pago de las prestaciones o indemnizaciones que puedan corresponderle graduadas de acuerdo al monto de las obligaciones de la empresa.



Sí la insolvencia o quiebra se declara culpable o fraudulenta se deben aplicar las reglas del despido injustificado si se trata de contratos por tiempo indeterminado, o bien el pago de daños y perjuicios si los contratos son a plazo fijo o para obra determinada.

h) Por muerte o incapacidad del patrono

Esta causa de terminación de los contratos de trabajo está contenida en el Artículo 85 inciso b) del Código de Trabajo e implica el hecho de que la muerte del patrono no produce la resolución del contrato por ser un hecho involuntario y accidental siempre que continúe funcionando la industria, subsistirá el vínculo contractual; por lo tanto el contrato de trabajo no se extingue por este acontecimiento, con el condicionante que el representante legal o herederos del patrono fallecido continúen con la actividad económica. En caso contrario el trabajador conserva su derecho a reclamar y obtener el pago de las prestaciones o indemnizaciones que puedan corresponderle.

i) Consecuencias jurídicas de la terminación de los contratos de trabajo

El ordenamiento jurídico laboral guatemalteco establece sanciones económicas para el sujeto de la relación laboral que de por terminado el contrato de trabajo, sin tener causa justificada para ello. En el Artículo 77 del Código de Trabajo se enumeran las causas justas que facultan al patrono para dar por terminado el contrato de trabajo sin responsabilidad de su parte, aún así el trabajador goza del derecho de emplazar a su patrono ante los tribunales de trabajo y previsión social, antes que transcurra el término



de la prescripción con el objeto de que le pruebe la justa causa en que fundó el despido. Sí el patrono no prueba dicha causa debe pagar al trabajador la correspondiente indemnización, daños y perjuicios y costas judiciales.

Cuando el trabajador es quien pone fin a la relación de trabajo invocando los supuestos contenidos en el Artículo 79 del Código de Trabajo, y prueba la causal, tiene derecho a que el patrono le haga efectiva la indemnización, daños y perjuicios y costas procesales correspondientes. Este tipo de finalización del contrato de trabajo es lo que se conoce como despido indirecto, en este caso la carga de la prueba corre a cargo del trabajador. Además, el patrono tiene derecho de emplazarlo ante los tribunales de trabajo y previsión social con el objeto de probarle que abandonó sus labores sin justa causa, de comprobarse dicha circunstancia, el trabajador debe pagarle el importe del preaviso y los daños y perjuicios ocasionados, según lo regula el Artículo 80 del mismo cuerpo legal.

Puede suceder también que es el patrono quien decide poner fin al contrato de trabajo, por su propia voluntad y sin mediar ninguna justa causa, en este caso tiene la obligación de hacer efectivo al trabajador el pago de las prestaciones que le corresponden y la respectiva indemnización. Sí es el trabajador quien decide poner fin al vínculo laboral sin tener causa justificada para ello tiene la obligación de dar un aviso previo por escrito a su patrono y su omisión tiene como consecuencia la obligación de pagar a éste el importe del preaviso y los daños y perjuicios producidos por el cese prematuro de sus labores.



Cuando la relación laboral termina por mutuo consentimiento no existe sanción para ninguna de las partes.

Las consecuencias jurídicas derivadas de la terminación del contrato de trabajo anteriormente analizadas, tienen aplicación en todo centro de trabajo incluyendo a los trabajadores de las empresas dedicadas a la prestación de los servicios de las ventas por teléfono, constituyendo uno de los aspectos que son irrespetados por dichas empresas que no cumplen con las disposiciones legales al respecto como se expone en el desarrollo del presente trabajo de tesis.

CAPÍTULO II

2. Los derechos y las garantías mínimas laborales, análisis de su cumplimiento en relación a los trabajadores del sector de las ventas por teléfono y funciones de la inspección general de trabajo en defensa de los derechos laborales.

En el segundo capítulo se presenta una descripción acerca del contenido de los derechos y las garantías mínimas conforme a la legislación laboral guatemalteca, se analiza cómo se da su cumplimiento específicamente en los centros de llamadas de telemarketing y se presentan brevemente las funciones que ejerce la inspección general de trabajo en la defensa de los derechos laborales.

2.1 Los derechos laborales y las garantías mínimas de los trabajadores guatemaltecos

Con el inicio de la relación de trabajo, surgen una serie de derechos y obligaciones, que exceden el esquema simple de trabajo-salario, no todos estos derechos son de carácter económico, se incluyen una serie de garantías de carácter social tendientes a mejorar la condición de vida de los trabajadores. Entre el trabajador y el empleador se constituye un vínculo de carácter jurídico, de esa virtud, las partes adquieren derechos y se imponen obligaciones, los derechos laborales pueden exigirse, pero de igual forma deben observarse las obligaciones que el mismo impone.

Los derechos laborales se definen como: “El conjunto de normas, principios e instituciones que regulan las relaciones de carácter individual y colectivo del trabajo”.¹⁹

Dentro de los derechos laborales vigentes en la legislación guatemalteca tienen especial relevancia las garantías mínimas e irrenunciables definidas como: “Aquellas condiciones laborales mínimas que el patrono debe garantizar al trabajador para propiciar la armonía en el centro de trabajo”.²⁰ Estas garantías mínimas están consideradas a ser superadas mediante la negociación de pactos y convenios de carácter colectivo o contratos y reglamentos de trabajo que así lo dispongan y en la forma que fija la ley, pero nunca a ser disminuidas debido a que el ordenamiento jurídico lo prohíbe. Dentro de los derechos laborales de mayor relevancia que se estipulan en la legislación laboral guatemalteco se encuentran los siguientes:

a) La jornada de trabajo

La jornada de trabajo se define como: “El lapso, período o duración de tiempo durante el cual el trabajador debe estar dispuesto jurídicamente para que el patrono utilice su fuerza de trabajo intelectual o material”.²¹ La regulación legal de la jornada de trabajo tiene por objeto fijar un límite al tiempo de sujeción del trabajador al patrono. El artículo 116 del Código de Trabajo que regula lo relativo a las clases y limitaciones de la Jornada de Trabajo, fue reformado parcialmente por incompatibilidad, por el artículo 102 inciso g) de la Constitución Política de la República; al establecer: “Que la **jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno** no puede exceder de ocho horas diarias de

¹⁹ Ossorio, Manuel. *Diccionario de ciencias jurídicas y sociales*. Pág. 235

²⁰ Vázquez Vialard, Antonio. *Ob. Cit.* Pág. 373

²¹ Rombolá, Néstor Dario. *Diccionario Ruy Díaz de ciencias jurídicas y sociales*. Pág. 556

trabajo, ni de cuarenta y cuatro horas a la semana, equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago del salario. **La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno** no puede exceder de seis horas diarias, ni de treinta y seis a la semana. **La jornada ordinaria de trabajo efectivo mixto** no puede exceder de siete horas diarias, ni de cuarenta y dos a la semana. Quienes por disposición de la ley, por la costumbre o por acuerdo con los empleadores laboren menos de cuarenta y cuatro horas semanales en jornada diurna, treinta y seis en jornada nocturna, o cuarenta y dos en jornada mixta, tendrán derecho a percibir íntegro el salario semanal”. Este último párrafo es de vital importancia para el tema que nos ocupa, dado que la jornada de trabajo para los empleados del sector de las ventas por teléfono es en la mayoría de los casos inferior al máximo, la ley garantiza que a pesar de que no se llegue a la jornada completa, todo trabajador tiene derecho al pago íntegro de su salario que no podrá ser menor al salario mínimo fijado legalmente, lo que evidencia la violación de este precepto por parte estas empresas al cancelar un salario menor al mínimo argumentando que sus trabajadores laboran en una jornada de medio tiempo y que por esa razón no se les cancela la retribución mínima de ley.

b) El salario

El salario o sueldo se define como la retribución que el patrono debe pagar al trabajador, en virtud del cumplimiento del contrato de trabajo o de la relación de trabajo, vigente entre ambos. “Es la suma de bienes de contenido económico, o cuantificables en dinero, que el patrono está dispuesto a darle y que el trabajador está dispuesto a obtener como mínimo, a cambio de ese valor intangible que se denomina su fuerza de

trabajo”.²² El salario viene a constituir la causa primordial, por la cual el trabajador acepta renunciar a un aspecto de su libertad individual, para sujetarse a las órdenes de su empleador durante la jornada laboral.

Como una medida de protección al salario, la legislación laboral de la mayoría de países tiene establecida la institución del **salario mínimo** que representa la suma mínima que se debe pagar a una persona por el trabajo realizado dentro de un lapso determinado, bajo cualquier forma que sea calculado y este no puede ser disminuido en la relación laboral, solo aumentado, el cual está garantizado por la ley para cubrir las necesidades mínimas del trabajador y su familia.

En el Código de Trabajo guatemalteco se establece en el Artículo 103 que: "Todo trabajador tiene derecho a devengar un salario mínimo que cubra sus necesidades normales de orden material, moral y cultural y que le permita satisfacer sus deberes como jefe de familia". De igual forma, la Constitución Política de la República de Guatemala en procura de garantizar salarios que permitan una existencia digna del trabajador; consagra en su Artículo 102, literal a): "Derecho a la libre elección de trabajo y a condiciones económicas satisfactorias que garanticen al trabajador y a su familia una existencia digna", y en su literal b) señala que: "Todo trabajo será equitativamente remunerado, salvo lo que al respecto determine la ley". La instauración de salarios mínimos se fundamenta entonces en la necesidad de asegurar mínimos decorosos a los trabajadores, como una respuesta al poder de controlar los medios de producción por parte de los empleadores.

²² Cabanellas de Torres, Guillermo. Ob. Cit. Pág. 517

A partir del año dos mil doce, a través del Acuerdo Gubernativo 520-2011 emitido por el Presidente de la República por medio del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, se fija el salario mínimo para las **actividades agrícolas y no agrícolas** en la cantidad de sesenta y ocho quetzales exactos (Q.68.00) diarios, equivalente a ocho quetzales con cincuenta centavos de quetzal (Q. 8.50) por hora en jornada ordinaria diurna de trabajo o lo proporcional a la jornada mixta o nocturna, a partir del uno de enero del año dos mil doce; y para **la actividad exportadora y de maquila** se establece un salario mínimo de sesenta y dos quetzales con cincuenta centavos (Q. 62.50) diarios, equivalente a siete quetzales con ocho mil ciento veinticinco milésimas de quetzal (Q. 7.8125) por hora en jornada ordinaria diurna de trabajo o lo proporcional a la jornada mixta o nocturna, a partir del uno de enero del año dos mil doce.

En lo relativo al tema del presente trabajo de tesis es importante mencionar que los trabajadores del sector de las ventas por teléfono perciben el salario denominado jurídicamente por **participación en las utilidades, ventas o cobros que haga el patrono**; en esta clase de salario, se debe señalar una suma quincenal o mensual que ha de recibir el trabajador, la cual debe de ser proporcional a las necesidades de éste y al monto probable de la participación que le llegue a corresponder. La liquidación definitiva se debe hacer por lo menos cada año. Sin embargo en la realidad el trabajador de este rubro carece de un salario base y cuando percibe uno éste es mucho menor al salario mínimo estipulado legalmente derivando en una infracción al ordenamiento jurídico laboral, presentándose ocasiones en las cuales el trabajador debido a un menor índice de ventas mensual, devenga un sueldo ínfimo que no le permite satisfacer sus necesidades de orden material, moral y cultural.



c) El aguinaldo

Constituye un salario adicional anual que el patrono está obligado a dar al trabajador a cambio de su trabajo y que se hace efectivo a finales de año. En la mayoría de países latinoamericanos, incluyendo Guatemala, el monto de este beneficio es de una doceava parte de la totalidad de los salarios abonados al trabajador durante el año, es decir, equivalente al salario de un mes, del último mes, el aguinaldo se convierte en un décimo tercer salario que tiene por objeto coadyuvar al asalariado a sufragar los gastos que, por razón de las festividades se ocasionan al final del año y para los gastos propios del inicio de año subsiguiente.

En la legislación guatemalteca se regula esta prestación mediante el Decreto Número 76-78 del Congreso de la República, de igual forma constitucionalmente en el Artículo 102, literal j) se fija la prestación del aguinaldo con el mínimo del cien por ciento del salario. El aguinaldo corresponde al 100% del último salario, lo que significa que el salario de noviembre es el que señala el monto regular del aguinaldo, deberá pagarse el cincuenta por ciento en la primera quincena del mes de diciembre y el cincuenta por ciento restante en la segunda quincena del mes de enero siguiente, para ello el computo del aguinaldo para todos los trabajadores se inicia el 1 de diciembre y termina el 30 de noviembre del año siguiente, como lo indica el Artículo 2 del Decreto 76-78. Este derecho laboral debe computarse como parte del promedio que sirve de base de la indemnización, es decir que el cálculo de la indemnización debe incluir la parte del aguinaldo en el ingreso de cada mes, de conformidad con el Artículo 9 del Decreto citado.

d) La bonificación anual para trabajadores del sector privado y público

Conocido comúnmente como bono 14 este beneficio fue creado a través del Decreto Número 42-92 del Congreso de la República de Guatemala, y representa una prestación adicional al aguinaldo aunque de características similares, siendo equivalente al pago anual de un salario ordinario que devengue el trabajador, se establece en el artículo 2 del Decreto en mención, que para determinar el monto de la prestación se tomará como base el promedio de los sueldos o salarios ordinarios devengados por el trabajador en el año el cual termina en el mes de junio en forma anual, y deberá pagarse durante la primera quincena del mes de julio de cada año, si por cualquier motivo no se cumple la totalidad del ciclo anual, se debe pagar la parte proporcional.

Al igual que con el aguinaldo, el monto correspondiente a la bonificación anual, debe incluirse en el promedio que se toma como base para establecer el pago de la indemnización al finalizar la relación de trabajo, según lo establecido en el Artículo 4 del Decreto 42-92.

e) La bonificación incentivo

Es un beneficio otorgado exclusivamente para el trabajador del sector privado, a través del Decreto número 78-89 del Congreso de la República de Guatemala, con el objeto de estimular y aumentar la productividad y eficiencia, el monto debe ser convenido en las empresas de mutuo acuerdo y en forma global con los trabajadores y de acuerdo

con los sistemas de tal productividad y eficiencia que se establezcan. No obstante, por el Artículo 1 del Decreto 37-20011 con vigencia a partir del 6 de agosto del año 2001, se establece que cualquiera que sea la actividad en que se desempeñe un trabajador, la bonificación incentivo será de doscientos cincuenta quetzales (Q. 250.00) que deberán pagarse junto al sueldo mensual devengado, ya sea diariamente, en forma semanal, quincenal o mensual de acuerdo a la forma de pago de la empresa.

f) La indemnización

El término indemnización hace referencia a la reparación de un daño causado, en la relación laboral procede indemnizar al trabajador cuando es objeto de un despido injustificado, dado que el trabajador depende de su salario para su subsistencia y de su familia, se garantiza al trabajador que ante el imprevisto que representa su despido sin motivo alguno, gozará de un resarcimiento económico por el tiempo laborado. En caso de que el trabajador renuncie, no procede dicha remuneración, de igual forma, si su conducta encuadra entre las causas justas de despido, en este caso sólo tendrá derecho al pago del tiempo servido.

