

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

**ANÁLISIS JURÍDICO DEL ARTÍCULO 89 DEL CÓDIGO DE TRABAJO
DE GUATEMALA**

GLADYS CATALINA SIÁN CHÁVEZ

GUATEMALA, AGOSTO DE 2013

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

**ANÁLISIS JURÍDICO DEL ARTÍCULO 89 DEL CÓDIGO DE TRABAJO
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

GLADYS CATALINA SIÁN CHÁVEZ

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADA Y NOTARIA

Guatemala, agosto de 2013

**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 I:	Lic.	Mario Ismael Aguilar Elizardi
VOCAL III:	Lic.	Luis Fernando López Díaz
VOCAL IV:	Br.	Víctor Andrés Marroquín Mijangos
VOCAL V:	Br.	Rocael López González
SECRETARIA:	Licda.	Rosario Gil Pérez

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

Presidente:	Lic.	César Augusto Conde Rada
Vocal:	Lic.	Guillermo Rolando Díaz Rivera
Secretario:	Lic.	Edgar Manfredo Roca Canet

Segunda Fase:

Presidenta:	Licda.	Eloisa Mazariegos Herrera
Vocal:	Lic.	Walter Rolando Gordillo Galindo
Secretario:	Lic.	Rodolfo Giovanni Celis López

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).

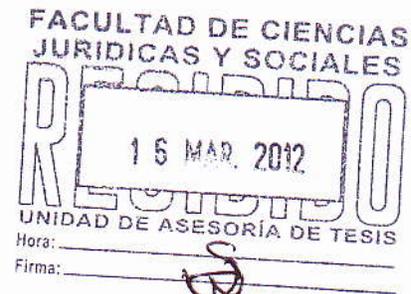


Licda. Dora Judith Zaldaña García de Estrada
Abogada y Notaria
10 avenida 13-58 zona 1 oficina 202 Edificio Duarte
Telefonos: 2220541 y 52044661

Guatemala, 15 de marzo de 2012.

Licenciado:

Carlos Manuel Castro Monroy
Jefe de la Unidad Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad Universitaria



Estimado licenciado:

De la manera más atenta me permito comunicarle que he cumplido con la función de Asesora de Tesis de la bachiller **GLADYS CATALINA SIÁN CHÁVEZ**, intitulado: **“ANÁLISIS JURÍDICO DEL ARTÍCULO 89 DEL CÓDIGO DE TRABAJO DE GUATEMALA”**; el cual a mi criterio cumple con todos los requisitos y formalidades que establece el normativo, y emito el dictamen siguiente:

- a) El tema investigado por la bachiller **GLADYS CATALINA SIÁN CHÁVEZ**, es de suma importancia respecto a su contenido científico y técnico, ya que se presenta con una temática que deviene de explorar el ámbito del derecho laboral, contribuyendo a la importancia de actualizar lo referente a la reforma del Artículo ochenta y nueve, que se ha convertido en obsoleto y por ende no cumple con su objetivo. Lo técnico se manifiesta en la investigación realizada aportando soluciones, siempre respetando el criterio de su autora en la redacción objetiva; además la investigación es de carácter jurídico puesto que incorpora mecanismos idóneos a considerar para la solución del problema planteado.
- b) En la investigación la bachiller empleó el método analítico al tener contacto con toda la información bibliográfica de diferentes autores; el método sintético al resumir la información que realmente se consideró importante; el método deductivo al tener contacto con el problema planteado, y posteriormente especificando el tema que ocupaba la presente investigación; el método inductivo durante el desarrollo de la tesis; por lo tanto considero que la escritura, metodología y técnicas de investigación empleadas, son las adecuadas para el desarrollo del tema y el logro de los objetivos que la investigación pretende.



- c) Opino que el trabajo de tesis en cuanto a su redacción es clara y ordenada, pues se utiliza un lenguaje sencillo, claro, sustancioso y con bastante terminología jurídica.
- d) Con respecto a la contribución científica del trabajo de tesis considero que constituye un aporte científico, válido y oportuno, encaminado a analizar la reforma del Artículo 89 del Código de Trabajo de Guatemala, a través del aporte que presenta la bachiller, ello en virtud que el tópico abordado en dicho trabajo, resulta de singular importancia ya que aborda temas tanto legales como legislativos al indicar que se debe analizar una modificación a la ley con relación a los recursos laborales regulando todos y cada uno de los elementos del mismo.
- e) La bachiller ha presentado conclusiones y recomendaciones congruentes con su trabajo, que confirman los supuestos y la hipótesis.
- f) Se evidencia que la bachiller realmente investigó el tema y acudió a las fuentes bibliográficas, tanto doctrinarias como legales y de campo idóneas para su desarrollo.
- g) En virtud de lo anterior, y por haberse cumplido con los requisitos establecidos en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, resulta procedente dar el presente **DICTAMEN FAVORABLE**, considerando conveniente la impresión del mismo previo dictamen del señor revisor, para que pueda ser discutido en el correspondiente examen público.

Sin más que agradecer la consideración a mi persona, al encomendarme tan honroso trabajo, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi alta muestra de estima.

Licda. Dora Judith Zaldana G. de Estrada
ABOGADO Y NOTARIO

Licda. Dora Judith Zaldana García de Estrada
Abogada y Notaria
Colegiada 3602
Asesora de Tesis



USAC
TRICENTENARIA

Universidad de San Carlos de Guatemala
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, 02 de junio de 2012.

Atentamente, pase a la LICENCIADA MARIA HAYDEE ENRÍQUEZ SÁNCHEZ , para que proceda a revisar el trabajo de tesis de la estudiante GLADYS CATALINA SIÁN CHÁVEZ, intitulado: "ANÁLISIS JURÍDICO DEL ARTÍCULO 89 DEL CÓDIGO DE TRABAJO DE GUATEMALA".

Me permito hacer de su conocimiento que está facultada para realizar las modificaciones de forma y fondo que tengan por objeto mejorar la investigación, asimismo, del título del trabajo de tesis. En el dictamen correspondiente deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, el cual establece: "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 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 estimen pertinentes".


DR. CARLOS EBERTITO HERRERA REGINOS
JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS



cc.Unidad de Tesis
CEHR/iy.



LICDA. MARÍA HAYDÉE ENRÍQUEZ SÁNCHEZ
Abogada y Notaria
10 Avenida 13-58 zona 1 oficina 305 Edificio Duarte
Teléfonos: 22537145 y 52035636

Guatemala, 12 de junio de 2012.

Doctor:
Carlos Ebertito Herrera Recinos
Jefe de la Unidad Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala



Estimado licenciado:

De acuerdo al nombramiento que se me hiciera para revisar la tesis de la bachiller **GLADYS CATALINA SIÁN CHÁVEZ**, la cual se intitula **"ANÁLISIS JURÍDICO DEL ARTÍCULO 89 DEL CÓDIGO DE TRABAJO DE GUATEMALA"**, presento a usted el dictamen correspondiente:

- a) La investigación realizada por la bachiller es de gran importancia jurídica y por lo tanto una contribución científica, pues enfoca un problema que tiene poco tiempo en la sociedad guatemalteca, tomando en consideración que los call centers o maquilas cibernéticas no están reconocidas en la legislación de Guatemala
- b) El trabajo posee un contenido científico y técnico, con una metodología basada en el uso del método científico; pues utiliza los métodos analítico, deductivo, sintético e inductivo, a través de los cuales determinó la importancia del reconocimiento y respeto a los derechos laborales de los trabajadores de los call centers.
- c) Respecto a las conclusiones y recomendaciones, la bachiller determina que en Guatemala no se respetan los derechos laborales de los trabajadores de los call centers y por lo mismo es necesario que sean reconocidos, a efecto de que por este medio sean tomados en cuenta para la fijación de salarios.



- d) La bibliografía utilizada es la adecuada y expone puntos de vista de autores nacionales e internacionales, más que todo se basa en lo que para el efecto regulan las leyes nacionales y los convenios ratificados por Guatemala sobre los derechos de los trabajadores.
- e) La redacción del informe es clara, amplia y explicativa. La bachiller aceptó todas las sugerencias y correcciones que le hiciera para una mejor comprensión sobre el tema.

Por todo lo expuesto, concluyo que el trabajo de tesis cumple con todos 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 que apruebo el informe final y emito **DICTAMEN FAVORABLE**, a efecto de que el mismo continúe el trámite para el examen público de tesis.

Atentamente,


Licda. María Haydée Enríquez Sánchez
Colegiada 3601
Revisora de Tesis

Licenciada
María Haydée Enríquez Sánchez
ABOGADO Y NOTARIO



USAC TRICENTENARIA

Universidad de San Carlos de Guatemala
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Edificio S-7 Ciudad Universitaria
Guatemala, Guatemala



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 10 de julio de 2013.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante GLADYS CATALINA SIÁN CHÁVEZ, titulado ANÁLISIS JURÍDICO DEL ARTÍCULO 89 DEL CÓDIGO DE TRABAJO DE GUATEMALA. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

CMCM/sllh.

~~Lic. Avidán Ortiz Orellana
DECANO~~



Rosario



DEDICATORIA

- A DIOS:** Por darme la vida y un poco de su sabiduría.
- A MIS PADRES:** José Félix Sián Pirir y María Chávez de Sián, por su apoyo incondicional y guiarme por el camino del bien.
- A MI ESPOSO:** Doctor Mauricio Chin por todo su apoyo, amor y confianza.
- A MIS HIJOS:** Mauricio Alejandro y Erick Fernando por ser mi luz y mi inspiración para seguir adelante.
- A MIS HERMANOS:** Susana, Amelia, Olivia y Humberto, por su cariño y apoyo a lo largo de mi vida.
- A MIS ABUELOS:** Con mucho cariño y especialmente a mi abuelo (Q.P.D.) Lorenzo Sián como un reconocimiento póstumo por todo su apoyo.
- A TODA MI FAMILIA:** Con mucho cariño
- A MIS AMIGOS:** Por su sincera amistad a lo largo de toda la carrera.
- A MIS CATEDRÁTICOS:** Con mucho cariño y respeto, especialmente a los Licenciados Carlos Manuel Castro, Anselmo Chávez, Arturo Pacheco, Santiago Chóc, Dolores Bor, a mi asesora y revisora.
- A:** Todos mis centros de estudio, principalmente a la Tricentenario Universidad de San Carlos de Guatemala y a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, por instruirme y guiarme por el camino de la sabiduría.



ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	i
CAPÍTULO I	
1. El trabajo.....	1
1.1. Definición de trabajo.....	2
1.2. Importancia del trabajo.....	5
1.3. Patrono.....	6
1.4. Trabajador.....	9
1.5. Derecho.....	11
1.6. Derecho de trabajo.....	12
1.7. Fuentes del derecho de trabajo.....	14
1.8. El clima laboral.....	16
1.9. Situación actual del clima laboral en Guatemala.....	22
CAPÍTULO II	
2. El salario.....	25
2.1. Antecedentes históricos del salario.....	26
2.2. Etimología del término salario.....	27
2.3. Naturaleza jurídica del salario.....	28
2.4. Definición de salario.....	29
2.5. Principios que rigen el salario.....	33
2.6. Teorías del salario.....	36
2.7. Clases de salarios.....	41
2.7.1. El salario nominal.....	41
2.7.2. El salario real.....	42

	Pág.
2.7.3. El salario efectivo.....	43
2.7.4. El salario directo.....	44
2.7.5. El salario promedio.....	45
2.7.6. Salario en dinero y en especie.....	45
2.7.7. Salarios mínimos.....	47

CAPÍTULO III

3. Centros de llamadas telefónicas o call centers.....	53
3.1. Antecedentes históricos de los centros de llamadas telefónicas.....	53
3.2. Clases de centros de llamadas telefónicas.....	57
3.3. Concepto de centros de llamadas telefónicas.....	59
3.4. Características de los centros de llamadas telefónicas.....	61
3.5. Situación actual de los centros de llamadas telefónicas en Guatemala.....	62
3.6. Los centros de llamadas telefónicas como fuente de empleo en Guatemala.....	64

CAPÍTULO IV

4. Necesidad de reformar el Artículo 89 del Código de Trabajo de Guatemala.....	69
4.1. Protección legal del salario y la situación actual.....	69
4.2. La desigualdad de condiciones de trabajo de los trabajadores de los call centers.....	76
4.3. Ausentismo laboral de los trabajadores de call centers.....	80
4.4. Estudio jurídico.....	82
4.5. Bien jurídico tutelado.....	83
4.6. Reforma del Artículo 89 del Código de Trabajo.....	84



	Pág.
CONCLUSIONES.....	91
RECOMENDACIONES.....	93
BIBLIOGRAFÍA.....	95

INTRODUCCIÓN

La fijación de salarios mínimos, las condiciones en que se desarrolla el trabajo y el clima laboral de los trabajadores de los centros de llamadas telefónicas o call centers; son los aspectos que motivaron a investigar y desarrollar la presente tesis; puesto que ese sector de trabajadores es muy vulnerable a violaciones de sus derechos que la Constitución Política de la República de Guatemala, el Código de Trabajo y demás leyes en materia laboral, garantizan a ese sector.

La hipótesis fue comprobada puesto que las Comisiones Paritarias para la Fijación de Salarios Mínimos, no han tomado en cuenta a los centros de llamadas telefónicas para determinar los salarios mínimos de estas empresas y tampoco el Ministerio de Trabajo se ha preocupado por inspeccionar en que condiciones y clima laboral prestan sus servicios los trabajadores de los denominados call centers.

La investigación realizada sobre los centros de llamadas telefónicas, logró sus objetivos, pues se analizó el trabajo tan importante que realizan estos centros, las condiciones de trabajo en que prestan los servicios los trabajadores y los salarios que perciben; también se determinó que son una fuente muy importante de trabajo en Guatemala, la cual se ha incrementado considerablemente; sin embargo, lo principal fue determinar que no se respetan los derechos laborales de los trabajadores y la Inspección de Trabajo no ha hecho nada por mejorar esta situación.

El presente trabajo contiene cuatro capítulos: el primer capítulo desarrolla lo relativo al trabajo, definición, sujetos dentro del contrato de trabajo, el derecho de trabajo, el clima laboral y situación actual del clima laboral en Guatemala; en el segundo capítulo se analiza el salario, sus antecedentes históricos, etimología, definición, principios, teorías y clases de salarios; el capítulo tercero comprende los centros de llamadas telefónicas en Guatemala, antecedentes históricos, clases de centros de llamadas telefónicas y sus características; y finalmente el cuarto capítulo hace énfasis en la necesidad de



reformular el Artículo 89 del Código de Trabajo, la protección legal del salario, la desigualdad de condiciones de trabajo de los trabajadores de los call centers, el ausentismo laboral y el bien jurídico tutelado.

La metodología utilizada para la investigación, consistió en el análisis de la doctrina y la legislación en materia laboral; la deducción permitió elegir los temas más importantes; y la inducción y la síntesis se utilizó para elaborar el contenido temático referente a los centros de llamadas telefónicas en Guatemala. La recolección del material y documentos analizados se realizó a través de la técnica bibliográfica.

Esperando que el contenido del informe de tesis llame la atención de las autoridades de trabajo para una posterior reforma del Código de Trabajo; así como de los estudiosos sobre el tema de los call centers.

CAPÍTULO I

1. El trabajo

Por su relación al tema que se aborda en esta investigación, se considera de suma importancia referirse al trabajo, ya que a consecuencia de él es que se origina el establecimiento y pago del salario; es por ello que en el presente capítulo se analizan aspectos importantes sobre el mismo.

El trabajo es considerado el elemento que diferenció al hombre de las otras especies animales en los albores de la humanidad; además, se le atribuye una influencia dinámica en el desarrollo del hombre primitivo a lo que éste es al día de hoy. En tal virtud, es importante tener una definición de dicho concepto, especialmente desde la óptica jurídica que es el punto de vista en que se aborda el presente informe final.

A continuación y para efectos del presente estudio, se hará un análisis de todo lo referente al derecho de trabajo y su regulación en la legislación guatemalteca.



1.1. Definición de trabajo

La definición teórica de trabajo puede ser dada desde perspectivas distintas. Una aproximación básica de este vocablo lo presenta como una valoración del esfuerzo realizado por un ser humano. No obstante ello, trabajo se puede definir desde varios puntos de vista, dependiendo del enfoque que se le de.

Así la Academia de la Lengua Española para definir el trabajo, dentro de otras acepciones, indica: "Ocupación retribuida. Esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza. Se usa en contraposición de capital".¹

Es obvio que una definición como la anterior no incluye todo el contenido de lo que comprende la locución trabajo; sin embargo, algunos aspectos del mismo y otros se consideran incluidos de forma tácita. Así se encuentra que se incluye el esfuerzo humano, lo cual significa que sólo el hombre es capaz de trabajar, esto tiene implícitamente el elemento consciente del ser humano, el cual no está en las especies animales fuera del hombre; es decir, que la persona que trabaja realiza una actividad consciente e inteligible.

¹ Real Academia Española. **Diccionario de la Lengua española**. [Http://www.buscon.rae.es/drael/](http://www.buscon.rae.es/drael/) (Guatemala, 10 de enero de 2012).



Desde la perspectiva clásica liberal de la economía, por citar otro caso a modo de ejemplo, el trabajo consiste en uno de los tres elementos que determinan toda producción; como sucede con la tierra y el dinero. De esta manera, se tiene una aproximación a lo que de forma habitual todos los ciudadanos entienden por trabajo y claramente se puede determinar que dicho concepto tiene varias formas de utilizarse.

Como se infiere de lo expuesto, se considera el trabajo como la acción que realiza una persona que se ocupa de llevar a cabo una serie de tareas o actividades; ya sea a nivel físico o bien intelectual con un fin determinado, por lo que es una tarea propia del ser humano.

Entiéndase entonces que es una actividad que requiere un esfuerzo físico o mental para desarrollar la más amplia gama de tareas sobre cualquier materia prima. Desde esta perspectiva de dicha locución de trabajo, el autor Guillermo Cabanellas indica que es: “El esfuerzo humano, físico o intelectual, aplicado a la obtención o producción de la riqueza. Toda actividad susceptible de valoración económica por la tarea, el tiempo o el rendimiento”.²

² Cabanellas Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual**. Tomo VI. Pág. 456.

Con esta definición se puede corroborar el sentido común de dicho trabajo, ya que todos confluyen en que es una actividad humana que implica un esfuerzo físico o intelectual o de ambos, para producir bienes y servicios que satisfagan las distintas necesidades de la sociedad.

Sin embargo, siendo que esta investigación se aborda desde el punto de vista jurídico, se considera oportuno transcribir lo que el referido autor indica al respecto desde este punto de vista, y lo define en los siguientes términos: “Para el derecho laboral, en la más estricta significación jurídica del trabajo, por éste se comprende la prestación realizada a otro, mediante contrato o acuerdo tácito de voluntades, a cambio de una remuneración por tal concepto, y en situación de subordinación y dependencia”.³ El enfoque es más para referirse a la relación entre dos personas con ocasión del trabajo.

Desde el punto de vista del derecho de trabajo se incluyen otros aspectos, tales como acuerdo de voluntades, situación de dependencia y con contenido económico; este último es de suma importancia ya que como se desarrollará en el capítulo que corresponde, a esto se le denomina salario y precisamente para la fijación del mismo es que se propondrá que se deben tomar en consideración aspectos que de momento el Código de Trabajo no los incluye; probablemente debido a la época en que dicho

³ *Ibid.* Pág. 457.

cuerpo normativo se promulgó, pues imperaba en Guatemala una realidad social distinta a la que se vive al día de hoy.

1.2. Importancia del trabajo

La importancia del trabajo radica en que es el medio a través del cual el hombre crea bienes de toda clase y los más variados servicios para satisfacer las necesidades existentes de la sociedad; además, es considerado como la fuente que genera riqueza de cada país, ya que si no existiera tampoco existiría producción y no habría satisfactores para las necesidades de la humanidad. Por ello el autor Konstantinov, indica: “La producción de bienes materiales es la condición esencial y decisiva de la vida humana. Para vivir los hombres necesitan alimento, vestido, vivienda, combustible, etc., y para llegar a poseer dicho medios necesitan producirlos”.⁴ Además, explica que el hombre se remontó sobre el mundo animal y logró someter a las fuerzas naturales y desarrollar la cultura, gracias precisamente a la producción de bienes materiales mediante el trabajo.

Nótese que los animales se alimentan de plantas y otros animales, utilizando así los medios de existencia que la naturaleza les ofrece ya acabados, de ahí que dependan

⁴ Konstantinov, F.V. **Fundamentos de la filosofía marxista**. Pág. 168.

totalmente de la naturaleza que les rodea. En tanto que el hombre no se adapta pasivamente a la naturaleza; actúa sobre ella y, por medio del trabajo, domina a las fuerzas naturales y las pone a su servicio elaborando con ellas sus instrumentos de trabajo y los medios de su existencia; de este modo, el hombre se distingue de los animales y es precisamente el trabajo la actividad encaminada hacia ese fin.

De tal modo que sin trabajo el ser humano dependería totalmente de la naturaleza como el reino animal, pero el trabajo como actividad productiva permitió a la humanidad dominar las fuerzas de la naturaleza y aprovecharlas en su beneficio; por eso, cada día se crean e implementan nuevas formas de producción y técnicas más avanzadas en beneficio de la sociedad humana; de ahí se infiere la importancia del trabajo para el hombre individual y colectivamente considerado.