De conformidad con la legislación laboral guatemalteca, el patrono tiene derecho de despedir en cualquier momento, sin causa justificada, al trabajador pero pagando la indemnización. El Artículo 78 del Código de trabajo, establece que si el empleador no prueba la causa justa del despido en aplicación de la inversión de la carga de la prueba, deberá pagar las indemnizaciones establecidas legalmente, por razón de despido injustificado o renuncia del trabajador por causa justa; así también el patrono deberá



pagar a título de daños y perjuicios, los salarios que el trabajador ha dejado de percibir desde el momento del despido hasta el pago de su indemnización, hasta un máximo de doce meses de salario y las costas judiciales. Esta obligación también se regula en la Constitución Política de la República de Guatemala en la literal o) del Artículo 102 que consagra: "Obligación del empleador de indemnizar con un mes de salario por cada año de servicios continuos cuando despida injustificadamente o en forma indirecta a un trabajador". El Artículo 82 del Código de Trabajo señala de igual forma: "Si el contrato de trabajo por tiempo indeterminado concluye una vez transcurrido el período de prueba, por razón de despido injustificado del trabajador o por alguna de las causas previstas en el Artículo 79, el patrono debe pagar a éste una indemnización por tiempo servido equivalente a un mes de salario por cada año de servicios continuos y si los servicios no alcanzan a un año, en forma proporcional al plazo trabajado". Es importante señalar que para el cálculo de la indemnización deben tomarse en cuenta el monto de la bonificación anual y del aguinaldo que corresponden al trabajador, en la proporción correspondiente a seis meses de servicios o por el tiempo trabajado, si los servicios no llegaren a seis meses.

g) Protección a la madre trabajadora

El ordenamiento jurídico guatemalteco otorga una protección preferente a la mujer que durante la prestación de sus servicios laborales se encuentre en estado de gravidez o haya dado a luz, en tal virtud la Constitución Política de la República garantiza en su Artículo 102 literal k), una protección a la mujer trabajadora, estableciendo que no debe existir ningún tipo de diferenciación entre mujeres casadas y solteras, de igual forma se

otorga una protección especial a la madre trabajadora la cual se rige por las siguientes disposiciones:

- La inamovilidad en el trabajo, durante el embarazo y el período de lactancia, quedando provisionalmente protegida, la mujer, desde el momento en que se avise de su estado de embarazo al empleador. Dentro de los dos meses siguientes deberá entregar certificación médica para su protección en definitiva.
- La mujer en estado de embarazo tiene el derecho de no ejecutar trabajos que requieran esfuerzo que pongan en peligro su embarazo.
- Gozar de un descanso pagado con el 100% de su salario, durante 30 días antes del parto y los 54 días siguientes al alumbramiento.
- La trabajadora que adopte a un menor de edad, tiene derecho a la licencia post-parto para que ambos gocen de un período de adaptación, en este caso, la licencia se iniciará a partir del día inmediato siguiente a aquel en que se le haga entre del o la menor.
- Durante el período de lactancia la madre puede disponer en el lugar donde trabaja de media hora dos veces al día para alimentar a su hijo; o bien, acumular las dos medias horas a que tiene derecho y entrar una hora después del inicio de la jornada o salir una hora antes de que ésta finalice, con el objeto de alimentar a su menor hijo o hija. Dicha hora debe ser pagada y el período para gozar de este beneficio dura 10

meses después de terminado el descanso post-parto, salvo que por prescripción médica deba prolongarse.

h) Derecho a la sindicalización

Se define como: “El derecho que tienen los trabajadores/as y los empleadores/as conforme a la ley de asociarse libremente para los fines exclusivos de su actividad económico-social, organizando sindicatos (los trabajadores) o asociaciones profesionales (empleadores)”.²³ El Código de Trabajo en el Artículo 206, define al sindicato como: “Toda asociación permanente de trabajadores o patronos o de personas de profesión u oficio independiente (trabajadores independientes), constituida exclusivamente para el estudio, mejoramiento y protección de sus respectivos intereses económicos y sociales comunes”.

La Constitución Política de Guatemala regula este derecho en el Artículo 102, inciso q); por el cual se garantiza a todo trabajador la libertad de integrar sindicatos en el centro de trabajo sin necesidad de autorización previa, debiendo únicamente cumplir con los requisitos legales. Para formar un sindicato el Código de Trabajo establece en su Artículo 216: “Para formar un sindicato de trabajadores se requiere el consentimiento por escrito de veinte o más trabajadores y para formar uno de patronos se necesita un mínimo de cinco patronos”. La formación de un sindicato conlleva la inamovilidad de los trabajadores que participen en la misma, quienes no podrán ser despedidos por participar en la formación de un sindicato, debiendo gozar de este derecho a partir del

²³ Ossorio, Manuel. *Ob. Cit.* Pág. 884

momento en que den aviso por cualquier medio escrito a la Inspección General de Trabajo.

En virtud de lo anteriormente expuesto, el derecho a la sindicalización, constituye un beneficio universal, adoptado por la mayoría de las legislaciones laborales en el mundo, el cual no puede ser coartado ni restringido en ningún centro de trabajo.

i) Las vacaciones, el descanso semanal, asuetos, feriados y licencias

Los descansos semanales, días de asueto y vacaciones anuales se regulan dentro del Derecho de Trabajo como instituciones que tienen por objeto compensar al trabajador su esfuerzo físico y mental con ocasión del trabajo. Diferenciándose los descansos se dan periódicamente cada semana, como un goce. El Código de Trabajo en el Artículo 126 se establece que: "Todo trabajador tiene derecho a disfrutar de un día de descanso remunerado después de cada semana de trabajo. La semana se computará de cinco a seis días según, costumbre en la empresa o centro de trabajo". Actualmente es común, según sea la jornada de trabajo convenida, que se descansa sábado por la tarde y domingo todo el día en aplicación de la semana de cuarenta y cuatro horas que se computa de cuarenta y ocho para los efectos exclusivos de pago. Pero también muchas empresas y las entidades del Estado han establecido que se trabaje únicamente de lunes a viernes, que se conoce como el "sistema inglés".

Los días de asueto son aquellos que se gozan por celebrarse acontecimientos nacionales, universales; los feriados por su parte se limitan a la celebración de



festividades municipales o locales; dentro de la legislación laboral guatemalteca los días de asueto están contemplados en el artículo 127 del Código de Trabajo, para los trabajadores del sector privado; y en el Artículo 69 de la Ley de Servicio Civil para los trabajadores del Estado.

Las vacaciones anuales, tienen por objeto que el trabajador descanse de la rutina del año anterior de trabajo y cuya naturaleza no permite que se acumulen año con año, aunque la ley hace una salvedad para los casos de despido, no en función de autorizar la acumulación, sino para los efectos de pago, cuando el patrono no las ha concedido oportunamente, entonces la ley prescribe el derecho de reclamar hasta cinco períodos de las que se hayan omitido según reforma introducida al artículo 136 del Código de Trabajo, por el artículo 8 del Decreto 64-92 del Congreso de la República. En el caso del sector público por disposición del artículo 61 de la Ley de Servicio Civil, los trabajadores estatales gozan de veinte días hábiles y de treinta los que laboran en lugares donde estén expuestos a contraer enfermedades profesionales, en este último caso, por disposición del Acuerdo Gubernativo 841-89.

Las licencias no son más que permisos a los que tiene derecho el trabajador, por virtud de la ley, cuando ocurran las circunstancias previstas legalmente, el patrono no puede negarse a concederlas y se garantiza al trabajador permiso para ausentarse de sus labores con goce de sueldo, se regulan en el Artículo 61 del Código de Trabajo en su literal ñ) y proceden fundamentalmente en casos de: muerte de un pariente cercano, nacimiento de un hijo, matrimonio y desempeño de alguna función sindical.



j) Derecho a la seguridad social

La seguridad social se define como: “La protección que la sociedad provee a sus miembros mediante una serie de medidas públicas contra la necesidad económica y social que se produce por la cesación o sustancial reducción de sus ingresos motivados por la enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, desempleo, invalidez, vejez y muerte, la provisión de asistencia médica y subsidios a las familias con hijos”.²⁴ La Constitución Política de Guatemala regula en su Artículo 100 que el Estado reconoce y garantiza el derecho a la seguridad social para beneficio de los habitantes de la república. Tanto el Estado como los empleadores y los trabajadores deben contribuir ese régimen. La aplicación del régimen de seguridad social en Guatemala le corresponde al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, entidad autónoma, con personalidad jurídica, patrimonio y funciones propias, creada y organizada a través de la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. De conformidad con el Acuerdo 36-2003 de Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, instructivo para la aplicación del reglamento sobre recaudación de contribuciones al régimen de seguridad social, el monto con que sostiene dicha institución proviene de contribuciones patronales y del propio trabajador. Tales contribuciones son las siguientes: patronal, 10.67% del salario pagado al trabajador; y del trabajador, 4.83% del salario devengado. Las contribuciones son deducidas en cada oportunidad de pago (semanal, catorcenal, quincenal o mensualmente). No están incluidos en ese pago la bonificación incentivo para trabajadores del sector privado.

²⁴ Etala, Carlos Alberto. **Derecho de la seguridad social**. Pág. 9



2.2 Formas de contratación laboral en el sector de las ventas por teléfono

En Guatemala, los servicios se cumplen normalmente, dentro de una empresa y la persona que los presta, forma parte generalmente de una organización profesional o está en alguna forma sometido a ella. Además el asalariado mientras trabaja, sirve al empleador al mismo tiempo que a la sociedad, debido a que el trabajo humano, que dentro del contrato tiene que ver con la libertad del que se obliga a prestar el servicio, en cuanto la limita, fuera del contrato, en cambio, se presenta como un hecho particularmente complejo que interesa de un modo vital a la colectividad y a la economía. El trabajador simplemente asume la obligación de permanecer en forma continuada y estable a la orden del patrono y el contrato de trabajo propiamente dicho, plantea como los demás contratos, nada más que aspectos relativos a su forma, a la capacidad de las partes, al consentimiento, a su rescisión. Lo relativo a la manera de prestar el servicio, la jornada de trabajo, los descansos, licencias, ventajas económicas, es decir, los actos materiales relacionados con la realización del trabajo, conforman la relación de trabajo que se establece, por la efectiva prestación del servicio.

Actualmente el mundo vive inmerso en un fenómeno, llamado globalización: “En la que la constante es nuevas y variadas formas de contratación que surgen día a día y no sólo entre la comunidad nacional, sino trasciende a otras latitudes y por ello, ya es común la iniciación de negocios entre dos personas distanciadas incluso por un continente”.²⁵

²⁵ Villasmil Prieto, Humberto. **Nuevas formas de contratación laboral**. Pág. 216

Entre los negocios derivados de la globalización se encuentra la industria del **telemarketing** como uno de los procesos emergentes de la economía internacional y un rasgo distintivo de la post industrialización, ya que refleja el predominio económico de los servicios en la estructura productiva y además sostiene la economía de producción en masa. La producción para el telemarketing se realiza en los call centers, fábricas de comunicación y gestión de información que nacen de los procesos de flexibilización del trabajo y la digitalización de las tecnologías de información y comunicación (TIC). En el telemarketing se condensa una nueva figura laboral, la del teleoperador, cuyas funciones responden a una lógica de producción en serie dentro del nuevo modelo de sociedad postindustrial que denominamos sociedad de la información.

La relación de trabajo que se entabla entre los trabajadores del telemarketing con los respectivos patronos no requiere de mayor solemnidad que el inicio de la prestación efectiva del servicio, que lo constituye en este ámbito, el inicio de la función de contacto vía telefónica con consumidores o potenciales clientes. La contratación laboral de estos trabajadores se configura en la mayoría de los casos a través de un **contrato de trabajo a plazo fijo**, modalidad que permite a las empresas de esta industria, adquirir por un plazo de tiempo determinado los servicios de un número de trabajadores requeridos y renovar constantemente a su personal al término del plazo fijado sin responsabilidad de su parte, como lo indica el Artículo 86 del Código de Trabajo en su literal a), circunstancia que lo libera del pago de una indemnización amplia por el tiempo laborado y en contraparte, se cancela una indemnización proporcional al tiempo laborado determinado, que por lo general no excede de un año.



En concreto entre las características más importantes que configuran la contratación laboral en las empresas de telemercadeo se presentan las siguientes:

a) Se celebra un Contrato de Trabajo a plazo fijo, que se renueva anualmente dependiendo el logro de las metas de ventas asignadas al trabajador.

b) La finalización de la relación laboral, como resultado del cumplimiento del plazo fijado en el contrato, sin responsabilidad para ninguna de las partes.

c) Como consecuencia de que el trabajador de telemercadeo no devenga un salario base, la empresa tiende a realizar un pago proporcional correspondiente al aguinaldo y bono catorce en ocasiones mucho menor al salario mínimo legal o en ciertas entidades ni siquiera se hace pago alguno de estas prestaciones, esto le representa a la empresa un ahorro respecto al pago de estas garantías laborales y constituye una evidente violación a los derechos del trabajador.

d) El pago de un sueldo base inferior al salario mínimo legalmente establecido, fundamentado por las empresas de telemercadeo, en la circunstancia de que los teleoperadores no laboran la jornada ordinaria de trabajo completa sino un período de tiempo parcial, otra excusa en que se apoyan estas empresas para no pagar un sueldo base igual al mínimo es el hecho de que el salario de los teleoperadores se conforma por comisiones en base al índice de ventas realizadas. Estas condiciones laborales contravienen hondamente lo regulado por el Código de Trabajo en su Artículo 91 que claramente indica: "El monto del salario debe ser determinado por patronos y



trabajadores, pero no puede ser inferior al que se fije como mínimo”. En virtud de este precepto se determina que a pesar de que la ley deja libertad a los sujetos laborales para pactar la remuneración a otorgar, claramente se estipula que dicha retribución no podrá ser menor al salario mínimo establecido legalmente, sin importar el tiempo efectivo de trabajo o la clase de trabajo realizado.

e) Se observa el incumplimiento en lo referente al derecho a la seguridad social a favor de los trabajadores del sector de las ventas por teléfono, quienes no son inscritos por algunas de estas empresas en éste régimen resultando una desprotección del trabajador que se manifiesta cuando en un momento dado necesite hacer uso de dicho beneficio, lo cual no podrá hacer debido a que no se encuentra inscrito en la institución encargada de proporcionar la seguridad social al empleado.

2.3 Análisis del respeto de las garantías mínimas y derechos laborales para los trabajadores del sector de las ventas por teléfono en Guatemala

Dentro del ordenamiento jurídico guatemalteco se han establecido una serie de disposiciones dirigidas a que el trabajador pueda gozar de la protección necesaria para su beneficio social, económico y jurídico; para ello, las leyes y los convenios internacionales relativos al derecho laboral, se han dedicado a promover la protección de los trabajadores mediante la adopción de un amplio conjunto de instrumentos y políticas destinados a lograr que los trabajadores, cualquiera que sea su situación laboral, puedan trabajar en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad.



Las duras crisis económicas afrontadas en los últimos años en todo el mundo han traído como consecuencia un serio deterioro de las condiciones sociales y de los mercados de trabajo, hechos que se evidenciaron en el aumento del desempleo y en el deterioro generalizado de la calidad del empleo. En Guatemala esto se ha reflejado en la irrupción de un nuevo escenario económico y social: desempleo estructural, trabajo no registrado, empleos precarios, rigidez salarial, pobreza y exclusión, son algunos de los graves problemas sociales que han quedado planteados. Abarcados por esta coyuntura los jóvenes han sido una de las principales víctimas de la crisis de los mercados laborales y es precisamente éste sector de la sociedad el que en mayor índice conforma la mano de obra en las empresas de telemercadeo.