1.3. Patrono

El sistema productivo del modelo capitalista de producción que en Guatemala impera en la época actual, al hombre lo coloca en dos posibles posiciones, ya como el que provee los medios de producción o como el que proporciona su fuerza de trabajo, de acuerdo a su estatus económico. De esa manera al primero se le denomina el empleador o patrono.



El empleador o patrono es quien contrata a personas individuales para realizar actividades encaminadas a la producción de bienes y servicios. El empleador o patrono puede dividirse en dos categorías, el primero de ellos es el Estado, que contrata a los denominados servidores públicos a fin de llevar adelante la actividad propia de la administración pública y cumplir así los fines para los cuales se organiza el Estado.

La teoría liberal propugna un Estado pequeño, que cumpla los fines más elementales del mismo y todo lo demás deber quedar en manos de la iniciativa privada. El pensamiento opuesto sostiene que el Estado deber ser intervencionista, aboga por un Estado fuerte que contrate a gran número de personas y así proveer de trabajo a un vasto sector de la población. Siendo que ambos postulados teóricos son extremos, al decir del autor Samuelson Paul indica: "Ninguna sociedad contemporánea encaja perfectamente en una de estas categorías extremas. Son todas economías mixtas. En la que hay elementos de la economía autoritaria y de mercado".⁵ En consecuencia, será cada situación particular la que determinará el tamaño del Estado que realice entre otras funciones, la de empleador.

El segundo empleador, es principalmente el empresario particular, es decir perteneciente a lo que comúnmente se denomina iniciativa privada; pues a pesar de no

⁵ Samuelson, Paul A. y William D. Nordhaus. **Economía**. Pág. 7.



ser el único, si es el más importante dentro de un modelo capitalista de producción como el que se vive en Guatemala.

Ello en virtud de que es dicha persona sea individual o jurídica, la que se dedica a actividades productivas de naturaleza económica que genera la riqueza de cada país; pues con su iniciativa incursiona en la aventura del mercado, arriesgando sus bienes a los vaivenes de la oferta y demanda; pero con su acción genera trabajo para un considerable número de personas denominadas trabajadores e indirectamente proporciona trabajo a otros empresarios de sectores económicos diferentes; tales como telefonías, gasolineras, venta de repuestos de vehículos y lubricantes, por citar sólo algunos ejemplos.

Sobre el vocablo patrón, el autor Guillermo Cabanellas, sólo se limita a explicar que: "En América, en los significados laborales, patrono o empresario, es quien organiza o explota alguna empresa".⁶ Se considera que la definición se queda corta, puesto que dicha definición no comprende el contenido total del término ya como institución jurídica o como económica.

⁶ Cabanellas, Guillermo. **Ob. Cit.** Pág. 159.

En tanto que el legislador guatemalteco si incluyó una definición más completa de patrono, ya que en el Artículo 2 del Código de Trabajo, se le define así: “Patrono es toda persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores, en virtud de un contrato o relación de trabajo”. Pero regula que los trabajadores del Estado no están sujetos a las disposiciones del dicho cuerpo normativo; pues como bien es sabido, los servidores públicos están sujetos a un régimen jurídico especial que regula su relación laboral con su patrono.

1.4. Trabajador

En el proceso productivo cada elemento es necesario para obtener el resultado deseado, y el trabajador es esencial dentro del proceso productivo, por lo que es importante tener una idea general de dicho sujeto así como un panorama desde el punto de vista jurídico.

Las necesidades de la población son muchas y para satisfacerlas es la empresa la organización en que se combinan los distintos factores de producción; por ello el autor Antonio Barros de Castro dice: “La actividad de la empresa o unidad productora consiste en emplear hombres, proporcionándoles equipo y demás instrumentos de

trabajo para que procesen la elaboración de insumos, que a su vez transformados, son destinados a otras empresas o al consumo de la colectividad”.⁷

En ese orden de ideas, el autor Luis Fernández Molina indica: “En términos generales, es trabajador toda persona que realiza un trabajo, esto es, todo individuo que trabaja”.⁸

También el tratadista Manuel Ossorio indica lo siguiente: “Trabajador según el diccionario de la academia se llama así a la persona que trabaja”.⁹

Es evidente la falta de una definición jurídica doctrinaria que contenga los principales elementos y características de lo que se debe entender por trabajador; en virtud de ello, se considera apropiado transcribir la definición establecida en el Artículo 3 del Código de Trabajo, que preceptúa: “Trabajador es toda persona individual que presta a un patrono sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en virtud de un contrato o relación de trabajo”. Dicha definición es más completa, pues aclara que trabajador siempre va a ser una persona individual; además, para tener tal calificativo jurídico debe estar al servicio de un patrono y ligado jurídicamente a él.

Como se puede notar, para la producción de bienes y servicios necesariamente se debe dar una interacción entre capital y trabajo, o dicho en otros términos, entre

⁷ Barros de Castro, Antonio. **Introducción a la economía**. Pág. 120.

⁸ Fernández Molina, Luis. **Derecho laboral guatemalteco**. Pág. 152.

⁹ Ossorio, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Pág. 729.

patronos y trabajadores; ya que dichos sujetos se necesitan mutuamente, puesto que de manera aislada no pueden generar la producción. Pero como es bien sabido, las relaciones que se dan entre las personas deben estar sujetas a reglas. Para evidenciar lo expuesto basta una simple mirada a los distintos hogares para darse cuenta que siempre hay reglas que todos los miembros deben cumplir, y ahí donde no las hay se vive en un desorden. Igualmente sucede en las demás áreas donde el hombre se desarrolla y por eso es que existe el derecho; tema que se referirá como preámbulo para hablar ya de una rama específica y la principal de este análisis, es decir el derecho de trabajo.

1.5. Derecho

Es obvio que entre los seres humanos se dan relaciones de la más variada naturaleza y para que éstas estén dentro de un marco de certeza es que se creó el derecho; a fin de normar la conducta del hombre en sociedad así como las relaciones con sus semejantes; en tal sentido se expone una definición de derecho.

Para definir el derecho es necesario que se tenga claro el concepto de norma jurídica, más comúnmente conocida como la ley en su más pura expresión; distinta de la ley moral y los convencionalismos sociales.

Sobre la ley, el tratadista Manuel Ossorio indica: “Se entiende por ley toda norma jurídica reguladora de los actos y de las relaciones humanas, aplicable en determinado tiempo y lugar. Dentro de esa idea, sería ley todo precepto dictado por autoridad competente, mandando o prohibiendo una cosa en consonancia con la justicia y para el bien de los gobernados”.¹⁰ A pesar de que la ley es una parte muy importante del derecho, no es el derecho, aunque en ocasiones se les utiliza como sinónimos existen diferencias entre uno y otro término. No obstante ello, algunos autores al definir el derecho, indican que éste es el agrupamiento de todas las leyes que están vigentes en un Estado y época determinada y lo identifican como derecho objetivo.

Derecho desde el punto de vista referido, el autor Eduardo García Maynes lo define diciendo que: “Es el conjunto de normas. Trátase de preceptos imperativo-atributivos, es decir, de reglas que, además de imponer deberes, conceden facultades”.¹¹

1.6. Derecho de trabajo

Las relaciones entre patronos y trabajadores no necesariamente son siempre cordiales, pues el materialismo histórico descubrió la ley de unidad y lucha en contrarios, de conformidad con la cual, ambos sujetos pertenecen a polos opuestos, mantienen una

¹⁰ Ossorio, Manuel. **Ob. Cit.** Pág. 424.

¹¹ García Maynes, Eduardo. **Introducción al estudio del derecho.** Pág. 36.

lucha entre sí pero con ocasión de la producción están irremediablemente unidos. Esta lucha quedó evidenciada con la exposición de Carlos Marx.

El autor Mario de la Cueva, indica al citar a dicho autor que: “Éste vio el problema con mayor claridad y en una época que contaba con la experiencia de los primeros cincuenta años del siglo, pudo afirmar que la propiedad privada, al dividir a los hombres en propietarios y en los sin-tierras y consecuentemente en dos clases sociales, había producido la oposición de los grupos, la cual, a su vez condujo a la lucha de clases. Evidencia de esta lucha se encuentra en toda la historia de la humanidad, desde la comunidad primitiva hasta el capitalismo, pero la dialéctica ha probado que en la sociedad todo cambia”.¹²

El egoísmo es una de las características propias del ser humano, pues cada uno busca su propio beneficio y si a ello se añade la doctrina económica liberal que propugna que las reglas de todo mercado, en este caso el laboral, las deben fijar las leyes de oferta y demanda; es decir, que se concebía que patronos y trabajadores estaban en igualdad de condiciones para contratar. Pero históricamente, ya ha sido demostrado que estos dos sujetos están en desigualdad de condiciones para negociar; ya que uno es débil y otro fuerte, por tal motivo se desarrolló una lucha a fin de que el Estado tutele a los trabajadores.

¹² De la Cueva, Mario. **El nuevo derecho mexicano de trabajo**. Pág. 11.

Fruto de la lucha a que se ha hecho referencia es la Declaración Universal de los Derechos del Hombre, aprobada el 10 de diciembre de 1948; la cual recogió los principios generales fundamentales del derecho del trabajo, los que servirían para asegurar al trabajador y a su familia una existencia conforme a la dignidad humana.

El maestro Landelino Franco define el derecho de trabajo como: “El conjunto de principios y normas que tienen por finalidad principal la regulación de las relaciones jurídicas entre patronos y trabajadores, en referencia al trabajo subordinado, incluyéndose las normas de derecho individual y colectivo que regulan los derechos y deberes de las partes entre sí y las relaciones de éstas con el Estado”.¹³

1.7. Fuentes del derecho de trabajo

Tradicionalmente es bien conocida la ya clásica división de las fuentes del derecho en formales y reales. Además también se habla de fuentes directas e indirectas. El licenciado Landelino Franco, al referirse a las fuentes, citando a Guillermo Cabanellas indica que: “La fuente del derecho como: principio, fundamento u origen de las normas jurídicas y, en especial del derecho positivo vigente en determinado país o época.

¹³ Franco López, César Landelino. **Derecho sustantivo individual del trabajo**. Pág. 20.



Agregando el citado autor que fuentes son entonces, todas aquéllas que o bien den origen a normas o determinen las pautas a que tales normas deben ajustarse”.¹⁴

*En Guatemala la principal fuente del derecho es la ley. Pero ésta a su vez tiene su origen en los fenómenos sociales, históricos, ideológicos que acontecen en el seno de la sociedad; por ello se considera necesario referir las fuentes reales del derecho laboral; ya que en ellas se encuentran los motivos que dieron origen a la regulación actual y posteriormente en otro capítulo exponer el fenómeno actual; debido a las nuevas formas de producción y nuevas actividades económicas que no eran desconocidas en la época en que se promulgó el actual Código de Trabajo. Al respecto de estas fuentes el autor Luis Fernández Molina indica: “Son los elementos creadores de los mandamientos para la conducta de los hombres, de las que saldrán las normas jurídicas para el derecho positivo”.*¹⁵

Al día de hoy es indiscutible científicamente la importancia y trascendencia del trabajo para la sociedad; sin embargo, para que se tenga un buen grado de productividad es indispensable que se desarrolle en un clima laboral apropiado; pero ¿qué se debe entender por clima laboral y qué aspectos corresponde considerarse para su adecuada

¹⁴ **Ibid.** Pág. 23.

¹⁵ Fernández Molina, Luis. **Ob. Cit.** Pág. 90.

evaluación? Para responder a dicho cuestionamiento es que a continuación se abordará dicho tema.

1.8. El clima laboral

El Artículo 89 del Código de Trabajo vigente responde a una realidad social que en su momento se daba en Guatemala; pero dichas circunstancias han variado, ya que al día de hoy existen muchas empresas mercantiles que se dedican a la más variada gama de actividades económicas producto del desarrollo tecnológico, avance de la ciencia y los medios de producción, así como las nuevas necesidades de la sociedad actual; en ese orden de ideas se analizarán otros aspectos que también se dan tanto en el trabajo como en el entorno dentro del cual se desarrolla el mismo.

Aspectos como el denominado clima laboral, no se consideró ni siquiera al reformarse el artículo relacionado en 1992; no obstante que para ese entonces ya existía toda una teoría sobre el denominado clima laboral; razón por la cual a continuación se tratará dicho tópico.



Siendo el clima laboral uno de los aspectos de mayor importancia para el desarrollo de esta tesis; es necesario establecer el concepto del mismo y algunos aspectos que se deben tomar en cuenta para su evaluación.

Se entiende por clima laboral: “El conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directa o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del colaborador”.¹⁶ Desde este punto de vista, el clima laboral es sinónimo del ambiente de trabajo.

También se le define indicando que: “Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el saber hacer del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno”.¹⁷

Al respecto se puede decir que el clima no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez; el clima se ve

¹⁶ Saavedra Luna, Anabell de Jesús y Wendy Roxana, Rivera Morales. **El clima organizacional y su repercusión en el rendimiento de la productividad**. Pág. 9.

¹⁷ <http://www.elmundo.es/sudinerro/noticias/noti12.html/> **Clima laboral**. (Guatemala, 20 de febrero de 2012).



afectado por casi todo lo que sucede dentro de ésta. Una organización tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan a su clima, de modo que sus patrones se perpetúen.

El Código de Trabajo de Guatemala, en el Artículo 197, norma: "Todo empleador está obligado a adoptar las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, la seguridad y la salud de los trabajadores en la prestación de sus servicios. Para ello deberá adoptar las medidas necesarias que vayan dirigidas a:

- a) Prevenir accidentes de trabajo, velando porque la maquinaria, el equipo y las operaciones de proceso tengan el mayor grado de seguridad y se mantengan en un buen estado de conservación, funcionamiento y uso, para lo cual deberán estar sujetas a inspección y mantenimiento permanente;
- b) Prevenir enfermedades profesionales y eliminar las causas que las provocan;
- c) Prevenir incendios;
- d) Proveer un ambiente sano de trabajo;
- e) Suministrar cuando sea necesario, ropa y equipo de protección apropiada, destinados a evitar accidentes y riesgos de trabajo;

- f) Colocar y mantener los resguardos y protecciones a las máquinas y a las instalaciones, para evitar que las mismas puedan derivar riesgos para los trabajadores;
- g) Advertir a los trabajadores de los peligros que para su salud e integridad se deriven del trabajo;...”

De lo anterior se deduce que el patrono debe de garantizar al trabajador su seguridad, salud y la vida; y el Estado a través del Ministerio de Trabajo y de Previsión Social específicamente la Inspección General de trabajo, está facultado para verificar que se cumplan esas disposiciones establecidas en la ley.

Lo anterior está preceptuado en el Artículo 278 primer párrafo del Código de Trabajo, que regula: “La Inspección General de Trabajo, por medio de su cuerpo de inspectores y trabajadores sociales, deben 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 en vigor o que se emitan en el futuro...”

En el mismo orden de ideas, el Artículo 281 del cuerpo legal citado, regula: “Los inspectores de trabajo y los trabajadores sociales, que acrediten debidamente su



identidad, son autoridades que tienen las obligaciones y facultades que se expresan a continuación: a) Pueden visitar los lugares de trabajo cualquiera que sea su naturaleza, en distintas horas del día y aun de la noche, si el trabajo se ejecuta durante ésta, con el exclusivo objeto de velar por lo que expresa el artículo 278;...”

De manera que algunos aspectos que conforman el clima laboral están dispersos en el ordenamiento jurídico de Guatemala; así por ejemplo el Artículo 281 literal d) del mismo Código norma: “Pueden examinar las condiciones higiénicas de los lugares de trabajo y las de seguridad personal que estos ofrezcan a los trabajadores y, muy particularmente, deben velar porque se acaten todas las disposiciones en vigor sobre prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, dando cuenta inmediatamente a autoridad competente, en caso de que no sean atendidas sus observaciones, pudiendo en caso de un peligro inminente para la salud o la seguridad de los trabajadores ordenar la opción de medidas de aplicación inmediata;”...

Con relación a lo anteriormente expuesto, es evidente que hay obligación para el patrono de dar todo lo necesario para que el trabajador ejecute sus labores en las mejores condiciones y con ello prevenir accidentes por ocasión de su trabajo, prevenir enfermedades, incendios; pero también hay obligación del Estado a través de la Inspección General de Trabajo, de verificar las disposiciones legales de la seguridad en el trabajo y de cumplirse con las observaciones que haga la inspección en las



mejoras, y si no cumplen; pueden acudir a los tribunales comunes para que impongan las penas relativas por faltas.

Así lo regula el Artículo 272 del Código citado: "Sin perjuicio de que por su naturaleza del hecho cometido o de la omisión en que se haya incurrido, los tribunales comunes pueden imponer penas distintas, las faltas de trabajo o previsión social se deben sancionar así: ... d) Las violaciones a las disposiciones preceptivas del título quinto de este Código, u otra ley o disposición de trabajo o de previsión social referente a higiene y seguridad en el trabajo que haya cometido algún patrono da lugar a la imposición de una multa entre seis y catorce salarios mínimos mensuales en vigor para las actividades no agrícolas..."

De manera que corresponde a la Inspección General de Trabajo velar por el efectivo cumplimiento de la ley; a fin de que los empleadores cumplan con sus obligaciones respecto del ambiente de trabajo de sus empleados; para que estos realicen sus labores en un ambiente seguro no sólo para prevenir accidentes de trabajo sino también para que su salud no se exponga a contraer enfermedades.

1.9. Situación actual del clima laboral en Guatemala

El clima laboral se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él; por esto para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional; ya que éste puede impactar significativamente en los resultados económicos y desempeño de sus trabajos.

Para que exista un buen clima laboral, es indispensable que las personas encargadas procuren propiciar un ambiente laboral en donde trabajadores cuenten con buena salud; esto le garantizará al patrono que un empleado no se ausentará de sus labores por enfermedades o accidentes por ocasión del trabajo.

Para Guatemala es un reto el clima laboral y la salud ocupacional, debido a que las instituciones encargadas en ese tema son el Instituto Guatemalteco de Seguridad y el Ministerio de Trabajo y de Previsión Social; pero por la escasez de recursos y de personal no tienen cobertura para este problema. Existe también la Asociación de Medicina del Trabajo de Guatemala (ASOMET), una entidad reconocida por el Colegio de Médicos de Guatemala, que agrupa a más de 80 profesionales que trabajan en el campo de la salud y seguridad ocupacional; sin embargo, estas instituciones no son



suficientes para prevenir, proteger y atender a los trabajadores de enfermedades y accidentes que ocurren a consecuencia de su trabajo.



CAPÍTULO II

2. El salario

En la comunidad primitiva no se concibió el salario, en virtud de que las relaciones sociales de producción que se daban entre los hombres eran de cooperación mutua; es decir, que la cooperación que cada miembro de la tribu aportaba para la consecución de sus satisfactores era para el beneficio de todos en general y no para un patrono en particular. Sin embargo, la historia de la humanidad muestra que a través del desarrollo histórico de la sociedad al instaurarse un nuevo modo de producción, el esclavismo; dio inicio a la actividad de trabajo, pero sin más compensación que lo básico para la subsistencia del esclavo, en tal sentido no se conoció el salario en dicha época.

Como los cambios de modos de producción no fueron abruptos, sino que paulatinamente se fueron instaurando en el seno del modo de producción imperante, ya que se gestaban y desarrollan las nuevas relaciones sociales de otro modo de producción, pero no eran las más importantes sino que propiciaban el cambio; tal y como lo establece la ley dialéctica de la negación, según la cual las nuevas relaciones sociales se cimientan negando la anterior.

En ese orden de ideas fue en el capitalismo donde se habla de salario en la concepción que perdura al día de hoy; por lo que a continuación se expondrán de forma concisa los antecedentes históricos del salario.

2.1. Antecedentes históricos del salario

El salario nace en: “Nueva Zelanda y Perú fueron los primeros países que legislaron sobre esta materia y la Organización Internacional de Trabajo en su XVI convención en 1,928 la instituyó para los demás países”.¹⁸

Por otro lado, la historia del salario en Guatemala nace de la explotación constante hacia el trabajador y, ello obligó al pueblo a cambiar y luchar por su derecho a participar en la política del país y principalmente en la política del salario.

En Guatemala la Revolución de Octubre de 1944, dio apertura a una legislación laboral de vanguardia, a través de la promulgación constitucional y la creación del Código de Trabajo.

¹⁸ [http://www.monografias.com/trabajos12/salarex/salarex.shtml/Antecedentes históricos del salario](http://www.monografias.com/trabajos12/salarex/salarex.shtml/Antecedentes%20hist%C3%B3ricos%20del%20salario) (Guatemala, 30 de diciembre de 2012).

2.2. Etimología del término salario

El término salario deviene: "De salarium, voz latina que deriva de sal, que antiguamente era la forma de reconocer pagos. El término sueldo es una derivación de soldada que equivalía decir el pago que recibía la tropa, el soldado. Son varios los términos que en castellano se han empleado para referirse a este concepto, entre ellos paga, estipendio, mesada, jornal, remuneración, emolumento, dieta, retribución".¹⁹

Cabe excluir por no ser de contenido laboral los términos honorarios, asesorías, corretaje. Los términos más usados son sueldo, salario, prácticamente sinónimos, cuya diferencia es muy sutil y acaso subjetiva.