Actualmente en Guatemala operan aproximadamente unas cincuenta empresas de call center pero las que generan los trece mil empleos del sector son doce multinacionales que como consorcios de capital privado, deben generar una plusvalía para sus propietarios, mediante la reducción al máximo en los costos de funcionamiento, lo que lleva implícito el menor gasto posible en el área de recursos humanos, es decir en el personal que labora dentro de la entidad. Uno de los problemas que se han presentado con relación a los servicios de telemercadeo es el hecho de que existe una gran cantidad de empresas que funcionan en forma anómala sin tener una existencia como tal o en forma de sociedades irregulares con un fin distinto al contemplado al momento de su constitución. Motivado por estos factores, el panorama actual de los trabajadores del sector de las ventas por teléfono, en cuanto al respeto de sus derechos laborales, aparece marcado por un incumplimiento que se manifiesta a través de las siguientes situaciones:



a) En la organización del trabajo prima el objetivo de gran cantidad a bajo costo por encima de consideraciones de calidad y condiciones de trabajo dignas y saludables, lo que conlleva a la constante renovación de personal, vulnerando el principio de estabilidad laboral.

b) Las condiciones de contratación son siempre precarias en sus inicios, se considera que al menos el 70% de la fuerza de trabajo está contratada de manera temporal y/o parcial. Los contratos suelen ser de corta duración y se renuevan varias veces con el fin de no generar derechos laborales.

c) Es habitual que los salarios se establezcan con un sistema de incentivos que pueden llegar a suponer el 80% del salario total, con la presión que eso supone ya que si el trabajador no cumple con las metas de ventas recibe una remuneración muy por debajo del salario mínimo.

d) Es frecuente que los trabajadores sean contratados por una tercera empresa y no por su centro de trabajo o por la empresa a la que prestarán sus servicios y esto genera confusión al momento de determinar qué compañía es el patrono para efectos de instauración de procesos laborales.

e) Por otro lado, las empresas de telemercadeo poseen una estructura jerárquica plana: el cargo de operador o agente representa cerca del 90% del total del personal empleado, repartiéndose el resto entre coordinadores o supervisores en un 7% y personal de estructura 3%.



- f)** En este sistema las posibilidades de promoción en el seno de la empresa son muy cortas o inexistentes y el incremento de habilidades no tiene una compensación.
- g)** En las pequeñas empresas de telemercadeo es común que el pago de prestaciones como el aguinaldo y el bono 14 se realice en un determinado porcentaje y en algunas ocasiones no se cancela monto alguno correspondiente a dichas prestaciones.
- h)** Los trabajadores no son inscritos en el régimen de seguridad social y por ende no gozan de los beneficios otorgados por dicho régimen.
- i)** Se da la circunstancia de pagar un salario mayor al empleado bilingüe que hable inglés-español con respecto al que solo habla en español, situación que deriva en una infracción a las normas laborales como se expresa en el Artículo 89 segundo párrafo del Código de Trabajo que establece: “A trabajo igual, desempeñado en puesto y condiciones de eficiencia y antigüedad dentro de la misma empresa, también iguales, corresponderá salario igual, el que debe comprender los pagos que se hagan al trabajador a cambio de su labor ordinaria”. La Constitución Política de la República de Guatemala al respecto señala en el literal c) del Artículo 102: “Igualdad de salario para igual trabajo prestado en igualdad de condiciones, eficiencia y antigüedad”. Estas disposiciones legales claramente indican que la prestación de un trabajo igual a otro dentro de una misma empresa debe ser objeto de igual remuneración, por lo que el idioma no puede ser un condicionante que implique el pago de un salario mayor a trabajadores que dominen un dialecto en específico.



2.4 Funciones de la Inspección General de Trabajo en defensa de los derechos laborales

Creada a través del Acuerdo Gubernativo 242-2003 mediante el cual se reglamentó la organización administrativa de trabajo del Ministerio de Trabajo, la Inspección General de Trabajo es: “La dependencia encargada de velar porque patronos y trabajadores y organizaciones sindicales cumplan y respeten las leyes, convenios colectivos y reglamentos que normen las condiciones de trabajo y previsión social en vigor o que se emitan en el futuro, así también la Inspección se encarga de la política de arreglo directo y conciliatorio que debe fomentarse entre patronos y trabajadores con el fin de armonizar las relaciones de trabajo”.²⁶ De conformidad con el artículo 278 del Código de Trabajo se establece que: “La Inspección General de Trabajo, por medio de su cuerpo de inspectores y trabajadores sociales, debe velar porque patronos, trabajadores y organizaciones sindicales cumplan y respeten las leyes, convenios colectivos y reglamentos que normen las condiciones de trabajo y previsión social”. Por su parte el Artículo 15 del Acuerdo Gubernativo 242-2003 indica que son atribuciones de la Inspección General de Trabajo las siguientes:

- a) Promover el cumplimiento de las leyes y reglamentos en materia de trabajo, higiene y seguridad, especialmente para los sectores de trabajo vulnerables.**

- b) Armonizar las relaciones entre trabajadores y empleadores.**

²⁶ Franco López, César Landelino. *Derecho sustantivo colectivo del trabajo*. Pág. 59



- c)** Mantener programas preventivos de visitas en materia de higiene y **seguridad**, especialmente en la apertura o traslado de los centros de trabajo, verificando si se está cumpliendo con el reglamento interior de trabajo.

- d)** Evacuar todas las consultas que le formulen las dependencias del Ministerio de Trabajo, los empleadores o trabajadores, sobre la forma en que deben ser aplicadas las disposiciones legales de su competencia.

- e)** Velar por el cumplimiento de los convenios internacionales de trabajo ratificados por Guatemala.

- f)** Participar en todo conflicto individual o colectivo de carácter jurídico, en que figuren trabajadores menores de edad.

- g)** Examinar libros de salarios, planillas o constancias de pago, para verificar si se está cumpliendo con las disposiciones legales.

Por medio de la reforma producida al Código de Trabajo del Decreto 18-2001, se adicionaron a la Inspección otras atribuciones como la función relativa a representar los intereses de menores o trabajadores en todos los conflictos individuales y colectivos en que figuren estos y cuya relación de trabajo haya concluido por despido injustificado y sin el pago procedente de indemnización, o bien cuando se trate de acciones para proteger la maternidad de las trabajadoras y sus intereses, y debe ser tenida como parte en trámite de los procedimientos colectivos y ordinarios.



De esta forma la Inspección General de Trabajo asume un rol de mediación, investigación y denuncia acerca de una posible vulneración de los derechos laborales, interviniendo como parte en los procesos respectivos sin poder resolver, que es una atribución exclusiva de los Tribunales de Trabajo y Previsión Social. Para realizar sus atribuciones la Inspección cuenta con un grupo de Inspectores de trabajo y trabajadores sociales que de conformidad con el Artículo 281 del Código de Trabajo, tienen como funciones principales:

- Visitar los lugares de trabajo cualquiera que sea su naturaleza para comprobar una determinada situación.
- Tienen acceso a libros de salarios, planillas o constancias de pago que se refieran a relaciones laborales.
- Pueden requerir el auxilio de autoridades o agentes de policía, ante la resistencia injustificada para la realización de la respectiva inspección del centro de trabajo, para lo cual deberán dar cuenta de lo sucedido al Tribunal de Trabajo y Previsión Social correspondiente.
- Deben intervenir en todas las dificultades y conflictos de trabajo de que tengan conocimiento, sea que se presenten entre patronos y trabajadores, sólo entre aquéllos o sólo entre éstos, a fin de prevenir su desarrollo o logra su conciliación extrajudicial.

- En los casos en que se comprueba la violación a las leyes laborales o reglamentos, el Inspector de Trabajo o Trabajador Social levantará acta y prevendrá al patrono o representante legal de la empresa infractora para que en un plazo fijado se ajuste a derecho, en caso contrario vencido el plazo sin solucionar la contravención, se levantará acta dando audiencia al infractor para que se manifieste al respecto.

Se determina que el aporte de la Inspección General de Trabajo en la protección de los derechos laborales de los trabajadores se limita a conocer de las denuncias respectivas, verificar la existencia o no de la infracción, procurar la conciliación de las partes en conflicto a través del restablecimiento del derecho vulnerado y adherirse como parte en los procesos individuales o colectivos de carácter jurídico en que se vean inmiscuidos menores de edad o trabajadores que hayan sido cesados en la relación laboral sin recibir el pago de las prestaciones correspondientes.

En la actualidad la Inspección General de Trabajo ha sido rebasada por las denuncias laborales relacionadas con el pago de salarios o prestaciones, esto se debe en gran parte al hecho de que para darle seguimiento a los expedientes recibidos en el país, la Inspección General de Trabajo cuenta con un número menor de trescientos inspectores, de los cuales, ochenta se dedican a labores administrativas, lo que va en detrimento de la capacidad de visitas realizadas por cada uno de ellos.

Estos deben verificar las más de cuarenta mil empresas registradas en el país, mientras que en el año 2011 se recibieron cerca de seis mil denuncias de trabajadores



capitalinos que se quejan, entre otros, por falta de pago de prestaciones, por no cumplir con el salario mínimo o despido injustificado. Esta circunstancia evidencia la falta de efectividad de la Inspección General de Trabajo para cumplir con su cometido, colocando al empleado en una posición de desaliento y abandono al momento de exigir el cumplimiento de sus derechos laborales.

En relación al trabajador del sector de las ventas por teléfono, cabe mencionar que su participación al momento de denunciar la violación de sus derechos laborales ante las autoridades correspondientes es prácticamente nula, motivado en gran parte por el desconocimiento de dichos derechos, situación que los lleva a aceptar condiciones laborales muy por debajo de lo legalmente permitido y a la creencia de que no tienen más beneficios que los pactados al momento de iniciar la relación laboral.



CAPÍTULO III

3. El telemercadeo, origen, desarrollo y condiciones laborales en las empresas de esta industria en Guatemala.

Este capítulo se dedica exclusivamente a describir en qué consiste la actividad del telemercadeo, se hace una reseña histórica de sus orígenes, su desarrollo y se explican las condiciones laborales a las que afrontan los trabajadores de esta industria en Guatemala.

3.1 Origen del telemercadeo

La constante búsqueda de la eficiencia por parte de las empresas en sus actividades comerciales, las ha llevado a utilizar diferentes formas y procedimientos que contribuyan a ello; una de estas formas es el telemercadeo que ha tenido mucho auge en diferentes países del mundo debido a que permite la comercialización de bienes y servicios a un bajo costo en comparación con otros medios publicitarios. Este mecanismo es utilizado actualmente para comercializar servicios tales como: excursiones, viajes, hoteles, mercancías, servicios financieros, que pueden ofrecerse tanto a personas individuales como a empresas.

En cuanto a sus inicios cabe mencionar que: “Los orígenes del telemercadeo se remontan a 1881, año en el que el pastelero berlinés Kranler ofreció telefónicamente a sus clientes los dulces fabricados por él, consiguiendo duplicar sus ventas. Pero no se

empezó a desarrollar comercialmente hasta 1962, fecha en la cual el célebre Lee lacocca, máximo responsable de la empresa automovilística Ford, encargó una campaña de marketing telefónico consistente en contactar con 20.000.000 de personas para conseguir dos entrevistas diarias para cada uno de sus 23.000 vendedores, alcanzando con ello un gran número de ventas”.²⁷

En los últimos años, el sector de telemarketing está experimentando un rápido crecimiento constituyéndose como una herramienta sistemática dentro de las estrategias de las grandes empresas. Una de las claves de este crecimiento está en que ha sabido analizar y anticiparse a las necesidades de las empresas, desarrollando aplicaciones y programas especializados para cada área de actividad, dando una respuesta específica para cada mercado.

No sólo es el uso planificado y sistemático del teléfono, ya que el teléfono va mucho más allá de esta acción, centrándose en el ámbito del servicio al cliente, gestionado por profesionales que están capacitados para dar solución a los problemas que se plantean en distintos ámbitos sociales. La venta de productos o servicios es una de las muchas aplicaciones que genera el marketing telefónico. Cada vez son más las empresas que utilizan el telemarketing para la gestión de su servicio de atención al cliente, para rentabilizar su departamento comercial, para ayudar al departamento de marketing o para realizar un trabajo de campo en un estudio de mercado. En la actualidad, la tecnología ha permitido sofisticar enormemente esta actividad, dotándola de mayores y mejores medios, ampliando su campo de aplicaciones e incrementando su eficacia.

²⁷ Estefanía, Joaquín. *Diccionario de la nueva economía*. Pág. 163

En Guatemala la industria del telemercadeo adquiere su mayor auge a partir de la década del año dos mil, período en el cual se convierte en una alternativa empresarial para la reducción de costos, aumentar utilidades y competir con mayor eficacia en el comercio y la industria, así también se ha convertido en una fuente generadora de empleo principalmente en la población joven que encuentra en esta rama económica la opción de emplearse sin abandonar sus estudios universitarios, sin embargo como consecuencia del alto índice de desempleo que existe en el país el trabajador se ve obligado a laborar en condiciones que vulneran determinados derechos y garantías laborales legalmente establecidas como se expondrá en el desarrollo del presente capítulo.

3.2 Definición y características del telemercadeo

El Telemercadeo se define como: “una actividad de mercadotecnia que permite un contacto instantáneo, en vivo y bidireccional entre el proveedor y el consumidor”.²⁸ Otro autor lo define como: “una forma de marketing directo en la que un asesor utiliza el teléfono o cualquier otro medio de comunicación para contactar con clientes potenciales y comercializar los productos y servicios”.²⁹ Los clientes potenciales se identifican y clasifican por varios medios como su historial de compras, encuestas previas, participación en concursos o solicitudes de empleo (por ejemplo, a través de Internet). Los nombres también pueden ser comprados de la base de datos de otra compañía u obtenidos de la guía de teléfonos u otra lista pública o privada. El proceso de

²⁸ Vizcarra Cifuentes, José Luis. *Diccionario de Economía*. Pág. 226

²⁹ Minaya, Ruddy, *Importancia, desarrollo y evolución del Marketing*. (8 de febrero de 2012)

clasificación sirve para encontrar aquellos clientes potenciales con **mayores** probabilidades de comprar los productos o servicios que la empresa en cuestión ofrece. El telemarketing es un instrumento de la mercadotecnia directa que ha venido cobrando mayor relevancia en los últimos años, debido a que aprovecha las nuevas tecnologías de la información y las aplica al desarrollo empresarial.