Aquí denota la referencia a que la remuneración es exclusiva de salario y así sucesivamente únicamente se hace uso del término salario e incluso en lo relativo a las medidas precautorias como los embargos. De la propia etimología se puede notar que el salario bien puede ser en efectivo o en especie; entiéndase por el primero el que se paga en dinero circulante al trabajador y el segundo el que se compone de bienes distintos a la moneda que se le entregan al trabajador, de conformidad con los usos de las distintas localidades.

¹⁹ Fernández Molina. **Ob. Cit.** Pág. 236.



2.3. Naturaleza jurídica del salario

La naturaleza jurídica del salario deviene de la autonomía contractual que se da entre patrono y trabajador; lo que se deduce del Artículo 18 del Código de Trabajo de Guatemala que regula: "Contrato de trabajo, sea cual fuere su denominación, es el vínculo económico-jurídico mediante el que una persona (trabajador), queda obligada a prestar a otra (patrono), sus servicios personales o a ejecutarle una obra, personalmente, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata o delegada de esta última, a cambio de una retribución de cualquier clase o forma".

De lo anterior se analiza, que el monto del salario o la manera de calcularlo queda sujeto a la autonomía negocial de las partes de los contratos de trabajo; esta autonomía individual en materia de trabajo tiene varias limitaciones; de las cuales se puede destacar fundamentalmente la nulidad de la cláusula contractual que deriva de establecer un salario irrisorio o desproporcionado a las necesidades del trabajador.

La eficacia de la determinación individual cuando existe una norma aplicable a la relación de trabajo; deriva en que se debe de establecer un salario mínimo para compensar las desigualdades entre trabajador y patrono.

2.4. Definición de salario

Para entender los antecedentes del salario es necesario tener presente qué es y para fines de la presente investigación; se puede definir en términos generales: como todo pago que el trabajador recibe a cambio de su fuerza de trabajo y éste puede ser en especie o moneda. El salario nace de la necesidad del ser humano para subsistir él y su familia y esto le permite progresar de manera inmediata o mediata a una sociedad y a un país.

En la relación laboral el trabajador presta sus servicios a un empresario que se obliga a remunerarlo. Es por ello, que el salario es la obligación básica del empresario en la relación de trabajo y su incumplimiento faculta al trabajador para solicitar la extinción del contrato con derecho a recibir la indemnización que correspondería a un despido injusto.

Para el autor Luis Fernández Molina, el salario es: "En términos generales, cualquier prestación que obtiene el trabajador a cambio de su trabajo. Es lo que vale su trabajo. Es la suma de bienes de contenido económico, o cuantificables en dinero, que el patrono está dispuesto a darle y el trabajador está dispuesto a obtener como mínimo, a

cambio de ese valor intangible que llamamos su fuerza de trabajo”.²⁰ O sea que el salario es la compensación que el trabajador recibe y que constituye el ingreso que le permite la subsistencia propia y de su familia.

El licenciado Rolando Echeverría Morataya, al definir el salario indica: “Es la participación que tienen los trabajadores por su aportación directa en un proceso productivo determinado, teniendo en cuenta que la finalidad principal, es el sostenimiento y el desarrollo de los trabajadores y sus familias”.²¹

Por su parte el autor Guillermo Cabanellas define el salario como: “Es la compensación que recibe el obrero o empleado a cambio de ceder al patrono todos sus derechos sobre el trabajo realizado”.²² Se entiende entonces que es una retribución que el patrono está obligado a pagar al trabajador y que puede calcularse de distintas formas; sin perjuicio de otras retribuciones que se le den, tales como gratificaciones, participación en ventas o en utilidades, entre otras.

En la legislación de Guatemala cabe mencionar la definición de salario que regula el Artículo 88 del Código de Trabajo de Guatemala: “Salario o sueldo es la retribución que

²⁰ Fernández Molina, Luis. **Ob. Cit.** Pág. 235.

²¹ Echeverría Morataya, Rolando. **Derecho del trabajo I.** Pág. 120.

²² Cabanellas, Guillermo. **Ob. Cit.** Pág. 274.



el patrono debe pagar al trabajador en virtud del cumplimiento del contrato de trabajo o de la relación de trabajo vigente entre ambos. Salvo las excepciones legales, todos los servicios prestados por un trabajador a su respectivo patrono, deben ser remunerados por éste...”

De lo anterior se infiere que el salario constituye el total de la remuneración que recibe el trabajador a cambio de la prestación de sus servicios; tanto en salario base como en complementos salariales.

Para el cálculo de esta remuneración y para el efecto de su pago, puede pactarse tal y como lo regula el Artículo 88 del Código de Trabajo: “a) Por unidad de tiempo (por mes, quincena, semana, día u hora); b) Por unidad de obra (por pieza, tarea, precio alzado o a destajo); y c) 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”.

En otras palabras el salario es la expresión económica directa del trabajo, que representa para quien lo recibe medios concretos para satisfacer sus necesidades y para quien lo abona, el equilibrio por los productos obtenidos por el trabajo, pero también un gasto concreto de su organización.

El Código de Trabajo de Guatemala y la negociación colectiva de condiciones de trabajo por parte de los trabajadores; tienden a establecer que la liquidación y el pago del salario se harán puntual y documentalmente (como la nómina o planilla), en la fecha y lugar convenido y conforme a los usos y costumbres.

Para efectos del pago de salarios se puede utilizar el tan denominado acreditamiento en *cuenta por medio de voucher o recibo que documente el pago del salario; no obstante*, se podrán utilizar otros mecanismos que vayan acordes con la tecnología en sustitución de otro modelo; siempre que éste reúna con la debida claridad y separación de los conceptos de pago del salario, sus retenciones fiscales o bien contribuciones al régimen sindical o previsional social, diversos conceptos de abono o anticipos, así como descuentos de diverso origen (por orden judicial o por convenio expreso del trabajador con una entidad bancaria o financiera).

También se debe utilizar el modelo oficial del recibo de salario, el cual se debe completar rellorando todas sus casillas de identificación, conceptos salariales, extrasalariales, descuentos, etc. y deberá ser firmado y sellado por el empresario certificando así la autoría de pago; asimismo, lo debe firmar el trabajador como justificante del dinero que recibe, de los conceptos que se integran en el mismo y de las deducciones que le han practicado para su entrega a los organismos o entidades correspondientes.

El recibo de salario, es el medio de prueba para el empresario de haber entregado al trabajador el valor de los conceptos que figuran en él, liberándolo de su deber de abonar el sueldo; salvo que se demuestre que ha habido engaño o falsedad en la firma. Los empresarios deberán conservar obligatoriamente los recibos de salario por un periodo no inferior a cinco años.

2.5. Principios que rigen el salario

De lo anterior se puede establecer que el salario en Guatemala son derechos sociales mínimos o principios que fundamenta la legislación del trabajo y dentro de ellos están:

- A) Que todo trabajo debe ser remunerado. Al respecto la Constitución Política de la República de Guatemala en su Artículo 102 inciso b) regula: “Todo trabajo será equitativamente remunerado, salvo lo que al respecto determina la ley;...”

- B) Igualdad de salario. La Constitución Política también en el artículo precitado regula en el inciso c): “Igualdad de salario para igual trabajo prestado en igualdad de condiciones, eficiencia y antigüedad;...”



Se puede percibir que al nivel más alto del sistema jurídico guatemalteco, el salario está tutelado, para evitar que mediante una ley de carácter ordinario cualquier gobierno de turno desconozca las conquistas que la clase trabajadora ha alcanzado.

Otra legislación también importante que regula la igualdad de remuneración es el Convenio 100 de la Organización Internacional del Trabajo la que preceptúa en su Artículo 1 inciso b): "La expresión "igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y la mano de obra femenina por un trabajo de igual valor designa las tasas de remuneración fijadas sin discriminación en cuanto al sexo".

Por otro lado, el Artículo 89 segundo párrafo del Código de Trabajo de Guatemala establece: "A trabajo igual, desempeñado en puesto y condiciones de eficiencia y antigüedad dentro de la misma empresa, también corresponderá salario igual, el que debe comprender los pagos que se hagan al trabajador a cambio de su labor ordinaria".

De lo anterior se deduce que el Estado garantiza a los trabajadores la igualdad salarial sin distinción en cuanto a sexo.

C) Pago al trabajador en moneda de curso legal. La Constitución Política de la República de Guatemala en su Artículo 102 inciso d) regula: "Obligación de pagar al



trabajador en moneda de curso legal. Sin embargo, el trabajador del campo puede recibir, a su voluntad, productos alimenticios hasta un treinta por ciento de su salario. En este caso el empleador suministrará esos productos a un precio no mayor de su costo;...”

D) Inembargabilidad del salario. Es ese sentido la Constitución Política en el artículo citado con anterioridad en su inciso e) regula: “Inembargabilidad del salario en los casos determinados por la ley. Los implementos personales de trabajo no podrán ser embargados por ningún motivo. No obstante, para protección de la familia del trabajador y por orden judicial, sí podrá retenerse y entregarse parte del salario a quienes corresponda;...”

Al respecto, el Código de Trabajo de Guatemala en su Artículo 97 regula que sí puede embargarse el salario: “No obstante lo dispuesto en el artículo anterior, son embargables toda clase de salarios hasta en un cincuenta por ciento, para satisfacer obligaciones de pagar alimentos presentes o los que se deban desde los seis meses anteriores al embargo”.

O sea que, el Estado protege y garantiza el derecho al salario de los trabajadores sin distinción de credo, raza o sexo; también garantiza que debe pagarse en moneda de

curso legal que en Guatemala es cualquier moneda, siempre y cuando no violen su derecho a la remuneración y que no sea menor al salario establecido para cada actividad laboral. Sin embargo, así como el Estado protege ese derecho también hay excepciones en que se puede embargar salario; un ejemplo es cuando se trate de la obligación de prestar alimentos y éste puede ser hasta el cincuenta por ciento.