➤ **Características del telemarketing**

El telemarketing no debe entenderse únicamente, aun siendo importante, como la utilización exclusiva del teléfono. En el mismo se utilizan otros medios telemáticos (transmisión de datos, fax, etc.) que amplían cada vez más el ámbito de aplicación tecnológico en el área de las ventas. La gran ventaja del teléfono es que permite establecer una comunicación directa e inmediata con quienes necesitan resolver consultas o posibles incidencias y también con quienes pueden ser posibles clientes de un determinado producto o servicio. Entre sus principales características se encuentran las siguientes:

a) El uso innovador de equipos y sistemas de telecomunicaciones: Si bien, el teléfono continúa siendo uno de los instrumentos más utilizados en las campañas de telemarketing, sin embargo hoy en día existen algunas empresas que además de tener un Call Center, utilizan el servicio de mensajería instantánea (chat) para comunicarse directamente con sus clientes, inclusive tienen cyber-trabajadores cuya única función es dar soporte técnico o información de ventas mediante una sala de chat que se encuentra en su sitio web. Otro instrumento a tener muy en cuenta es la tecnología Voip

(IP) o telefonía por internet; el cual, permite realizar llamadas desde un computador a otro computador o teléfono tradicional.³⁰

b) El telemarketing se encuentra dentro de la categoría de ventas personales que va al cliente: Esto tiene dos significados. El primero, nos recuerda que la interactividad con el cliente es un elemento fundamental dentro de cualquier actividad de telemarketing; por ejemplo, cuando se utiliza el teléfono para hablar con un cliente o cuando se establece una comunicación directa vía chat. En segundo lugar, pone de relieve la relación venta personal-telemarketing que viene a ser muy estrecha debido a que este último no es un instrumento que reemplaza a la fuerza de ventas; por el contrario, apoya y complementa sus actividades; por ejemplo, existen clientes a quienes se puede llamar por teléfono para levantar un pedido sin necesidad de ir hasta él; de esta manera, se ahorra el tiempo de desplazamiento y se lo utiliza en visitar a un cliente potencial. Por otra parte, se pueden resolver problemas técnicos vía mensajería instantánea, en vez de mandar a un vendedor a que los resuelva.

c) Es personalizable: Toma información de las bases de datos pudiendo individualizar a determinados grupos de personas de cierto sector.

d) Ayuda a crear bases de datos: Independientemente de que un momento determinado se compren, las empresas tienden a crear sus propias bases de datos con la información intercambiada entre teleoperador y cliente.

³⁰ Pope, Jeffrey. *Telemarketing: La comercialización mediante el teléfono*. Pág. 11

e) Permite acercar la empresa al cliente poniendo a su alcance lo que necesite en cualquier lugar donde se encuentre, sin necesidad de desplazarse, esto permite ofrecer productos, servicios y realizar negocios.

f) Crea una comunicación directa con el cliente permitiendo a la empresa conocer las necesidades del mismo para poder adaptarlas a campañas futuras de comercialización de la empresa.

3.3 Desarrollo del telemercadeo en Guatemala

En los últimos años, los avances en la tecnología de la comunicación han dado lugar a varios medios electrónicos nuevos que pueden utilizarse para alcanzar objetivos empresariales. Uno de esos medios es la Telemercadotecnia o Telemercadeo. En Guatemala la apertura del primer centro de llamadas en febrero del 2000 marcó un hito en la historia laboral de Guatemala, ya que antes de ello los jóvenes que egresaban de la secundaria tenían pocas opciones de trabajo. Actualmente existen setenta y cinco empresas que prestan los servicios de centros de llamadas y emplean aproximadamente a unas 16,400 personas.

La privatización de la telefonía estatal permitió que la inversión extranjera empezara a llegar al sector desde 1996. Una de las ventajas que ha encontrado el desarrollo de esta industria es que Guatemala cuenta con tecnología de punta y capacidad de telecomunicaciones. Además, y como consecuencia de la llegada de empresas multinacionales, la inversión en el sector ha aumentado considerablemente en virtud de

la gran oferta de mano de obra existente y los bajos costos que representa para la empresa la contratación de personal en el país.

El país cuenta con servicios de español y bilingües, en inglés y portugués. Entre la gama de servicios que se prestan en el mercado guatemalteco están los cargos de llamadas entrantes, cargos salientes, ventas cruzadas, actualización de datos, atención al cliente, créditos y cobranza, investigación de mercados, soporte al cliente, soporte técnico y manejo de boletos, se cuenta con análisis crediticio en bancos, logística y planeamiento de rutas de reparto para servicios a domicilio, envíos de correos electrónicos y comunicaciones masivas, digitación de datos, generación de lotes de información, documentos y diapositivas para ejecutivos de alto nivel, así como manejo de logística y reembolsos por correo electrónico.

Entre las empresas que más utilizan el telemercadeo en el país se encuentran las entidades bancarias, financieras y del sector turismo que emplean esta actividad para la comercialización de sus distintos productos y servicios, tales como la oferta de tarjetas de crédito, seguros y paquetes vacacionales. Uno de los problemas que ha generado el desarrollo de esta actividad es el negocio indiscriminado de las bases de datos de información lo cual constituye una violación al derecho de privacidad de la población poniendo en riesgo su seguridad, esto debido a la nula regulación legal respecto al uso y manejo de las bases de datos de información, prueba de ello es el hecho de que la mayoría de personas afirman haber recibido en algún momento llamadas de distintas entidades con ofrecimientos de determinados productos o servicios, sin haber otorgado voluntariamente su número telefónico a dichas entidades.

La actividad del telemercadeo en Guatemala como en el resto de países, se desarrolla a través de los denominados centros de llamadas (Call-center) que se componen tradicionalmente de elementos como: Una central telefónica con anexos o extensiones, software de distribución automática de llamadas y el recurso humano como los teleoperadores, supervisores que se encargan de verificar el desenvolvimiento del teleoperador y de auxiliar al mismo.

3.4 Condiciones laborales en las empresas de telemercadeo en Guatemala

Actualmente se conciben a las empresas de telemercadeo como las nuevas fábricas del sector servicios, como un verdadero reducto para una gestión de la fuerza de trabajo propia de las industrias manufactureras más tradicionales, entre cuyos elementos más característicos destacan: el control minuto a minuto del trabajo de los agentes; los estrictos dispositivos de control tecnológico y normativo, los sistemas ligeramente sofisticados de evaluación continua de rendimiento y de calidad en tiempo real; la importancia dada al cumplimiento del trabajo prescripto, como saludar y despedirse del cliente, frases a utilizar, pasos a seguir en cada tipo de conversación, la obligación de atenerse a ello para conseguir buenas valoraciones de calidad y los premios salariales vinculados a esta variable; la marcada distancia existente entre los agentes que ejecutan el trabajo y la jerarquía de supervisores que los controlan, evalúan y sancionan. “A partir de estos elementos se han definido a los agentes telefónicos como robots humanos programables, con una línea de montaje en la cabeza”.³¹

³¹ Belzunegui Erazo, Ángel. **Condiciones de trabajo en la nueva economía: El caso de teleoperación en España.** Pág. 4



Como se explico anteriormente la actividad del telemercadeo se desarrolla en los centros de llamadas que constituyen centros de producción de telemensajes y su estructura puede ser observada con las dimensiones típicas de un ensamble socio técnico: proceso, organización y coordinación del trabajo.

La esencia del proceso de trabajo es una telenegociación entre el usuario telefónico y el teleoperador que puede ser iniciada por el primero o por el segundo. Esta telenegociación puede tener la simplicidad de una cadena de opciones rutinarias (una compra de una pizza, de un boleto, la solicitud de una información) o bien la complejidad de una atención a un cliente que requiere asistencia técnica o que va a plantear una queja. Entre los casos extremos de complejidad se encuentran los de centros de llamadas públicos de atención a necesidades de ciudadanos (información de procedimientos, localización de personas, situaciones de crisis, etcétera).

La organización del trabajo en el sector del telemercadeo descansa en el concepto de campaña que consiste en el conocimiento específico de determinado producto o servicio que deberá ser puesto en juego en este espacio de negociación. La forma más sencilla de campaña es la venta directa, o cobranzas. Aunque se trata de las formas más sencillas de campaña, también conforman los mayores retos para la obtención de resultados: la irrupción agresiva del teleoperador en el espacio privado del usuario telefónico constituye el aspecto más criticado del telemercadeo.

El proceso y la organización del trabajo de esta industria conforman un cuadro especial de condiciones de trabajo y modos de coordinación por parte de la empresa. "Como en

todo proceso técnico de producción en serie, el objetivo de la gerencia es la estructuración para lograr objetivos de cantidad y calidad, pero a medida que esta industria adquiere madurez, las necesidades de la telenegociación se tornan menos susceptibles de una estructuración rígida. Se habla así del paso de esta industria hacia una fase en la cual los centros de llamadas se transforman en centros de contacto, dentro de los cuales los procesos de trabajo se fundamentan en sistemas de conocimiento distribuido y negociación individualizada”.³²

La cantidad de trabajo requerido es un aspecto crítico de las definiciones técnicas en un centro de llamadas, debido a la existencia de horas pico y, por tanto, la fluctuación del tráfico telefónico. La administración del trabajo en esta industria desarrolla técnicas predictivas cada vez más precisas para conocer las necesidades de cargas de trabajo humano, sin embargo es difícil evitar la subutilización o bien la escasez de teleoperadores. Ello obliga a la multifuncionalidad de los mismos, de modo de atender campañas simultáneamente, lo cual podría ser equivalente a una capacidad de producción flexible y simultáneamente en serie.

La velocidad y cantidad de la atención es un aspecto técnico asociado al anterior. La forma de medición de la efectividad del proceso y la organización del trabajo es una relación entre el porcentaje de llamadas realizadas y el tiempo que emplea el teleoperador para atender al usuario. Aunque cada campaña tiene sus requerimientos de eficiencia, es común observar un tiempo estándar de veinte segundos para atender cada llamada cuando se trata de llamadas recibidas, pero cuando se trata de llamadas

³² Micheli Thirión. Jordy. *Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI*. Pág. 3



realizadas por el teleoperador el tiempo de negociación con el cliente no suele superar los tres minutos, periodo dentro del cual el agente debe lograr concertar una cita con el usuario o bien convencerlo de la adquisición de determinado producto o servicio. A medida que se han desarrollado innovaciones en las tecnologías de comunicación e información. La digitalización de éstas ha constituido sin duda la apertura hacia una industria de centros de llamadas globalizada y crecientemente importante para la operación de las empresas, tanto de producción material como de servicios.

Una característica extendida acerca de la gestión laboral en las empresas de telemarketing es la debilidad de los sistemas de capacitación para el trabajo. Los trabajadores entran en funciones con un mínimo de tiempo dedicado por la empresa para que aprendan los sistemas de operación y, sobre todo, la retórica y terminología que debe ser empleada en su relación con el cliente. Esta cuasi-ausencia de costos de aprendizaje es una de las ventajas de estas empresas en su ciclo de rentabilidad, y sin duda su fuente es la utilización de mano de obra universitaria, la cual tiene ya la capacidad de aprendizaje tácito y el interés por crear sus propios sistemas de operación.

La regulación del trabajo suele ser un tema poco relevante para la coordinación laboral que debe ejercer la empresa. Un centro de llamadas suele tener una estructura jerárquica bastante plana, ya que requiere a los teleoperadores en la base, a supervisores en un nivel intermedio y a la gerencia en la parte superior. Los objetivos y características de las campañas pueden generar una mayor complejidad en esta estructura, en la medida en que los teleoperadores adquieren experiencia y

capacidades para desarrollar funciones más críticas. Por ejemplo, un centro de llamadas bancario dedicado a la venta de tarjetas de crédito a sus clientes requiere diversas habilidades dependiendo del crédito que se desee otorgar y ello prefigura una escala en la cual van ascendiendo los teleoperadores con mayores capacidades.

“El común denominador es, sin embargo, una forma de regulación flexible. Es frecuente que los trabajadores sean contratados no por su centro de trabajo sino por una tercera empresa de colocaciones que es con la cual se maneja la relación contractual. Además, es común que al firmar el contrato se firme también una renuncia con la fecha en blanco, por no mencionar que los contratos son de corta duración y se renuevan varias veces para no generar derechos laborales”.³³

Las empresas de telemarketing utilizan una serie de políticas tales como: la tendencia a fragmentar sus centros operativos para evitar la consolidación social y las obligaciones patronales; la ausencia de reconocimiento de las calificaciones y competencias de los trabajadores para fines contractuales; la extrema intensidad de los ritmos de trabajo y las facilidades de las empresas para migrar a regiones o países de menores costos laborales. En el sector de las empresas de telecomunicaciones existen estructuras de organización laboral que intentan negociar fórmulas de derechos laborales y códigos de buena conducta, sin embargo, la industria del telemarketing es profunda y diversificada, dando pie a un amplio sector laboral en el cual prima el objetivo de la cantidad y costo de producción por encima de consideraciones sobre calidad y condiciones de trabajo.

³³ Bulloni, María; Del Bono, Andrea. **Experiencias laborales juveniles: Los agentes telefónicos de call centers offshore en Argentina.** Pág. 14



Es innegable que estas empresas constituyen una oportunidad para el proletariado joven (y adulto en menor medida), de emplearse y tener recursos propios sin dejar sus estudios universitarios, sin embargo no escapan de vulnerar derechos laborales legalmente reconocidos entre los cuales se encuentran: horas extras no pagadas conforme a la ley, obligación de asistencia los días de asueto, negación de faltas justificadas (días de estudio y enfermedad entre otras), prohibición de salidas sanitarias, incumplimiento de plazos de liquidación, discriminación por adhesión a sindicatos o partidos políticos, discriminación en cuanto al pago de salarios para teleoperadores bilingües respecto a teleoperadores que desempeñan sus labores en idioma español, jornadas laborales extenuantes, pago de un salario base inferior al mínimo de ley y periodos de descanso desproporcionados en relación a la jornada de trabajo.

a) Riesgos para la salud de los teleoperadores

Existen problemas de salud que genera el trabajo en el sector telemarketing: “La exposición al ruido durante la jornada laboral es uno de los factores que genera enfermedades y perturbaciones como ejemplo: el aumento de la intolerancia y la agresividad social, la disminución del rendimiento laboral e intelectual, cefaleas, estrés, aumentos del ritmo cardíaco y respiratorio, hipertensión, trastornos digestivos, gastritis y úlceras entre otros”.³⁴ El ruido provoca enfermedades extra-auditivas como son los trastornos psicofísicos que afectan el sistema nervioso e interfieren en la calidad del sueño y dificultan la comunicación y atención del trabajador fuera de su jornada de trabajo.

³⁴ Fajardo Lupiañez, Plácido. Guía para la prevención de riesgos laborales en los centros de llamadas. Pág. 25



El sistema de ventilación de cada lugar de trabajo debería tener una temperatura adecuada para llevar a cabo un trabajo sedentario y de tipo mental, regulando la velocidad de reposición del aire, cuidando la limpieza de los ductos, la calidad de los filtros y su reposición y adecuado mantenimiento, que evite que se reproduzcan hongos, bacterias y virus. La temperatura del aire recomendada es entre los 21 y los 23 grados centígrados. La exposición durante varias horas diarias a las pantallas de visualización de información o de ingreso de datos provoca enfermedades en los ojos, músculos y cabeza, caída del cabello, fatiga general, irritabilidad y dolores cardíacos, ardor, ojos rojos, contracción del músculo ocular u ojos secos, empañamiento o dificultad para enfocar objetos de cerca o de lejos y visión vacilante. Lo más adecuado es utilizar protectores antirreflejo para los monitores, aunque se tenga una buena iluminación, una prolongada jornada laboral frente a un monitor produce un gran desgaste de la vista.

Sería adecuado incluir cursos de capacitación para que los operadores aprendan a posicionar de manera adecuada los monitores con respecto a las fuentes de luz. Regular la intensidad de iluminación de las pantallas, buscar los colores más apropiados, agrandar el tamaño de los caracteres y de los espacios entre letras y entre renglones para tener una mejor percepción de los signos.

b) Jornada laboral de los teleoperadores

En promedio un teleoperador tiene una jornada laboral de entre cuatro y seis horas con un salario inferior al mínimo vital y móvil. La intensidad de la explotación de un



teletrabajo no tiene límites. Los ritmos se consolidan mediante premios, que se perciben al superar un piso de ventas establecido por la empresa. No obstante, a la hora de cobrar el sueldo muchos de estos incentivos no son reconocidos. Además, la escala de comisiones no es fija y dependiendo de la cantidad de gente nueva que ingrese, la escala varía y se dificulta cada vez más llegar a la comisión. El mínimo de las ventas solicitado va siempre en aumento. En definitiva, se despliega en el sector la típica evolución del trabajo a destajo. Los empleados son presionados por los supervisores para que realicen las ventas, quienes controlan palabra por palabra la actividad del teleoperador. La mayoría de los empleados son tercerizados o contratados por tiempo determinado y no tienen garantizada la regulación de las condiciones mínimas de trabajo para la tarea de un teleoperador.

Otra circunstancia muy común en estas empresas es la de obligar a sus empleados a concurrir los días de asueto. Es de conocimiento público que la legislación laboral de Guatemala sostiene que los días no laborables, pero que el empleado de días hábiles trabaja, se ve beneficiado con el doble pago de esta jornada en caso de concurrir, como se regula en el Artículo 128 del Código de Trabajo que establece: "En las empresas en las que se ejecuten trabajos de naturaleza muy especial o de índole continua, según determinación que debe hacer el reglamento, o en casos concretos muy calificados, según determinación de la Inspección General de Trabajo, se puede trabajar durante los días de asueto o de descanso semanal, pero en estos supuestos el trabajador tiene derecho a que sin perjuicio del salario que por tal asueto o descanso semanal se le cancele el tiempo trabajado, computándosele como trabajo extraordinario". Esto significa que aquellos empleados que laboren en días regulados legalmente como



asuetos o descansos, tendrán derecho al pago de dicha jornada como extraordinario y deberán percibir como mínimo un cincuenta por ciento más del salario ordinario, sin embargo en el sector del telemercadeo debido a que no existe un ingreso fijo para el empleado, el patrono tiende a pagar los días de asueto como un día cualquiera en base al nivel de ventas del teleoperador sin aumentar a la remuneración el cincuenta por ciento adicional que como mínimo la ley estipula.

c) Remuneración de los teleoperadores

Las remuneraciones en las empresas de telemercadeo se caracterizan por ser bajas, hay ocasiones en que los teleoperadores perciben sólo el ingreso mínimo, ya que por distintos motivos no obtienen la parte variable de la remuneración que perciben al rebasar determinado record de ventas muchas veces inalcanzable. "En la industria de los centros de llamadas, hoy día, existe una guerra de precios. Hay compañías que hacen licitaciones de servicios de telemercadeo al mejor postor, por lo cual los centros de llamadas cobran muy barato, lo que se traduce en bajos sueldos".³⁵ Por otra parte, el nivel de las remuneraciones en el rubro obedece a la baja calificación que requiere el trabajo que realizan los teleoperadores. Las empresas señalan que los sueldos de mercado para los agentes telefónicos no pueden ser más altos, ya que el nivel de calificación exigido para estos puestos de trabajo es básico y en tal virtud, al no buscar una calificación alta, por un tema de costos laborales, se afectan directamente los salarios. La remuneración en el sector del telemercadeo se integra de dos partes, una fija integrada por un sueldo base mucho menor al salario mínimo de ley, y otra parte

³⁵ Morales, Gabriela; Uribe, Verónica. *La industria del call center y sus condiciones laborales*. Pág. 89



variable conformada por bonos y comisiones, por ello en los servicios de **televentas** es difícil predecir el monto de las comisiones que se obtendrán, debido al problema de la venta declarada versus la venta efectiva. Ambas situaciones generan una incertidumbre para el trabajador respecto del monto que representan los componentes variables de su remuneración y, por lo tanto, se dificulta el cálculo del salario total que van a recibir cada periodo de pago, así como la determinación de prestaciones laborales como el bono catorce, aguinaldo o indemnización.

De este modo, la remuneración está ligada fuertemente a lo que se produce. El punto clave es que el salario depende en parte importante del esfuerzo de los teleoperadores, y de una continua evaluación objetiva, de acuerdo al resultado o número de ventas y, subjetiva, mediante una valoración de la calidad de la atención acorde a patrones que establece la empresa.

El sueldo del trabajador de telemercadeo en Guatemala suele arribar y superar el salario mínimo únicamente cuando se rebasan un margen de ventas establecido por la empresa, sin embargo el porcentaje de empleados que cumplen con dicho margen es mínimo en relación al mayor número de trabajadores que devengan un salario un poco por arriba del mínimo y otros que ni siquiera perciben la retribución mínima de ley.

Las condiciones laborales expuestas en el presente capítulo dejan de manifiesto las irregularidades que pueden presentarse en perjuicio del trabajador del sector de las ventas por teléfono y evidencian la necesidad de un control más riguroso por parte de las autoridades de trabajo en una industria que crece día a día en el país.



CAPÍTULO IV

4. La realidad social y económica de los trabajadores del sector del telemercadeo en Guatemala

La fuerza laboral de los centros de llamadas está conformada en mayoría por la población joven desprovista de experiencia laboral y con necesidad de trabajar sin descuidar estudios o familia, por ello es importante conocer la condición social y económica que define el perfil de las personas que laboran en este sector de la industria.

4.1 Características de la mano de obra empleada en el sector del telemercadeo en Guatemala

En el desarrollo de la presente investigación se obtuvo información que da cuenta de distintas experiencias relacionadas con el trabajo de teleoperador, incluso contrastes cuyos matices no son atribuibles directamente ni exclusivamente a la mecanización que rige en la industria del telemercadeo. Las experiencias de los agentes telefónicos estudiados pueden estructurarse, a partir de dos ejes: a) su juventud, b) su situación de trabajadores que se insertan por primera vez en el mundo de trabajo.

En general, los trabajadores de los centros de llamadas en Guatemala, son jóvenes que luego de finalizar sus estudios secundarios se encuentran desarrollando otros estudios y que no se han independizado del hogar de sus padres. Estos se encuentran en el



inicio de su trayectoria laboral, en donde la opción de empezar a trabajar se asocia con la necesidad de comenzar a adquirir cierta independencia económica, o con el hecho de tener que ayudar en casa, cubrir sus gastos personales, fundamentalmente aquellos vinculados con sus estudios. En los relatos de los jóvenes agentes se descubrió que ellos mismos atribuyen otros significados al trabajo, significados que responden a las diversas dimensiones de sus representaciones sobre su situación laboral. En este sentido, se pudo constatar que las experiencias en torno al trabajo de los teleoperadores se componen de elementos múltiples que vuelven complejas y hasta contradictorias las valoraciones que estos atribuyen a su trabajo. A la hora de intentar desentrañar cuáles eran los rasgos en común y cuáles las diferencias entre dichas lecturas, se pudo verificar la gran influencia que ejercía en las experiencias laborales de los agentes telefónicos entrevistados la dimensión relacionada con el estatus conquistado a partir del ingreso a la empresa y con la manera en que dicho estatus se relacionaba con sus perspectivas de carrera y de futuro laboral.

“Los agentes telefónicos son jóvenes para quienes el empleo en un centro de llamadas representa la entrada a la vida activa y la obtención de un contrato por tiempo indeterminado. Al ingresar en estas empresas estos jóvenes rompen con su pasado y cambian de estatus. Pero este cambio no es de la misma naturaleza para todos. Entre los jóvenes comprendidos en la investigación, las mayores diferencias en este sentido se han dado entre los jóvenes de las plataformas bilingües y aquellos que trabajan en los servicios que atienden en español”.³⁶

³⁶ Del Bono, Andrea. **Impacto sobre el trabajo de jóvenes y mujeres en el sector servicios: La industria de los call center en Argentina.** Pág. 7



Entre los agentes bilingües predominan los jóvenes de clases medias, **estudiantes** universitarios, que aún no se han independizado de sus familias, que presentan una escasa o nula experiencia laboral, siendo este generalmente su primer trabajo, al que han ingresando fácilmente haciendo valer sus conocimientos de inglés. Cuando se preguntó a estos jóvenes las razones que los llevaron a trabajar en el sector del telemercadeo, buena parte de estos enfatizaron la necesidad de financiar sus estudios, ya que sus padres no podían seguir invirtiendo en su capital cultural como lo hacían antes. Los teleoperadores bilingües son poseedores de un capital social y cultural que de acuerdo con su perspectiva tendría que abrirles mejores posibilidades, pero que no pueden poner en juego en el difícil contexto del mercado de trabajo guatemalteco. En cambio, sólo han conseguido un empleo realizando un trabajo poco calificado que no goza de ningún reconocimiento social, que se encuentra muy por debajo de sus expectativas y que entienden como una actividad que ejercerán por un corto período de tiempo y aspiran en el mediano plazo a lograr una mejor inserción, más adecuada con su formación y aspiraciones profesionales.

Por su parte los teleoperadores que prestan sus servicios en idioma español por lo general pertenecen a estratos sociales más bajos, siguen estudios terciarios que ofrecen una salida laboral más inmediata, presentan trayectorias laborales más extensas y sobretodo más precarias (empleos temporarios en supermercados, tiendas de ropa, ventas informales). Se conforma por jóvenes con pocos estudios, madres solteras, personas desempleadas, para quienes el empleo en este sector constituye su única opción de adquirir algún ingreso que les permita la satisfacción de mínimas necesidades.

Un factor común que se observa en la industria del telemercadeo, es que son pocos los empleados que manifiestan interés por proyectar una carrera profesional aún dentro de la misma actividad, el problema es que las oportunidades de proyección profesional y las perspectivas de mejora son muy reducidas y confusas en los centros de llamadas. En este sentido, los trabajadores de este sector aún conviven con la precariedad, “si no se puede hablar de precariedad en el sentido de ausencia o reducción de derechos y garantías laborales, se puede hablar de precarización de la calidad en el ejercicio del trabajo”.³⁷

La incertidumbre en que se traduce la ausencia de futuro en un centro de llamadas conlleva la incapacidad de establecer vínculos significativos entre los trabajadores y duraderos en relación con la empresa; en buena medida, estos factores contribuyen a la conformación de experiencias laborales que los trabajadores interpretan como poco significativas y necesariamente transitorias. Pero además hay otras situaciones que, junto con las respectivas interpretaciones que los teleoperadores tienen sobre las mismas, contribuyen a conformar las experiencias laborales de estos jóvenes.

En primer lugar, el trabajo de los agentes telefónicos carece de aquellos componentes que permitirían hablar de un trabajo con sentido, aquel que debe otorgar placer a la persona que lo realiza. Para ello debe corresponder a sus campos de intereses, recurrir y a sus competencias, estimular el desarrollo de su potencial. Lejos de esta imagen, el trabajo de estos jóvenes está sometido a una fuerte prescripción que deja poco lugar a la autonomía, a la toma de iniciativa, a la creatividad, se convierte en un trabajo

³⁷ Bulloni, María; Del Bono, Andrea. *Ob. Cit.* Pág. 16



típicamente operativo en donde las condiciones laborales debilitan la potencia de conocimiento y de acción de un individuo, se desarrollan sobre el terreno mismo de una situación objetivamente alienante. El trabajador está sometido a la orientación impuesta por la prescripción del trabajo y las razones económicas que ella trae consigo, siendo víctima de la rutina y pasividad de su ser.

➤ **Competencias que se requieren para desempeñar el cargo de teleoperador en Guatemala**

“El trabajo de los teleoperadores no es mayormente complejo. Las habilidades requeridas son bastante básicas. El perfil general, en los servicios más simples, requiere de personas con nivel de educación media y que sepan manejar el computador, lo que hoy en día no es un requisito difícil de cumplir. Pero también existen otros elementos evaluados en la selección del personal, tales como la dicción (hablar, pronunciar y modular bien), la redacción y la ortografía. Además hay ciertos elementos, denominados habilidades blandas, como por ejemplo la empatía, la capacidad de manejar y resolver conflictos, que, en general, se entrenan o son aprendidos en el desempeño del trabajo mismo”.³⁸

La investigación realizada permite observar que, aunque existen variaciones en cuanto a la composición del personal según nivel educacional, en la mayoría de los casos los ejecutivos de nivel universitario son minoría, en comparación con aquellos que poseen sólo educación media o técnico profesional, que alcanzan en conjunto casi el 80% de

³⁸ Morales, Gabriela; Unibe, Verónica. **Ob. Cit.** Pág. 61

los teleoperadores. En términos teóricos debería haber mucha capacitación en el rubro; sin embargo, en la práctica, la situación es variable. Hay empresas pequeñas de telemarketing que destinan muy poco tiempo a la inducción de sus teleoperadores y en las que el entrenamiento es adquirido sobre la marcha. Pero otras empresas, en general los centros de llamadas internacionales más profesionales, entregan una instrucción de aproximadamente dos semanas. En estos casos, antes de entrar a trabajar en los distintos servicios, los agentes reciben una capacitación, que aborda básicamente tres materias. En primer lugar, está el conocimiento del producto o servicio que van a ofertar, de los planes comerciales y la política de atención al cliente de la compañía que van a atender. En segundo lugar, se capacita a los empleados en el uso de los sistemas computacionales y las tecnologías sobre las cuales deberán gestionar la atención. Y, por último, se entrenan las habilidades blandas, como atender cordialmente, ser empático y asertivo, ser capaz trabajar bajo presión, de manejar y resolver conflictos. Es importante capacitar a los agentes telefónicos en este sentido, para que sean capaces de soportar situaciones de alta tensión, y estar preparados para contener muchas veces el enojo de los clientes. Deben ser capaces de lograr la regulación emocional necesaria para atender bien a un cliente, luego de haber recibido un mal trato de parte de uno anterior, comprendiendo que el enojo no tiene que ver con ellos, sino con la empresa. En forma posterior al proceso de capacitación, las personas son sometidas a una evaluación, donde tienen que rendir y aprobar un examen que contiene varias preguntas relacionadas con la información que se les entregó, para luego ingresar a trabajar, es común en la mayor parte de empresas que la capacitación no sea remunerada al postulante, siendo un factor de gastos económicos para el trabajador en caso de no ser elegido para el cargo.

Aunque las empresas no buscan un perfil particular de teleoperadores, el trabajo en el sector se encuentra considerablemente feminizado e incorpora un alto porcentaje de jóvenes. Dos segmentos de trabajadores vulnerables en Guatemala desde el punto de vista del empleo y que, en general, buscan este tipo de trabajo por su mayor flexibilidad, pero también por las escasas competencias y experiencia laboral que requiere. En los inicios de esta industria, la oferta de trabajo para este tipo de empleo fue altamente feminizada, probablemente porque en el proceso de construcción social del trabajo de teleatención estaban más presentes estereotipos de género, que asocian esta actividad con la figura de la operadora telefónica. Sin embargo, hoy en día, la proporción de hombres supera a las mujeres, la relación es de 61/39.

En cuanto a los distintos perfiles de las mujeres teleoperadoras, está conformado mayormente por las dueñas de casa y las mujeres de mediana edad. Las primeras buscan un trabajo para complementar el ingreso familiar, que les permita disponer de flexibilidad horaria para compatibilizarlo con los quehaceres del hogar y el cuidado de los hijos. Las segundas, rescatan la oportunidad de volver a trabajar y valoran poder seguir aprendiendo en un mercado laboral muy competitivo, luego de haber permanecido fuera del mercado durante la etapa de crianza de los hijos. También está la mujer madre soltera, con hijos pequeños, principal ingreso de hogar, que necesita trabajar. Y, finalmente, hay un nicho más pequeño de mujeres de mayor edad con hijos ya universitarios o adultos que buscan una oportunidad laboral.