2.6. Teorías del salario

Las teorías relativas al salario reflejan una inclinación hacia un concreto factor determinante del mismo. La primera teoría relevante sobre los salarios, es la del salario justo de Santo Tomás de Aquino, sobre la importancia de las consideraciones de orden moral y la influencia de la costumbre. Definía salario justo: “Como aquél que permitía al receptor una vida adecuada a su posición social. La teoría de Santo Tomás de Aquino es una visión normativa, es decir, marca cuál debe ser el nivel salarial, y no una visión positiva que se define por reflejar el valor real de los salarios”.²³

A) La primera explicación moderna del nivel salarial, es la teoría del nivel de subsistencia: “La que subrayaba que el salario estaba determinado por el consumo necesario para que la clase trabajadora pudiese subsistir. Esta teoría surgió del

²³ <http://www.monografias.com/trabajos12/salarex/salarex.shtml/> **Teorías del salario**. (Guatemala, 10 de febrero de 2012).

mercantilismo, y fue más tarde desarrollada por Adam Smith y sobre todo David Ricardo. Este último defendía que los salarios se determinaban a partir del coste de subsistencia y procreación de los trabajadores, y que los sueldos no debían ser diferentes a este coste”.²⁴

Si los salarios caían por debajo de este coste la clase trabajadora no podría reproducirse; si, por el contrario, superaban este nivel mínimo, la clase trabajadora se reproduciría por encima de las necesidades, por las que habría un exceso que reduciría los salarios hasta los niveles de subsistencia debido a la competencia de los trabajadores por obtener trabajo. Con el paso del tiempo se ha demostrado que algunos de los supuestos de los que parte la teoría del salario de subsistencia son erróneos. En los países industrializados la producción de alimentos y de bienes de consumo ha crecido desde finales del siglo XIX con mayor rapidez que la población, y los salarios han crecido sobre los niveles de subsistencia.

B) La teoría de los salarios de Karl Marx es una variante de la teoría ricardiana. Marx: “Sostenía que en un sistema capitalista la fuerza laboral rara vez percibe una remuneración superior a la del nivel de subsistencia. Según Marx, los

²⁴ **Ibid.**

capitalistas se apropiaban de la plusvalía generada sobre el valor del producto final por la fuerza productiva de los trabajadores, incrementando los beneficios”.²⁵

Al igual que ocurre en la teoría de Ricardo, el tiempo ha refutado en gran medida la visión de Marx. Cuando se demostró la invalidez de la teoría del salario de subsistencia, se empezó a prestar mayor atención a la demanda de trabajo como principal determinante del nivel de salarios.

C) John Stuart Mill, entre otros, propugnaba la denominada teoría del fondo de salarios para explicar la forma en que se daba la demanda de trabajo: “La cantidad de dinero que los empresarios están dispuestos a pagar para contratar a trabajadores, determina el nivel salarial. La teoría parte de la hipótesis de que todos los salarios se pagan gracias a la acumulación de capital, y que el salario medio se obtiene dividiendo el remanente entre todos los trabajadores. Los aumentos salariales de algunos trabajadores se traducirán en disminuciones salariales de otros. Sólo se podrá aumentar el salario medio aumentando el fondo de salarios”.²⁶

En base a lo anterior, se puede indicar que, los salarios se pagan a partir de los ingresos percibidos por la producción actual. Los aumentos salariales, al incrementar la

²⁵ Ibid.

²⁶ Ibid.

capacidad adquisitiva, pueden provocar aumentos en la producción y generar un mayor fondo de salarios, en especial si existen recursos.

D) La teoría del fondo de salarios fue sustituida por la teoría de la productividad marginal: Ésta intenta en esencia determinar la influencia de la oferta y demanda de trabajo. Es decir que la elasticidad demanda precio es la ley que debe fijar el salario y a medida de más necesidad de un trabajo con características especiales mayor será su compensación, es decir un salario más alto y viceversa.

Esta teoría fue desarrollada sobre todo por el economista estadounidense John Bates Clark: “Sostenía que los salarios tienden a estabilizarse en torno a un punto de equilibrio donde el empresario obtiene beneficios al contratar al último trabajador que busca empleo a ese nivel de sueldos; este sería el trabajador marginal. Puesto que, debido a la ley de los rendimientos decrecientes, el valor que aporta cada trabajador adicional es menor que el aportado por el anterior, el crecimiento de la oferta de trabajo disminuye el nivel salarial. Si los salarios aumentasen por encima del nivel de pleno empleo, una parte de la fuerza laboral quedaría desempleada; si los salarios disminuyesen, la competencia entre los empresarios para contratar a nuevos trabajadores provocaría que los sueldos volvieran a aumentar”.²⁷

²⁷ **Ibid.**

La teoría de la productividad marginal es inexacta, al suponer que existe competencia perfecta y al ignorar el efecto que genera un aumento de los salarios sobre la productividad y el poder adquisitivo de los trabajadores. Uno de los opositores a esta teoría es John Maynard Keynes que indica: “Los aumentos salariales pueden producir un aumento de la propensión al consumo, y no al ahorro, en una economía. El aumento del consumo genera una mayor demanda de trabajo, a pesar de que haya que pagar mayores salarios, si se consigue una mayor riqueza gracias a una disminución del nivel de desempleo”.²⁸

Casi todos los economistas reconocen, que mayores salarios no tienen porque provocar un menor nivel de empleo. Sin embargo, uno de los efectos negativos de los aumentos salariales son las mayores presiones inflacionistas; ya que los empresarios tienden a trasladar a los precios estos aumentos en los costos. Este peligro se puede evitar si los sueldos no aumentan sobre los niveles de productividad. Puesto que la participación de los salarios en la riqueza nacional ha permanecido estable a lo largo del tiempo y es probable que siga así; por lo que pueden aumentar a medida que se incremente la productividad.

²⁸ **ibid.**

2.7. Clases de salarios

En el aspecto legal no reporta mayor utilidad la distinción de tipos de salarios, toda vez que la legislación correspondiente casi sólo se refiere al salario como un todo y dentro de las clases de salarios que tienen incidencia legal, están las siguientes:

2.7.1. El salario nominal

Una cosa es el salario que el trabajador recibe una vez efectuados los descuentos al seguro social así como los impuestos directos a que está afecto; y otra cosa es el salario que recibe efectivamente.

Sobre el salario nominal, el autor Guillermo Cabanellas indica: “El convenio entre el trabajador y el empresario, sin los restantes beneficios que obtiene por su trabajo el obrero o empleado, y sin los descuentos que su retribución experimenta con regularidad y al efectuarse el pago de los haberes. Se contrapone a salario efectivo y salario real”.²⁹ Es decir que el salario nominal es el que figura en la nómina o planilla sin los descuentos de las cuotas al seguro social ni a los impuestos que corresponda.

²⁹ Cabanellas, Guillermo. **Ob. Cít.** Pág. 23

Agrega el referido autor que: “Con criterio diferente por salario nominal se entiende el expresado en dinero, con independencia de su poder adquisitivo.”³⁰ En ese mismo sentido se expresan sobre esta clase de salario otros autores; como Luis Fernández Molina que indica: “Se entiende lo que gana el trabajador independientemente de su poder adquisitivo”.³¹

Por lo tanto, el salario es la suma de dinero que le dan a una persona en forma periódica por prestar sus servicios a otra persona. La legislación de Guatemala en el Artículo 18 del Código de Trabajo regula la definición del contrato de trabajo y una de sus características es la retribución o salario.

2.7.2. El salario real

“Es la totalidad de la retribución del trabajador. Esto contiene el salario nominal más los beneficios colaterales. Este concepto, más que el nominal, sirve al empresario para determinar el verdadero costo de su mano de obra. También cabe la aceptación de tipo económico por la que el salario real se entiende lo que adquiere el trabajador con lo que devenga, o sea relacionado con el poder adquisitivo de la moneda”.³²

³⁰ **Ibid.**

³¹ Fernández Molina, Luis. **Ob. Cit.** Pág. 252.

³² **Ibid.**



Este tipo de salario real es el que representa la cantidad de bienes que el trabajador podrá adquirir con el volumen de dinero que percibe y por tanto; representa el poder adquisitivo, su poder de compra, la cantidad de bienes y servicios que podrá adquirir a partir de su salario.

2.7.3. El salario efectivo

“Es el salario nominal menos los descuentos, o sea lo que en mano recibe el trabajador en cada periodo de pago. El salario efectivo se diferencia del salario nominal, en que en este último aún no se han operado los descuentos legales”.³³

El salario en efectivo no es otra cosa más que el salario integrado del trabajador pero como su nombre lo indica en efectivo, menos los descuentos válidos que el patrono haga; por ejemplo: cuotas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), anticipos de salarios que se hagan al trabajador, deudas que el trabajador contraiga con el patrono por ese concepto, por pagos hechos en exceso o por responsabilidades civiles con motivo de trabajo; etc.

³³ **ibid.**

2.7.4. El salario directo

“Es lo que el empleador entrega y el trabajador recibe en forma directa y tangible. Es opuesto al salario indirecto, que engloba una serie de beneficios no comprendidos en la prestación principal, tales como ventajas económicas, seguros, rebajas en consumos, bonificaciones, etc.”³⁴

De lo anterior se concluye que el salario directo es aquél recibido exclusivamente como contraprestación del servicio en el cargo ocupado. El salario indirecto es el resultante de la cláusula de la convención colectiva de trabajo y del plan de servicios y beneficios sociales ofrecidos por la organización.

La suma del salario directo y el salario indirecto constituyen la remuneración. La remuneración o salario constituye todo cuanto el empleado recibe, directa o indirectamente, como consecuencia del trabajo que desarrolla en una organización.

³⁴ **Ibid.** Pág.253.

2.7.5. El salario promedio

“En un sentido matemático es el producto de los ingresos de los últimos meses, tanto ordinarios y extraordinarios, así como de comisiones y otros beneficios cuantificables”.

35

En el contexto legal, el salario promedio, sirve de base para la proyección del pago de la indemnización, se comprende de todas las sumas de los salarios ordinarios y extraordinarios, así como por las partes mensuales del aguinaldo y de bono 14 de los últimos seis meses, dividido por seis.

2.7.6. Salario en dinero y en especie

“El primero es el que se recibe en moneda de curso legal. Se contrapone al salario en especie que comprende otros valores o beneficios que no son en moneda”.³⁶

³⁵ **ibid.**

³⁶ **ibid.**



Al respecto la legislación de Guatemala preceptúa en el Código de Trabajo en el Artículo 90: “El salario debe pagarse exclusivamente en moneda de curso legal”. El cuarto párrafo del artículo citado anteriormente regula: “No obstante las disposiciones anteriores, los trabajadores campesinos que laboren en explotaciones agrícolas o ganaderas pueden percibir el pago de su salario, hasta en un treinta por ciento del importe del total de éste como máximo, en alimentos y demás artículos análogos destinados a su consumo personal inmediato o al de sus familiares que vivan y dependen económicamente de él, siempre que el patrono haga el suministro a precio de costo o menos”.

Tomando en cuenta todo lo anterior se concluye que salario son todas las percepciones económicas que el trabajador recibe en dinero.

El salario en especie constituye toda aquella parte de la remuneración ordinaria y permanente que reciba el trabajador como contraprestación directa del servicio; tales como la alimentación, habitación o vestuario que el patrono suministra al trabajador o a su familia. En Guatemala la ley faculta al patrono a pagar en especie pero con una limitación de hasta un treinta por ciento de su salario; y únicamente para los trabajadores campesinos o que laboren en explotaciones agrícolas o ganaderas.