En consecuencia es evidente la falta de horizontes, formación y carreras profesionales en este rubro y aunque la importancia de la educación es reconocida por los actores

empresariales del sector, la cultura que prevalece en los centros de llamadas hace un corte tecnológico que contribuye a ubicar a los teleoperadores dentro de la figura del obrero industrial clásico, que solo ejecuta tareas, en vez de ser formado para el ejercicio de una profesión. Al tratarse de oficios mecanizados, no se experimenta una profesionalización, ni un aprendizaje mayor, ni tampoco existe una evolución de las capacidades laborales de los agentes. Las posibilidades de ascenso en la industria están más bien restringidas a los cargos más altos o de mayor responsabilidad y a los empleados que tienen una profesión u oficio técnico y que se van perfeccionando en el trabajo propio del sector.

4.2 Realidad social y económica del trabajador del sector del telemercadeo en Guatemala

La necesidad económica y los altos niveles de desempleo que azotan al país llevan a los trabajadores a permitir condiciones laborales precarias e ilegales. Gracias a la mano de obra barata –jóvenes y mujeres– los centros de llamadas en Guatemala, se han convertido en la gran apuesta de empresas nacionales y multinacionales para comercializar sus productos y servicios. Pero a cambio de un empleo, los trabajadores guatemaltecos que trabajan en esta industria están expuestos a la violación de las garantías mínimas laborales. Los agentes telefónicos de los centros de llamadas en Guatemala constituyen un nuevo tipo de trabajador, que se ubica entre las categorías de empleado de oficina de “cuello blanco” y el obrero de fábrica de “cuello azul”. Esta dualidad se refleja en que por un lado, trabajan en una oficina limpia, con cubículos propios, grandes monitores y cuentan, en algunos casos, con cierta educación

universitaria. Sin embargo, por otro lado, sus oficinas tienen una alta densidad ocupacional al estilo de las fábricas tradicionales, y sus operaciones se realizan veinticuatro horas durante los siete días de la semana. Las tareas del teleoperador son altamente estructuradas, previsibles y rutinarias; una llamada es seguida inmediatamente por otra que está en espera; y el rendimiento es monitoreado de cerca tanto por los supervisores en el lugar, como por dispositivos electrónicos. Al igual que en los procesos tradicionales de fabricación en serie, el operador típico de la industria del telemarketing suele ser joven y de ambos géneros. Tal es así que las características presentadas por esta investigación han llevado a etiquetar a estas empresas con denominaciones despectivas como maquilas electrónicas o fábricas de explotación electrónica.

“Como dato importante se debe mencionar que una encuesta a gran escala en centros de llamadas, realizada a nivel mundial (Global Call Center Network, 2007) encontró que el centro de llamadas típico emplea a 49 trabajadores. Sin embargo, la mayoría de los operadores telefónicos (75%) trabajan en empresas que tienen un total de 230 empleados o más. Los centros de llamadas son organizaciones simples, donde sólo el 12% de los empleados son gerentes. Dicha encuesta encontró también que el 71% de la plantilla de estas empresas es de sexo femenino”.³⁹

La naturaleza del trabajo de telemarketing en Guatemala crea para los empleadores nuevos tipos de riesgos en torno al cumplimiento de normas laborales y estándares de desempeño social. Pero, debido a que la oferta de trabajo en el sector es amplia, se ha

³⁹ Feinberg, Richard; Koosed, Tamar. *Sostenibilidad y call centers en América Latina*. Pág. 6



prestado poca atención al empleo en sí y a los desafíos específicos que plantea esta industria en materia laboral. Prueba de ello es la escasa literatura a nivel nacional respecto a la industria de los centros de llamadas lo que refleja la falta de atención sobre el tema objeto de la presente investigación, derivado de la poca difusión que las empresas del sector han hecho de sus normas laborales en comparación con otros sectores industriales, tales como la industria textil, agrícola o de manufactura.

En general, las empresas de este sector están en condiciones de cumplir con facilidad las normas laborales nacionales, así como las normas de los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Debido a la naturaleza misma del empleo en los centros de llamadas, es de gran interés para las empresas preservar el respeto por ciertas normas laborales esenciales como, por ejemplo, prohibir el trabajo infantil o forzado y el pagar puntualmente los salarios mínimos. Con respecto a las condiciones de seguridad y salud en el Trabajo, los centros de llamadas, afortunadamente, no deben enfrentar los grandes riesgos que son típicos de las fábricas, sin embargo, las cuestiones de esta índole son de vital importancia para lograr y mantener una buena productividad de los trabajadores.

En el contexto de los centros de llamadas se plantea la cuestión de los derechos de los trabajadores respecto de la libre asociación, sindicalización y negociación colectiva. Sin embargo, aspectos como la corta edad de la mayoría de los teleoperadores y sus altas tasas de rotación impiden la sindicalización. Por otra parte, la organización del trabajo en estas empresas, en que los operadores telefónicos trabajan solos en sus propios cubículos y siendo escuchados a cada lado por sus supervisores, complica aún más los



impulsos de sindicalización. Por lo tanto los sindicatos no están presentes en las empresas de telemercadeo en Guatemala, prueba de ello es que actualmente no existe inscrito en el registro de sindicatos del Ministerio de Trabajo ningún sindicato de trabajadores que pertenezca al sector de los centros de llamadas.

Entre las cuestiones laborales más problemáticas a las que se enfrentan los trabajadores en los centros de llamadas reflejan la naturaleza específica del empleo en el sector. Estos aspectos laborales pueden impactar fuertemente en la motivación del empleado y en la productividad laboral y por lo tanto, en la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la empresa.

Se descubrió que entre las quejas comunes que manifiestan los operadores telefónicos entrevistados respecto a su puesto de trabajo se encuentran:

- a) Estrés laboral, aburrimiento y desmotivación;
- b) Sentimiento de impotencia y pérdida de poder;
- c) Riesgos ergonómicos;
- d) Poca oportunidad de mejora y desarrollo profesional dentro de la empresa;
- e) Insatisfacción en las remuneraciones, derivada del pago de comisiones muy bajas por las ventas realizadas.

Los resultados adversos de estas situaciones comunes para los teleoperadores en el lugar de trabajo, son el agotamiento precoz, las enfermedades psicológicas y físicas, y las altas tasas de ausencia y rotación del personal, lo que repercute negativamente también para la empresa en mayores costos, menor productividad laboral, y mayor



cantidad de clientes insatisfechos de las multinacionales contratantes de centros de llamadas.

La realidad de los empleados de los centros de llamadas indica que a menudo expresan insatisfacción con los requerimientos de desempeño que deben cumplir, a su juicio, se les demandan promedios irreales de tiempos de conversación y cantidad de llamadas por hora, así como índices de ventas desproporcionados. Es especialmente desconcertante para algunos teleoperadores que la gestión esté enfocada excesivamente en la cantidad más que en la calidad de las llamadas, cuya causa, según los gerentes de las empresas son los estrictos contratos que tienen con las multinacionales. Aún más estresante es la combinación de requisitos que incluyen atender una gran cantidad de llamadas, una alta calidad de servicio al cliente y lograr la venta de determinado producto o servicio. Al trabajar con llamadas salientes de venta o mercadeo, los operadores telefónicos se enfrentan con el rechazo y la hostilidad de los clientes potenciales. Los resultados van desde la pérdida de la autoestima del operador, la depresión, el agotamiento y la disminución de la productividad. Algunos trabajadores experimentan aburrimiento por la naturaleza repetitiva del trabajo. Después de un mes o dos en el trabajo, los empleados más inteligentes pueden quejarse acerca de los tipos de problemas rutinarios y labores programadas que deben desempeñar una y otra vez durante todo el día.

En conclusión, la industria de los centros de llamadas, se ha convertido en la actualidad en Guatemala en una importante fuente de empleo para la población, en su mayoría gente joven con necesidades de ingresos y continuidad de estudios universitarios que



encuentran en el sector, una oportunidad laboral que no requiere mayores **calidades y** les permite agenciarse de recursos para su propio sostenimiento, sin embargo es necesaria la implementación de mejores prácticas laborales que permitan incrementar la satisfacción y el empoderamiento de los empleados que incluyen involucrar a los trabajadores en la organización de los horarios de trabajo, hacerlos partícipes en las mediciones de desempeño, personalizar sus puestos de trabajo, compartir informaciones corporativas de modo simple y accesible, fomentar el trabajo en equipo, proveer capacitación continua y personalizada, la incorporación de incentivos asociados al rendimiento, la creación de oportunidades de promoción profesional, así como beneficios extra salariales y otros servicios que pueden entregar las empresas a sus empleados con el fin de crear un ambiente laboral más agradable en el que se cumplan las garantías mínimas laborales.



CAPÍTULO V

5. Legislación nacional e internacional relativa a las garantías mínimas laborales para el trabajador del sector del telemercadeo y la realidad del mercado laboral guatemalteco

Para concluir la investigación, se exponen los cuerpos normativos nacionales e internacionales que protegen las garantías mínimas laborales de los trabajadores en general, se analiza su cumplimiento en relación a los trabajadores del sector telemercadeo y se profundiza respecto a la realidad que atraviesa en la actualidad el mercado laboral en Guatemala.

5.1 Legislación guatemalteca relativa a las garantías mínimas laborales

Las disposiciones legales tendientes a resguardar los derechos y las garantías mínimas laborales de los trabajadores en Guatemala, se encuentran contenidas en el Código de Trabajo como la ley ordinaria base del derecho laboral y la Constitución Política como la ley suprema en la que se estructura todo el ordenamiento jurídico guatemalteco.

➤ El Código de Trabajo de Guatemala, Decreto número 1441

El Código de Trabajo de Guatemala con sus reformas, data del año 1971. Se le conoce dentro del grupo de “códigos tipo” que fueron impulsados en América Latina por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en la década los años setenta. Contiene



características o principios ideológicos de marcada tendencia social y protectora de los derechos laborales, entre los cuales es importante destacar:

- a)** El derecho protector de la parte más débil de la relación laboral: el trabajador.

- b)** El derecho de trabajo como un derecho tutelar, es decir que protege especialmente a los trabajadores puesto que trata de compensar la desigualdad económica de estos, otorgándoles una protección jurídica preferente.

- c)** El derecho de trabajo como mínimo de garantías sociales, es decir, estos derechos pueden ser aumentados mediante los convenios o pactos colectivos, pero nunca pueden ser menores a los que dispone el ordenamiento jurídico laboral.

- d)** La irrenunciabilidad de los derechos laborales.

- e)** El derecho de trabajo como un derecho necesario e imperativo, es de orden público, esto quiere decir que es de aplicación forzosa en las empresas que se instalen en Guatemala sean nacionales o extranjeras, lo que incluye a las empresas de centros de llamadas nacionales o foráneas.

- f)** Limita la autonomía de la voluntad propia del derecho común, lo cual significa que el patrono y los trabajadores no pueden acordar condiciones menores a las que el Código de Trabajo establece, por ejemplo no pueden renunciar al salario mínimo ni al pago de prestaciones de ley, de ocurrir esto se estaría ante un incumplimiento de la normativa.

Estas normas jurídicas laborales rigen las relaciones de trabajo en las empresas en general y en particular en las empresas de servicios de centros de llamadas en Guatemala. Constituyen normas vigentes que no pueden ni han sido derogadas. Sin embargo, en la vida diaria son desconocidas e incumplidas de manera constante, por los patronos, lo que implica una “flexibilización de hecho” de las normas laborales del país, a vista y paciencia de las autoridades gubernamentales.

➤ **La Constitución Política de la República de Guatemala**

“La Constitución o carta magna (del latín cum, con, y statuere, establecer) es la norma suprema, escrita o no, de un Estado soberano u organización, establecida o aceptada para regirlo. La constitución fija los límites y define las relaciones entre los poderes del Estado (poderes que, en los países occidentales modernos, se definen como poder legislativo, ejecutivo y judicial) y de estos con sus ciudadanos, estableciendo así las bases para su gobierno y para la organización de las instituciones en que tales poderes se asientan. Este documento busca garantizar al pueblo sus derechos y libertades”.⁴⁰

Creada por la Asamblea Nacional Constituyente, el 31 de mayo de 1985, en representación del pueblo, La Constitución Política de la República de Guatemala nace con el objeto de organizar jurídicamente y políticamente al Estado, así como, también establecer los Derechos Fundamentales de los miembros de su población. La Constitución Política contiene normas programáticas que enmarcan a la República de Guatemala como un Estado Social protector de los derechos de los trabajadores de ese

⁴⁰ Aguirre Ramos, Carlos. **Derecho constitucional**. Pág. 18

país. Muestra de ello es que el Capítulo Segundo sobre derechos sociales contempla una sección dedicada al trabajo, que consagra postulados como los siguientes:

El artículo 101 constitucional considera al trabajo como un derecho humano, y como tal es una obligación social que debe organizarse conforme a principios de justicia social. Por su parte el artículo 102 de la Constitución Política, crea una lista de derechos sociales mínimos que deben ser reconocidos y respetados en toda la República, los cuales se clasifican en tres grupos de la siguiente forma:

a) Derechos individuales

Se constituyen como garantías constitucionales que se conceden a favor de todos los habitantes del Estado. Estas garantías deben cumplirse y respetarse y no se puede privar al individuo de las mismas, salvo en casos excepcionales, y con arreglo a ley expresa. Estos derechos son fundamentales para el desarrollo de cada ser humano como persona y deben respetarse y en el Artículo 102 constitucional se encuentran dentro de este grupo los siguientes:

- Derecho a la libre elección de un trabajo que garantice una existencia digna;
- Derecho a una Remuneración equitativa;
- Igualdad salarial entre los géneros a igual trabajo prestado;



- Inembargabilidad del salario en los casos determinados por la ley;
- Fijación periódica del salario mínimo;
- Limitación de la jornada ordinaria de trabajo;
- Derecho del trabajador a un día de descanso remunerado por cada semana ordinaria de trabajo o por cada seis días consecutivos de labores;
- Derecho del trabajador a quince días hábiles de vacaciones anuales pagadas después de cada año de servicios continuos;
- Obligación del empleador de otorgar cada año un aguinaldo no menor del ciento por ciento del salario mensual;
- Obligación de pagar al trabajador en moneda de curso legal, salvo las excepciones establecidas por la ley;
- Protección a la mujer trabajadora y regulación de las condiciones en que debe prestar sus servicios;
- En la época de la lactancia la madre trabajadora tendrá derecho a dos períodos de descanso extraordinarios, dentro de la jornada;



- Obligación del empleador de indemnizar con un mes de salario por cada año de servicios continuos cuando despida injustificadamente al /a trabajador/a;
- Irrenunciabilidad de los derechos laborales que nunca podrán ser reducidos sino solo ampliados y mejorados;
- Obligación del empleador de otorgar al cónyuge e hijos menores o incapacitados de un trabajador que fallezca estando a su servicio, una prestación equivalente a un mes de salario por cada año laborado.

b) Derechos colectivos

Comprenden una serie de preceptos jurídicos tendientes a garantizar a los trabajadores su derecho de organizarse libremente en pro de interés comunes, estos derechos comprenden:

- Derecho de sindicalización libre de los trabajadores. Este derecho lo podrán ejercer sin discriminación alguna y sin estar sujetos a autorización previa, debiendo únicamente cumplir con llenar los requisitos que establezca la ley;
- Garantía a los trabajadores que no podrán ser despedidos por participar en la formación de un sindicato, debiendo gozar de este derecho a partir del momento en que den aviso a la Inspección General de Trabajo.