2.7.7. Salarios mínimos

“El primero de mayo de 1947, con la promulgación del Decreto 300 del Congreso de la República, se crearon las primeras comisiones tripartitas para la revisión periódica del salario mínimo. En 1954, se creó la Comisión Nacional del Salario, institución encargada de asesorar al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, en la política general del salario”.³⁷

Según el autor Landelino Franco López: “En el caso de Guatemala, la institución del salario mínimo, aparece por primera vez, en la Constitución decretada por la Asamblea Nacional Constituyente, el 11 de marzo de 1945, la que en su Artículo 11 establecía la obligación de fijar periódicamente salarios mínimos. Esta disposición constitucional fue desarrollada en el primer Código de Trabajo (Decreto 330), que entra en vigencia el 1 de mayo de 1947”.³⁸

Por otra parte el Estado garantiza a los trabajadores el derecho a salario y en su Artículo 102 la Constitución Política de la República de Guatemala regula: “Son derechos sociales mínimos que fundamentan la legislación del trabajo y la actividad de los tribunales y autoridades:...” “

³⁷ biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_5575.pdf/**Antecedentes históricos del salario en Guatemala.** (Guatemala, 30 de enero de 2013).

³⁸ Franco López, César Landelino. **Ob. Cit.** Pág.455.

El inciso b) de artículo citado anteriormente establece: “Todo trabajo será equitativamente remunerado, salvo lo que al respecto determine la ley; c) Igualdad de salario para igual trabajo prestado en igualdad de condiciones, eficiencia y antigüedad;...”

“Se fundamentan pues en una necesidad de asegurar mínimos decorosos a los trabajadores. Adicionalmente se justifica como un contrapeso a un presunto poder de controlar el mercado por parte de los empresarios”.³⁹ El salario mínimo es la remuneración establecida legalmente para cada periodo laboral, que los empleadores deben pagar a sus trabajadores por sus labores.

Los salarios mínimos fueron establecidos por primera vez en: “Australia y Nueva Zelanda en el siglo XIX. Los costos y beneficios de los salarios mínimos legales son aún objeto de debate”.⁴⁰

La Organización Internacional del Trabajo define al salario mínimo: “Como la suma mínima que deberá pagarse al trabajador por el trabajo o servicios prestados, dentro de un lapso determinado, bajo cualquier forma que sea calculado, por hora o por rendimiento, que no puede ser disminuida, ni por acuerdo individual ni colectivo, que

³⁹ **Ibid.**

⁴⁰ <http://www.monografias.com/trabajos12/salarex/salarex.shtml>//**Antecedentes históricos del salario libre.** (Guatemala, 20 de enero de 2013).

está garantizada por la ley y puede fijarse para cubrir las necesidades mínimas del trabajador y de su familia, teniendo en consideración las condiciones económicas y sociales de los países".⁴¹

Al respecto la legislación de Guatemala establece en el Código de Trabajo en su Artículo 103: "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. Dicho salario se debe fijar periódicamente conforme se determina en este capítulo, y atendiendo a las modalidades de cada trabajo, a las particulares condiciones de cada región y a las posibilidades patronales en cada actividad intelectual, industrial, comercial, ganadera o agrícola".

No hay que olvidar que la ley también estatuye que para su fijación debe asimismo tomarse en cuenta si los salarios se pagan por unidad de tiempo, por unidad de obra o por participación en las utilidades, ventas o cobros que haga el patrono.

Así también, es necesario indicar que año con año se hace un aumento al salario mínimo; y el órgano técnico y consultivo en asesorar al Ministerio de Trabajo en la política del salario es la Comisión Nacional del Salario, tal como lo regula el

⁴¹ www.ilo.org/public/spanish/support/lib/resource/subject/salary.htm. **Guía de recursos sobre salarios mínimos de la Organización Internacional del Trabajo.** (Guatemala, 20 de enero de 2013).

Artículo 105 del Código de Trabajo: “Adscrito al Ministerio de Trabajo y Previsión Social habrá una Comisión Nacional del Salario, órgano técnico y consultivo de las comisiones paritarias, encargada de asesorar a dicho ministerio en la política general del salario...”

Para este año el Acuerdo Gubernativo 359-2012, establece un incremento de tres quetzales con cuarenta centavos diarios para los empleados de actividades agrícolas y no agrícolas; lo cual implica que el salario pasará de 68 a 71.40 quetzales diarios. El sueldo mensual será de 2,171.75 quetzales, más una bonificación de 250 quetzales. Mientras que para los trabajadores de los sectores de exportación y maquila, el sueldo pasará de 62.50 a 65.63 quetzales por día. El salario mensual será de 1,996.24 quetzales, más la bonificación correspondiente.

El Artículo 88 del Código de Trabajo regula el sistema para calcular el salario y éste puede ser:

- a) Por unidad de tiempo. “Es la forma más común de contratación. Es la forma que se puede considerar tradicional de la contratación laboral. Ello obedece a que es la forma o manera más sencilla de la medición del salario ya que, cronológicamente, fue la primera variante que se aplicó en forma genérica”.⁴²

⁴² Fernández Molina, Luis. **Ob. Cit.** Pág. 246.

Este tipo de remuneración se fija en función de la jornada de trabajo pactada con el empresario y lo más importante es el tiempo; puede ser por mes, quincena u hora.

- b) Por unidad de obra. "Aquí el salario se determina por el número de unidades que ejecute el trabajador, según la remuneración fijada por cada unidad e independientemente del tiempo tomado en producirlas. Se le llama también trabajo a destajo".⁴³

Aquí el trabajador cobra su salario por unidad de obra realizada, independientemente del esfuerzo realizado o del tiempo empleado para terminar con su trabajo; y esto lo estimula a ser más productivo, porque entre más unidades ejecute más será su salario.

- c) Por participación en las utilidades, ventas o cobros que haga el patrono. Atendiendo a lo que establece el Artículo 92 segundo párrafo del Código de Trabajo: "Si el salario consiste en participación en las utilidades, ventas o cobros que haga el patrono, se debe señalar una suma quincenal o mensual que ha de recibir el trabajador, la cual debe ser proporcionada a las necesidades de éste y el monto probable de la participación que le llegue a corresponder. La liquidación definitiva se debe hacer por lo menos cada año".

⁴³ **Ibid.** Pág. 249.



También debe indicarse que además del salario, los trabajadores tienen derecho a dos pagos extraordinarios que se realizan anualmente; uno es el denominado bono catorce y el otro es el aguinaldo.

Para concluir el capítulo se puede decir que el salario vital mínimo absoluto, es el que no puede negociarse contractualmente con otro inferior; ya que este salario vital o mínimo trata de asegurar la suficiencia del ingreso al trabajador subordinado; que depende exclusivamente del salario percibido para cumplir con sus necesidades vitales y las de su familia. Dentro de las necesidades vitales o esenciales se pueden considerar: alimentación adecuada, vivienda digna, educación de los hijos, asistencia de salud, transportes y seguros. Todo esto en armonía con los principios ideológicos que inspiran al derecho del trabajo que enuncia la parte considerativa del Código de Trabajo de Guatemala, sin menoscabo de ser superados por la contratación colectiva.



CAPÍTULO III

3. Centros de llamadas telefónicas o call centers

Los centros de llamadas telefónicas o call centers si bien son una fuente importante de empleo para el país, esto no garantiza que de igual forma no se violen los derechos que la Constitución Política de la República de Guatemala y las demás leyes en materia laboral regulan para este sector de trabajadores; pues en la legislación no se ha tomado en cuenta a este sector laboral tan importante, que por sus características especiales debe incluirse no sólo para el pago de salario sino también para regular las condiciones, intensidad y calidad en las que desarrollan su actividad laboral.

3.1. Antecedentes históricos de los centros de llamadas telefónicas

Para hablar del tema es importante tener presente que: “Un centro de atención de llamadas, un contact center o centro de contacto, centro de llamadas telefónicas nacional e internacional o call centers es la misma figura”.⁴⁴

⁴⁴ <http://www.monografias.com/trabajos12/salarex/salarex.shtml/Ob.Cit.> (Guatemala, 20 de enero de 2013).

Históricamente, los centros de llamadas telefónicas o call centers nacieron de la oportunidad de prestar un servicio inmediato al cliente a través del teléfono. Al principio era únicamente informativo y tenía un carácter de servicio accesorio a la oferta principal del producto. Sin embargo, su utilización se expandió considerablemente, debido a dos factores:

“Como fuente de competencia. Que convirtió un servicio de lujo en un canal habitual y necesario de contacto con el cliente.

Como fuerte demanda del cliente particular. Que cada vez goza de menos tiempo de ocio y por tanto le da más valor a su tiempo libre”.⁴⁵

Anteriormente, el servicio al cliente telefónico se desarrollaba en un entorno más simple, mundialmente: “Se utilizaban servicios de atención telefónica cuyo fin era contar con una voz agradable que enmarcada en horarios limitados de atención, brindaba a los clientes la sensación que alguien al teléfono estaba para escucharle; sin embargo, ¿qué tanto podía apoyarle?, los proveedores se sentían satisfechos prestando servicios de atención telefónica en horarios administrativos, asumiendo que

⁴⁵ [entedecontactcenter.blogia.com/Historia de los call center en Guatemala](http://entedecontactcenter.blogia.com/Historia_de_los_call_center_en_Guatemala). (Guatemala, 1 de febrero de 2013).



estaban logrando atender a la totalidad de clientes que requerían apoyo; se veía al centro de atención telefónica como una voz modulada que le indicaba a los clientes direcciones de representantes de atención personal donde serían resueltos sus requerimientos. El asumir que todos los clientes que necesitaban orientación estaban siendo escuchados, era el principal paradigma de los proveedores en ese entonces, ya que, sólo si el teléfono sonaba y se le atendía de inmediato se tenía la base de prontitud, aunque, ¿qué estaba pasando con los clientes que al intentar comunicarse obtenían tono de ocupado?”.⁴⁶

Actualmente, los centros de llamadas telefónicas con la fuerte innovación tecnológica que posee hacen presagiar a ese sector un brillante porvenir; este tipo de trabajo es uno de los más dinámicos y avanzados tecnológicamente, pero motivado por sus particulares características debe hacer frente a numerosos retos que tiene planteados en su actividad; se habla de la falta de formación de los equipos de trabajo, de la elevada rotación del personal, de la compleja relación con el cliente, etc.