En lo relativo al derecho de huelga y paro, la Constitución Política de la República de Guatemala lo regula expresamente en el Artículo 104 al indicar que: “Se reconoce el derecho de huelga y paro ejercido de conformidad con la ley, después de agotados todos los procedimientos de reconciliación. Estos derechos podrán ejercerse únicamente por razones de orden económico-social. Las leyes establecerán los casos y situaciones en que no serán permitidos la huelga y el paro”. Puede apreciarse que el ordenamiento jurídico constitucional garantiza el derecho de huelga y paro, con el requerimiento de agotar previamente todos los mecanismos legales de conciliación que se presentan dentro de un proceso laboral y habiendo cumplido con los requisitos legales que se exigen para poder llevar a cabo la huelga, en el caso de los trabajadores, o el paro, en el caso de los patronos.

c) Derecho a la seguridad social

El acceso a la Seguridad Social como un beneficio inherente del ser humano, también se encuentra regulado en la Constitución Política en su sección séptima relativa a la salud, seguridad y asistencia social, siendo los derechos que integran este conglomerado los siguientes:

- Derecho a la salud sin discriminación alguna;
- Acceso a la salud y asistencia social para todos los habitantes como una obligación del Estado;

- Control estatal de la calidad de todos los productos alimenticios, farmacéuticos, químicos y todos aquellos que puedan afectar la salud y bienestar de los habitantes;
- Obligación del Estado, municipalidades y habitantes del territorio nacional de propiciar el desarrollo social, económico y tecnológico a fin de prevenir la contaminación del medio ambiente y el equilibrio ecológico;
- Derecho de la población a un sistema alimentario nacional efectivo que reúna los requisitos mínimos de salud;
- Derecho a la seguridad social para beneficio de todos los habitantes de la nación sin excepción alguna, que debe ser garantizado por el Estado y proveído a través del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

5.2 Legislación internacional relativa a las garantías mínimas laborales

“La Organización Internacional del Trabajo (OIT) es un organismo especializado de las Naciones Unidas que se ocupa de los asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales. Fue fundada el 11 de abril de 1919, en el marco de las negociaciones del Tratado de Versalles”.⁴¹ La Organización Internacional del Trabajo sanciona convenios internacionales y recomendaciones. Ambos requieren una mayoría de dos tercios para ser aprobados. Los convenios internacionales constituyen tratados internacionales obligatorios para sus miembros una vez ratificados, en tanto que las recomendaciones,

⁴¹ Wikipedia. Organización Internacional del Trabajo (18 de marzo de 2012).

no son obligatorias, no son ratificados por los Estados miembro y constituyen sugerencias a los países para ir progresando en las relaciones laborales. Generalmente a todo convenio sancionado, corresponde y su finalidad es el fomento y la orientación de las actividades nacionales en determinadas áreas.

Guatemala es el país centroamericano que ha ratificado más convenios internacionales del trabajo, los cuales están vigentes y forman parte de su ordenamiento jurídico laboral. Actualmente se cuenta con 73 convenios ratificados por el Congreso de la República, entre los que se encuentran los siguientes en materia de garantías mínimas laborales de los trabajadores:

a) Convenios referentes a los salarios

- Convenio 26 sobre los métodos para la fijación de salarios. (ratificado desde el 4 de mayo de 1961);
- Convenio 95 sobre la protección del salario (ratificado desde el 13 de febrero de 1952);
- Convenio 100 sobre igualdad de remuneración (ratificado el 2 de agosto de 1961);
- Convenio 131 sobre la fijación de salarios mínimos (ratificado desde el 14 de junio de 1988);

Se citan solamente los convenios que tienen relación con la temática analizada en la presente investigación (salarios, jornadas laborales, seguridad social y negociación colectiva) y que son de acatamiento obligatorio en los centros de trabajo.

b) Convenios referentes a las jornadas laborales y descansos

- Convenio 1 sobre las horas de trabajo (industrias) (ratificado desde el 14 de junio de 1988);
- Convenio 14 sobre el descanso semanal (ratificado desde el 14 de junio de 1988);
- Convenio 29 sobre el trabajo forzoso;
- Convenio 89 sobre el trabajo nocturno de las mujeres;
- Convenio 90 Sobre el trabajo nocturno de los menores en la industria (los anteriores tres convenios fueron ratificados desde el 13 de febrero de 1952);
- Convenio 105 sobre la abolición del trabajo forzoso (ratificado desde el 9 de diciembre de 1959).

c) Convenios referentes a la salud y seguridad social en el trabajo

- Convenio 19 sobre la igualdad de trato, accidentes de trabajo, (ratificado desde el 2 de agosto de 1961);
- Convenio 77 sobre el examen médico de los menores en la industria;
- Convenio 81 sobre la inspección del trabajo;
- Convenio 103 sobre la protección de la maternidad (estos tres últimos fueron ratificados desde el 13 de febrero de 1952);
- Convenio 161 sobre los servicios de salud en el trabajo (ratificado desde el 18 de abril de 1989);
- Convenio 148 sobre el medio ambiente de trabajo, contaminación, del aire, ruido y vibraciones, (ratificado el 22 de febrero de 1996).

d) Convenios referentes a los derechos colectivos de los trabajadores

- Convenio 87 sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación;



- Convenio 98 sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva (ambos ratificados desde el 13 de febrero de 1952);
- Convenio 154 sobre la negociación colectiva (ratificado el 29 de octubre de 1996).

5.3 La realidad del ámbito laboral guatemalteco en relación a las garantías mínimas laborales

La situación del desempleo en Guatemala es realmente crítica y esta situación genera que muchas personas tengan que malvivir en condiciones realmente extremas de pobreza y con muy poco dinero al mes. En muchos casos ha aumentado la violencia y los robos de forma notable, entre otras cosas porque hay familias que no ven otra salida. Tener un trabajo es algo fundamental en cualquier país del mundo, entre otras cosas porque facilita que se puedan hacer frente a los gastos habituales en la casa, alimentación y demás, que siempre es importante para cualquier persona.

Guatemala es uno de los países de Latinoamérica con una situación del mercado laboral más dramática y lo cierto es que sus ciudadanos no tienen mucha esperanza a la hora de buscar un empleo, debido a que las ofertas de trabajo son realmente muy escasas, especialmente para las personas que tienen cierta edad, que siempre tienen menos opciones de poder trabajar y por lo tanto ayudar a su familia a salir adelante.

El mayor inconveniente es que esta situación no parece que se pueda revertir en pocos años, sino que cada vez Guatemala tendrá una mayor cantidad de personas

desempleadas y los jóvenes de hoy en día apenas pueden encontrar un puesto de trabajo. En relación al cumplimiento de las garantías mínimas laborales en el ámbito laboral guatemalteco, la tendencia de ciertas empresas conlleva a una flexibilidad laboral consistente en la libertad de las empresas para contratar y disponer de la fuerza de trabajo según sus intereses y necesidades. Para ello, se busca eliminar o disminuir al máximo todas las normativas y regulaciones del mercado laboral. Un mercado laboral más flexible para las empresas, que son las impulsoras de esta estrategia, es aquel donde desaparezcan las leyes laborales que han sido creadas para la protección de los trabajadores, con el fin como siempre de aumentar sus capitales. Para el logro de dicha flexibilidad laboral, las empresas emplean determinadas estrategias entre las cuales se encuentran:

a) La flexibilización de los contratos laborales

El contrato laboral es el primer y más inmediato instrumento con que cuenta la persona trabajadora para conocer y defender sus derechos laborales, este contrato puede ser escrito o verbal, ambos tienen la misma validez y obligatoriedad de cumplimiento de los derechos laborales estipulados en las legislaciones nacionales e internacionales. Por esta razón, las empresas han ido perfeccionando las estrategias para evadir o esconder la relación laboral regida por un contrato laboral y cada día innovan más formas de contrato que les permitan evadir el cumplimiento de los derechos laborales. Entre las formas de **contratos de trabajo flexibilizados**, en Guatemala se presentan con más frecuencia las siguientes:

➤ **La subcontratación**

Implica el mecanismo a través del cual las empresas e instituciones contratan a una empresa para que ésta se encargue de proporcionarles (es decir subcontratar) la mano de obra. Se usa como un mecanismo para que la empresa principal evada compromisos sociales, y económicos con estas personas subcontratadas. Para las personas trabajadoras, significa que percibe un salario menor al que la empresa realmente paga, inclusive muchas veces menor que el salario mínimo. Además, no están cubiertas por el seguro social y generalmente no se les paga otros derechos como vacaciones, aguinaldo. Así mismo se desvirtúa la relación laboral, lo cual dificulta la posibilidad de organización sindical o en general de defensa de los derechos laborales. La subcontratación no es nueva, sin embargo, cada día se desplazan más empleos regulares por trabajo subcontratado y agencias empleadoras, en una evidente estrategia de disminución de costos por parte de las empresas. Además se aplica principalmente a mujeres, niñas y niños, migrantes, profundizando sus niveles de vulnerabilidad y pobreza.

➤ **La tercerización**

Consiste en la estrategia empresarial de trasladar determinadas funciones o actividades de un proceso productivo integrado a otras unidades económicas ajenas a la empresa, traspasándose así todas las responsabilidades laborales a esta tercera parte. Es una forma clásica de evadir el cumplimiento de los derechos laborales de una parte o la totalidad del personal que en general se queda sin muchas garantías y derechos

porque las empresas tercerizadoras normalmente no pagan más allá de un **salario** mínimo.

➤ **Disfraz de la relación laboral**

Se refiere a la práctica de esconder una relación laboral detrás de un contrato civil o mercantil. El objetivo es desconocer las garantías sociales mínimas que las leyes establecen para la protección de la persona trabajadora. La generalización de los contratos por servicios profesionales en sustitución de otros contratos laborales de planta de una empresa o institución es una de las modalidades en que se expresa esta forma.

b) Estrategias que vulneran la estabilidad laboral

La vulneración del derecho a la estabilidad laboral, va en contra del principio de continuidad que debe regir el Derecho laboral. Este principio señala que las relaciones laborales deben tener carácter continuo para garantizar a las personas trabajadoras estabilidad laboral que se traduce en estabilidad económica, social, psicológica y emocional. Así mismo, la persona sin estabilidad laboral está más vulnerable a perder otros derechos, pues como la relación laboral es desigual, siempre tendrá el miedo a defender sus derechos ante la posibilidad de ser despedida.

Entre las estrategias que han ido implementando las empresas para establecer contratos laborales que no garantizan estabilidad, y por tanto, les permite evadir el



cumplimiento del pago de indemnizaciones y prestaciones a la hora del despido se encuentran:

- Cambio de razón social de la empresa para evadir su responsabilidad ante un despido injustificado;
- Indemnizar a la fuerza laboral cada año;
- Hacer renovación constante de su personal de modo tal que muy pocas personas logren acumular muchos años de antigüedad;
- Contratos temporales, por tiempo definido, para tareas de carácter permanente;
- Manipular el período de prueba, les despiden cuando no se ha cumplido el tiempo y luego vuelven a ser contratados;
- Tienen inscritas en un mismo centro de trabajo varias firmas o empresas y cambian a las trabajadoras y trabajadores de una a otra sin que se enteren de manera formal;
- Despidos masivos injustificados aludiendo razones económicas;
- Ausencia de contrato por escrito, lo cual dificulta a los trabajadores la defensa de sus derechos porque carecen de pruebas formales, además que genera

inestabilidad en el empleo y en las condiciones laborales que se cambian en cualquier momento.

c) Estrategias que vulneran la jornada laboral limitada

En el ordenamiento jurídico laboral guatemalteco está reconocido que la jornada laboral ordinaria diurna es de ocho horas. Así mismo, se establecen límites menores para jornadas mixtas y nocturnas y un mínimo de horas semanal. La jornada extraordinaria se considera excepcional y no obligatoria y además debe hacerse un pago adicional al valor de una hora ordinaria. Las modalidades desde las cuales las empresas han logrado burlar la legislación son variadas, siendo las principales:

- Ampliación de las jornadas ordinarias de forma ilegal para todos los días de la semana. En algunos casos se pagan las horas extras y en otros se consideran ordinarias. De cualquier forma, aún cuando se pagan horas extras, se incumple el derecho a la jornada limitada porque las horas extra pasaron a ser ordinarias, al trabajarse diariamente de forma obligada;
- Se equiparan las jornadas mixtas o nocturnas a las diurnas y por tanto, también se amplían ya que en la legislación la jornada mixta tiene un límite menor de horas que la diurna, así como la nocturna tiene un límite aun mucho menor;
- Modifican la contabilización de las horas, no diariamente sino semanal. Se trabajan varios días seguidos en jornadas de doce horas o más sin pago extraordinario.

- Se aumentan las jornadas laborales eliminando los tiempos de descanso, ya sea diaria o semanalmente. A veces se obliga a las personas trabajadoras a reponer en las horas o días de descanso, las horas de trabajo no realizadas por responsabilidad de las empresas;
- La más flexibilizada de todas las modalidades es cuando los contratos se hacen por metas de producción y no por jornadas laborales. Las metas generalmente son incumplibles en una jornada de ocho horas, además que muchas veces se van aumentando en la medida en que las personas trabajadoras las van cumpliendo. Esto les obliga permanentemente a un trabajo extraordinario;
- Para ahorrar costos las empresas no contratan personal sustituto para cubrir incapacidades, vacaciones y en algunos casos despidos, sino que le recarga el trabajo a las demás personas, lo cual les implica trabajar más horas para cumplir las responsabilidades de las personas que están ausentes;
- La polifuncionalidad, se refiere a la potestad del patrono para asignar a las personas trabajadoras la realización de actividades que no están planteadas o pactadas en el contrato. El objetivo es que las personas trabajadoras puedan realizar diferentes tareas en el proceso productivo, lo cual implica una intensificación del trabajo, sacando mayor provecho de la jornada laboral sin que implique pago de horas extras.

Las sobre jornadas laborales, constituyen una violación grave de los derechos humanos, que afectan la salud física y psicológica de las personas que la realizan porque aumentan los riesgos de enfermedades y accidentes laborales, pero también afecta las posibilidades de ejercer otros derechos como son el estudio, la organización, la recreación y el cumplimiento de las responsabilidades familiares.

d) Estrategias que violan el derecho del trabajador a percibir un salario digno

Todo trabajador tiene el derecho humano a recibir por su trabajo un salario que le permita satisfacer sus necesidades y las de su familia. En la legislación laboral guatemalteca, se respalda legalmente la existencia de un salario mínimo, y existen instancias encargadas de su fijación. Sin embargo, hay un alto grado de incumplimiento de los mismos, aún cuando estos límites no siempre están actualizados al costo de la vida y van por debajo de los índices reales de inflación. Además, los indicadores de cumplimiento o no del salario mínimo aún no dan cuenta de la totalidad de las violaciones del derecho a un salario digno. Las empresas han innovado también en modalidades para abaratar sus costos reduciendo el salario de los trabajadores y por tanto sus derechos humanos laborales. Entre estas modalidades se externan:

- La ampliación de la jornada laboral, sin reconocimiento de horas extras que se explicó anteriormente. Muchas veces las personas trabajadoras reciben como pago, un salario igual o poco mayor que el mínimo, lo cual sería lo legalmente establecido. Sin embargo, al verificar este dato con el número de horas trabajadas, se descubre el nivel de violación del derecho, puesto que el salario mínimo se fija para una

jornada de trabajo ordinaria. Si la jornada aumenta, no sólo hay que aumentar el número de horas pagadas, sino también pagarlas a un valor mayor. Esto generalmente se incumple, pero no se contabiliza en las estadísticas;

- Las propuestas de pago por metas de producción, ya que como se ha explicado en la medida que los trabajadores cumplen las metas se van aumentando progresivamente. Es decir, aumenta la cantidad de trabajo, la intensidad del mismo, la jornada, pero no el salario;
- Los bonos por producción, como un componente variable del salario. Este es un bono semanal, quincenal o mensual, condicionado al cumplimiento de las metas todos los días en el período que se defina pagarlo. Como las metas se cambian permanentemente, es muy común que se incumplan y por tanto no se reciba este pago. Esta situación además de afectar el derecho a recibir un salario fijo aporta también a la tendencia de violentar otros derechos, ya que la necesidad de complementar el salario que es insuficiente obliga al trabajador a laborar en horas extras, incluso los fines de semana, sin ninguna remuneración adicional, con todas las consecuencias antes explicadas;
- Atraso del pago del salario total o parcialmente. Aun cuando a la persona luego se le pague lo adeudado, esto afecta los ingresos y puede devaluar el salario, ya que por ejemplo si la persona trabajadora tiene que acudir a un préstamo para satisfacer sus necesidades, estos deberán ser pagados con intereses que no cubre la empresa;

- La tercerización del empleo también influye en que los trabajadores no tengan un salario digno, pues las empresas tercerizadoras se apropian de un porcentaje del salario que paga la empresa beneficiaria.

e) Tendencias que vulneran el derecho de seguridad social del trabajador

Una de las características del empleo en el país es la falta de acceso a la seguridad social. Las prácticas que contribuyen a estos datos se han mencionado anteriormente, vinculadas con las distintas modalidades de implementar la flexibilidad laboral, pero se expone a continuación como funcionan para evadir específicamente el pago de la seguridad social:

- **Morosidad o no pago del seguro social.** Muchas empresas descuentan del salario de las y los trabajadores su aporte correspondiente al seguro social, pero no lo trasladan a las instituciones respectivas. En algunos casos alternan los pagos por períodos.
- En los procesos de tercerización, las empresas beneficiarias promueven la inseguridad, pues no exigen, ni se interesan, porque las empresas que contraten registren a los trabajadores en los sistemas de seguridad social del país.
- **Deducciones ilegales:** Algunas empresas deducen un porcentaje del salario a las personas con incapacidades o en el período de licencia de maternidad.

- Personal médico de empresas: Lejos de ser un beneficio para las personas trabajadoras lo es para las empresas. El objetivo principal es que la persona pueda ser atendida en la misma empresa sin que abandone el trabajo. Este personal es contratado por la empresa y por tanto protege sus intereses y no la salud de las personas trabajadoras, a quienes a veces se les deja trabajando, estando enfermas. Muchas veces esta figura también ayuda a encubrir la morosidad del pago de algunas empresas con el Seguro social ya que si los trabajadores no acuden al mismo no se percatan que sus cuotas no están al día.

f) Estrategias que atentan contra el derecho a la organización sindical de los trabajadores

El derecho a la organización sindical está compuesto por tres derechos indivisibles: el derecho a la organización, el derecho a negociar colectivamente y el derecho a realizar huelgas. En el ámbito laboral guatemalteco, las empresas han avanzado en implementar modalidades de trabajo flexibilizadas que dificultan enormemente la capacidad de organización de las personas trabajadoras. Cuando las organizaciones sindicales logran sobrevivir y convertirse en un instrumento de defensa de los derechos de los empleados frente a las múltiples violaciones a los derechos laborales, se encuentran con un sin número de restricciones para practicar su actividad libremente que llegan al extremo de poner en riesgo la vida de las personas organizadas. A continuación se exponen las prácticas más comunes para obstaculizar la organización sindical:

- En la tercerización, las personas trabajadoras en empresas tercerizadas en general no tienen derecho a afiliarse al sindicato de la empresa beneficiaria, ni reciben los beneficios del contrato colectivo si existiera, con lo cual no solo se genera desprotección en las personas trabajadoras sino también desigualdades que atentan contra la unidad de los trabajadores en la defensa de la organización.
- El empleo temporal, ya que se les niega este derecho o como ocurre en muchos casos, en realidad son contratos que se renuevan para realizar tareas permanentes, entonces se les presiona con la no renovación del contrato si se pretenden organizar.
- Con la subcontratación se establece la incertidumbre respecto a la identidad del empleador, lo que limita considerablemente la posibilidad de sindicalización.
- Los despidos de promotores y afiliados, con el objetivo de boicotear la organización, pero también de intimidar a los demás trabajadores para que no se afilien.
- Dilatación excesiva de los procesos de negociación colectiva.
- Creación de sindicatos pro-patronales, o asociaciones solidaristas y la consiguiente presión a los trabajadores para que se afilien a éstos. En realidad es una estrategia para frenar las negociaciones de los sindicatos existentes y que representan los intereses de las personas trabajadoras. Los nuevos sindicatos presentan pliegos y

procesos de negociación paralelos con estándares más bajos a los que se están negociando o ya contemplados en convenciones anteriores.

- Negativa de la empresa a descontar la cuota sindical, con lo cual se debilitan las finanzas de la organización y se limitan las posibilidades de hacer actividades.
- Creación de las denominadas listas de exclusión que implican represalias a quienes integren las mismas.
- Traslados de puestos de dirigentes sindicales a otros lugares lejanos o a módulos especiales dentro del proceso productivo, los cuales a veces coinciden con las labores más difíciles. También realizan aislamiento físico entre las personas afiliadas al sindicato para evitar conversación y coordinación entre éstas.

De la investigación presentada puede observarse que el sector del telemercadeo ofrece un medio masivo de empleo pero con la inseguridad propia de las exigencias de la competencia mediante salarios bajos. Además, no existe una legislación definida para este sector laboral que apenas está siendo descubierto por las instituciones del trabajo, a diferencia de otros países como México, España y Argentina en donde existen cuerpos legales encargados de normar el trabajo de teleoperador. Un denominador común en el sector es que el operador telefónico inicia su ciclo laboral con una fase de capacitación breve, pero las posibilidades de una trayectoria laboral son muy cortas y el incremento de habilidades no tiene una contraprestación.

Así mismo se ha comprobado que los trabajadores del sector se insertan de manera provisoria en esta actividad, la cual consideran como un empleo temporal que les permita cubrir sus necesidades por un tiempo en lo que concluyen su carrera universitaria o logran emplearse en otra actividad con mayores posibilidades de crecimiento profesional y económico.

En relación a las remuneraciones para los trabajadores del sector del telemeradeo en Guatemala, como ya se explicó en este estudio, se presentan circunstancias claramente injustas e ilegales que se resumen en: pago de remuneraciones mayores para los teleoperadores bilingües frente a los teleoperadores en español, el pago de una salario base muy por debajo al salario mínimo de ley y el índice elevado de metas de ventas que debe cumplir el teleoperador para ajustar un salario que le permita cubrir sus necesidades fundamentales.

Estos son algunos de los elementos que enhebran las experiencias laborales de los trabajadores de los centros de llamadas del sector del telemercadeo que funcionan en Guatemala, debe reconocerse la importancia que esta industria aporta en la generación de empleos en un mercado laboral saturado como el guatemalteco y es por ello principalmente que es necesario un mayor control y regulación por parte de las instituciones públicas de trabajo respecto a las condiciones laborales que se presentan en este sector con el único fin de garantizar al trabajador el goce efectivo de las garantías mínimas laborales que le han sido reconocidas legalmente y propiciar con ello el confort del empleado en su ambiente laboral y por ende la mejora en la productividad de la empresa.



CONCLUSIONES



1. En la mayoría de empresas de centros de llamadas, el salario base que perciben los trabajadores del sector de las ventas por teléfono es menor al salario mínimo legalmente establecido, situación que se presenta principalmente en las empresas dedicadas a la comercialización de servicios turísticos y vacacionales.
2. Existe discriminación salarial respecto de los teleoperadores con conocimientos bilingües frente a los teleoperadores que únicamente hablan idioma español quienes devengan remuneraciones inferiores en comparación con los primeros.
3. Los trabajadores del sector de las ventas por teléfono son jóvenes que laboran en esta industria en virtud de su falta de experiencia, condición de desempleo, la poca preparación y conocimientos que requiere el cargo.
4. La falta de oportunidad de desarrollo profesional, la rutina, el estrés, las enfermedades y lesiones ergonómicas, constituyen los principales factores que ocasionan la constante renovación de personal en la industria de los centros de llamadas, afectando el derecho a la estabilidad laboral del trabajador.
5. La poca literatura existente en Guatemala referente a la industria de los centros de llamadas, genera desconocimiento social sobre las condiciones de trabajo que se verifican en el sector, contribuyendo así mismo a la inobservancia de las garantías mínimas laborales por parte de las empresas.



RECOMENDACIONES



1. Por medio de la Inspección General de Trabajo ejercer mayor control sobre las empresas de centros de llamadas en Guatemala a través de visitas constantes de sus inspectores de trabajo en estas empresas, con el fin de determinar si se cumplen a cabalidad los derechos y garantías mínimas laborales.
2. Se debe eliminar la discriminación salarial por conocimiento de idiomas en los centros de llamadas mediante la aplicación de sanciones impuestas por la Inspección General de Trabajo a las empresas en las que se presente esta circunstancia.
3. Los patronos de las empresas de telemarketing conjuntamente con sus trabajadores, deben negociar la celebración de un pacto colectivo de industria que establezca las condiciones laborales que rijan este sector a nivel nacional.
4. En virtud del crecimiento que ha tenido la industria de los centros de llamadas en Guatemala es necesario que el Congreso de la República de Guatemala a través de una ley específica regule el funcionamiento de dichas empresas y las obligaciones laborales que habrán de observar.





BIBLIOGRAFÍA

- AGUIRRE RAMOS, Carlos. **Derecho constitucional**. 2ª. ed.; Guatemala: (s.e) Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de San Carlos de Guatemala, 2005.
- ALONSO GARCÍA, Manuel. **Derecho del trabajo**. 2ª. ed.; Barcelona, España: Ed. Ariel, 1960.
- BELZUNEGUI ERAZO, Ángel. **Condiciones de trabajo en la nueva economía: El caso de teleoperación en España**. España: (s.e) Universidad de Tarragona, 2002.
- BORGA, Eduardo Ernesto. **Enciclopedia jurídica Omeba**. 14º. t.; Buenos Aires, Argentina: Ed. Driskill, 1979.
- BRICEÑO RUIZ, Alberto. **Derecho individual del trabajo**. México, D.F.: Ed. Harla, 1985.
- BULLONI, María; Del Bono, Andrea. **Experiencias laborales juveniles: Los agentes telefónicos de call centers offshore en Argentina**. Santiago del Estero, Argentina: Ed. Caicyt, 2008.
- CABANELLAS DE TORRES, Guillermo. **Diccionario de derecho laboral**. Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, 1998.
- CABANELLAS DE TORRES, Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual**. 2º. t.; Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, 2008.
- CAVAZOS FLORES, Baltasar. **Derecho laboral en iberoamérica**. México, D.F.: Ed. Trillas, 1984.
- CHICAS HERNÁNDEZ, Raúl Antonio. **Los principios procesales del derecho y la prueba en el proceso laboral**. 5ª. ed.; Guatemala: Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de San Carlos de Guatemala: (s.e) 1999.



DEL BONO, Andrea. **Impacto sobre el trabajo de jóvenes y mujeres en el sector servicios: La industria de los call center en Argentina.** Buenos Aires, Argentina: Asociación argentina de especialistas en estudios del trabajo, 2009.

ESTEFANÍA, Joaquín. **Diccionario de la nueva economía.** Barcelona, España: Ed. Planeta, 2001.

ETALA, Carlos Alberto. **Derecho de la seguridad social.** Buenos Aires, Argentina: Ed. Astrea, 2000.

FAJARDO LUPIAÑEZ, Plácido. **Guía para la prevención de riesgos laborales en los centros de llamadas.** Madrid, España: Ed. Labour asociados, 2003.

FEINBERG, Richard; Koosed, Tamar. **Sostenibilidad y call centers en América latina.** Santiago de Chile, Chile: (s.e) Forum empresa, 2011.

FERNÁNDEZ MOLINA, Luis. **Derecho laboral guatemalteco.** 3ª. ed.; Guatemala: Ed. Óscar de León Palacios, 2002.

FRANCO LÓPEZ, César Landelino. **Derecho sustantivo colectivo del trabajo.** 2ª. ed.; Guatemala: Ed. Estudiantil Fénix, 2005.

FRANCO LÓPEZ, César Landelino. **Derecho sustantivo individual del trabajo.** 4ª. ed.; Guatemala: Ed. Estudiantil Fénix, 2010.

LÓPEZ LARRAVE, Mario. **Introducción al estudio del derecho procesal de trabajo.** Guatemala: Ed. Estudiantil Fénix, 2008.

LÓPEZ MAYORGA, Leonel Armando. Cuarta edición. **Introducción al estudio del derecho I.** Guatemala: Ed. Lovi, 2004.

MICHELI THIRIÓN, Jordy. **Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI.** Monterrey, México: Ed. Confines, 2007.



MINAYA, Ruddy. **Importancia, desarrollo y evolución del Marketing.** (8 de febrero de febrero de 2012).

MORALES, Gabriela; Uribe, Verónica. **La industria del call center y sus condiciones laborales.** Santiago de Chile, Chile: (s.e) Departamento de estudios dirección del trabajo, 2010.

OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas y sociales.** 30^a. ed.; Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, 2004.

PLÁ RODRÍGEZ, Américo. **Los principios del derecho del trabajo.** 2^a. ed.; Buenos Aires, Argentina: Ed. Depalma, 1978.

PODETTI, Humberto A. **Introducción al derecho del trabajo.** México, D.F.: Academia iberoamericana de derecho del trabajo y de la seguridad social-Unam, 1997.

POPE, Jeffrey. **Telemercadeo: La comercialización mediante el teléfono.** 2^a. ed.; Colombia: Ed. norma, 1991.

ROMBOLÁ, Néstor Darío. **Diccionario Ruy Díaz de ciencias jurídicas y sociales.** 1^a. ed.; Buenos Aires, Argentina: Ed. Ruy Díaz, 2004.

VÁSQUEZ VIALARD, Antonio. **Derecho del trabajo y de la seguridad social.** 10^a. ed.; Buenos Aires, Argentina: Ed. Astrea, 2008.

VILLASMIL PRIETO, Humberto. **Nuevas formas de contratación laboral.** Guatemala: Comisión nacional para el seguimiento y apoyo al fortalecimiento de la justicia, 2004.

VIZCARRA CIFUENTES, José Luis. **Diccionario de economía.** 1^a. ed.; México, D.F.: Ed. Patria, 2007.

WIKIPEDIA. **La libertad sindical** (27 de noviembre de 2011).

WIKIPEDIA. **Organización Internacional del Trabajo** (18 de marzo de 2012).



Legislación

Constitución Política de la República de Guatemala. Asamblea Nacional Constituyente, 1986.

Código de Trabajo. Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 1441, 1961.

Ley de bonificación anual para trabajadores del sector privado y público. Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 42-92, 1992.

Ley de bonificación incentivo para trabajadores del sector privado. Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 78-89, 1989.

Ley reguladora de la prestación del aguinaldo para los trabajadores del sector privado. Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 76-78, 1978.

Reglamento orgánico del Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Presidente de la República de Guatemala, Acuerdo Gubernativo número 242-2003, 2003.

Salarios mínimos para actividades agrícolas, no agrícolas y de la actividad exportadora y de maquila. Presidente de la República de Guatemala, Acuerdo Gubernativo número 520-2011, 2012.