En Guatemala: “La globalización llegó en 1987 mediante convenios de comercio internacional y el uso cada vez más intensificado de internet, donde hacer negocios dejó atrás el paradigma de cerrarlos de persona a persona y se apoyó más en el uso de la tecnología; misma que convirtió a los clientes no sólo en más exigentes, sino además

⁴⁶ Pérez Mazariegos, Susy Rafaela. **Atención telefónica al cliente mediante la contratación de una empresa externa.** Pág. 1.

cada vez con menos tiempo para realizar trámites personales. La necesidad de llegar al mercado, de manera que pudieran ser satisfechas sus expectativas de prontitud, sin interferir con sus actividades habituales dio origen a lo que hoy en día se utiliza como medio la compra telefónica, existen supermercados que reciben pedidos y entregan a domicilio con sólo una llamada, la industria de comida rápida cuenta con la herramienta desde hace varios años, farmacias, y por supuesto empresas de telecomunicaciones están haciendo llegar sus productos hasta el cliente bastando únicamente una llamada de solicitud”.⁴⁷

En el caso de Guatemala, tiene poco tiempo de estar experimentando este tipo de trabajo debido al crecimiento fuerte en el sector de las telecomunicaciones. Este tipo de servicio cuenta con experiencia tanto en servicios en idioma español como servicios bilingües. La gama de servicios que puede prestar el mercado guatemalteco es de categoría mundial.

Actualmente en Guatemala existe una nueva tendencia de resolución de consultas telefónicas, la cual conlleva la interacción entre sistemas de computadoras, centrales telefónicas y asesores de servicio; a pesar que los centros de atención telefónica inician operaciones a principios de la década de los setenta en Estados Unidos, la industria de call center continúa en un marco de misticismo en Guatemala, donde para el

⁴⁷ **Ibid.** Pág. 26.



empresario promedio se hace difícil comprender el beneficio económico que brindan las telecomunicaciones globales pudiendo atender llamadas internacionales; aunque un centro de llamadas telefónicas va más allá del costo de interconexión; puesto que puede optimizar tiempos, así como ofrecer controles sobre el tratamiento y la atención de las llamadas.

3.2. Clases de centros de llamadas telefónicas

Según la investigación realizada, se pueden clasificar los centros de llamadas telefónicas como: internos y externos.

a) Centros de llamadas telefónicas externas

“Son empresas dedicadas a prestar servicios de atención telefónica a clientes con diferentes actividades comerciales pudiendo: administrar servicios de información, directorio telefónico, programación de canales, orientación, autobuses por zonas, rutas procesionales, ventas, productos como alimentos, servicios como reservaciones de hoteles y reclamos, fallas en el producto o proceso que requiere solución inmediata; los centros de atención telefónica externos tienen un acceso limitado a las bases de datos de los usuarios, según las opciones que el contratista les quiera habilitar, deben recibir

capacitación de los antecedentes y sistemas de la empresa para la que brinden el servicio y además sobre los sistemas especiales para la atención telefónica, debido a que trabajan en distintas redes informáticas”.⁴⁸

b) Centros de llamadas telefónicas internas

“Operan en empresas que prefieren mantener su cartera de clientes bajo extrema seguridad, por lo que en lugar de solicitar el servicio externo realizan las gestiones necesarias para instalar un centro de atención telefónica que pueda atender eficientemente a sus clientes con la tecnología necesaria para cuantificar los servicios prestados. Un ejemplo para Guatemala es Telgua que a pesar de ser una empresa con la actividad principal de las telecomunicaciones instaló su propio centro de llamada telefónica o call center para la atención de sus clientes en cada producto y servicio agrupando a más de 400 empleados; sin mostrar competencia para otros centros de atención telefónica con fines de administración de carteras externas y desarrollo de soluciones; puesto que su enfoque es el control total de sus usuarios”.⁴⁹

Se puede decir entonces, que un centro de llamadas telefónicas para que preste servicios, tiene que tener elementos de selección, para distinguir si el centro está

⁴⁸ Pérez Mazariegos, Susy Rafaela. **Ob. Cit.** Pág. 43.

⁴⁹ **Ibid.**

atendiendo con profesionalismo a los clientes, pudiendo realizar controles reales de tráfico y monitoreo de calidad para ofrecer soluciones inmediatas más la atención telefónica. Los centros de llamadas dedicados a recibir llamadas internas, son aquellos con actividades comerciales con productos y servicios para mercados masivos, donde el volumen de llamadas recupera la inversión en la tecnología y costos de operación, para clientes de una corporación; y los externos, tienen como fin ofrecer servicios de atención, solución y seguimiento de llamadas para empresas ajenas a ellos; donde las empresas se dedican a producir y los centros a orientar y resolver consultas de clientes por medio telefónico.

3.3. Concepto de centros de llamadas telefónicas

Un centro de atención de llamadas (en inglés call center o contact center: “Es un área donde agentes o ejecutivos de call center, especialmente entrenados, realizan llamadas (llamadas salientes o en inglés, outbound y/o reciben llamadas (llamadas entrantes o inbound) desde y/o hacia: clientes (externos o internos), socios comerciales, compañías asociadas u otros”.⁵⁰

⁵⁰ <http://www.monografias.com/trabajos12/salarex/salarex.shtml>/Ob. Cit. (Guatemala, 20 de enero de 2013).



También: “Es una oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir un amplio volumen de llamados y pedidos a través del teléfono, los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como fax, e-mail, chat, mensajes de texto y mensajes multimedia entre otros”.⁵¹

Otra definición complementaria es la siguiente: “Un call center o centro de atención de llamados entrantes (INBOUND) o salientes (OUTBOUND) es una herramienta de comunicación y relación con los clientes, que utiliza el teléfono como medio de comunicación básico gestionado por “personas humanas” en conjunto a los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios y disponibles, basados en metodologías de trabajo y procesos determinados y adecuados, para atender las necesidades y dar servicio a cada “cliente único” con el objeto de atraerlos y fidelizarlos con la organización y permitir su viabilidad”.⁵²

Se puede decir entonces que un centro de atención de llamadas se refiere a los operados por una compañía proveedora de servicios; que se encarga de administrar y proveer soporte y asistencia al consumidor según los productos, servicios o información necesitada. También se realizan llamadas en función de implementar la venta y cobranzas de la empresa y estos pueden ser nacionales e internacionales, en inglés o español.

⁵¹ **Ibid.**

⁵² **Ibid.**

3.4. Características de los centros de llamadas telefónicas

Para fines de estudio, es importante mencionar algunas características propias de un call center, que el licenciado Edwin Lemus Urbina proporciona y son:

1. "Se trabaja por turnos adecuados al flujo de llamadas.
2. Los turnos suelen ser de cuatro, seis y ocho horas.
3. Cambian los hábitos de vida (el desayuno, almuerzo y cena cambian de horario).
4. Los turnos se planifican de forma que siempre estén las personas necesarias para satisfacer la demanda de llamadas.
5. Personal joven.
6. El personal debe estar bien informado.
7. Se trabaja de lunes a domingo.
8. Se reciben cualquier tipo de llamadas.
9. Cuenta con un PBX de 4 dígitos.
10. La estructura física cuenta con iluminación adecuada".⁵³

⁵³ Lemus Urbina, Edwin Leonel. **Causas que originan el ausentismo laboral y su impacto en la productividad del trabajo en las empresas de call center.** Pág. 18.

3.5. Situación actual de los centros de llamadas telefónicas en Guatemala

En Guatemala la industria de los call centers es relativamente nueva. Sin embargo, el sector privado ya ha puesto interés para explotar la potencialidad que guarda el país al tratar de convertirse en un fuerte competidor a nivel mundial.

Guatemala podría convertirse en un sitio idóneo para la instalación de los call centers, debido a la cercanía con Estados Unidos. Además, para una empresa norteamericana es menos costoso instalarse en Guatemala que en otro país debido a que la mano de obra es más barata.

Según una entrevista hecha al presidente de la Asociación Gremial de Exportadores Agexport publicada por El Periódico el 25 de abril de 2007: “Se estima que operar un call center en Guatemala es tres veces más barato que en Estados Unidos. En ese sentido, la Agexport se propuso promover los call centers en el país a través de la Comisión de Servicios, la cual planea la instalación de escuelas de inglés a nivel nacional. La idea es que la población aprenda, porque existe una fuerte demanda de empresas extranjeras pero la contratación depende del dominio del inglés”.⁵⁴

⁵⁴ www.elperiodico.com.gt/es/20070402/actualidad/38311/ **Situación actual de los call centers** (Guatemala, 6 de febrero de 2013).

Rubén Darío Narciso, analista de la actividad productiva de la Asociación de Investigación y Estudios Sociales (Asies), opina: “Que los call centers se aplican muy bien en países en vías de desarrollo. Pero cuestiona la poca preparación académica del recurso humano”.⁵⁵

“En Guatemala operan 23 empresas de call center y generan 14 mil 107 empleos. Nueve están constituidas con capital nacional, según el reporte a enero de 2010 de Guatemala Trade and Investment (GTI)”.⁵⁶

Mario España, director de inversiones de GTI, resalta: “Que la importancia de los call centers es la generación de empleos calificados y la contratación de mano de obra joven, que continúa sus estudios universitarios, gana 2 o 3 veces más que el salario mínimo y tiene la posibilidad de ascender en la empresa. Uno de los retos del país para hacer sostenible esta industria es difundir la enseñanza bilingüe (inglés-español). El otro es llevar estos centros de llamadas, que constituyen una importante fuente de empleo para la población joven la mayoría, a otras ciudades del país”.⁵⁷

⁵⁵ **ibid.**

⁵⁶ www.elperiodico.com.gt/es/20100725/domingo/166008/ **Situación actual de los call centers en Guatemala** (Guatemala, 1 de febrero de 2013).

⁵⁷ **ibid.**



En ese sentido, a los trabajadores de ese sector al momento de su contratación les ofrecen un buen salario; pero al momento de su pago no les dan lo ofrecido sino hasta que cumplan con algunas mentas, como por ejemplo: cuantas llamadas reciben, cuantas realizan y a cuantas le solucionan el problema.

3.6. Los centros de llamadas telefónicas como fuente de empleo en Guatemala

Los call centers son una fuente importante de empleo para el país, pero esto no garantiza que de igual forma no se violen los derechos que la Constitución Política de la República de Guatemala y las demás leyes en materia laboral regula para este sector de trabajadores; pues en la legislación no se ha tomado en cuenta a este sector laboral tan importante, que por sus características especiales deberían incluirse no sólo para el pago de salario sino también por las condiciones, intensidad y calidad en la que desarrollan su actividad laboral.

Para el efecto el Artículo 101 inciso g) de la Constitución Política de la República de Guatemala, regula: “La jornada ordinaria de trabajo no puede exceder de ocho horas diarias de trabajo, ni de cuarenta y cuatro horas a la semana, equivalentes 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...”

También el Artículo 116 del Código de Trabajo de Guatemala establece: “La jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede ser mayor de ocho horas diarias, ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana.

La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno no puede ser mayor de seis horas diarias, ni exceder de un total de treinta y seis horas a la semana...”

Así también, el Artículo 117 del mismo Código regula: “La jornada ordinaria de trabajo mixto no puede ser mayor de siete horas diarias ni exceder de un total de cuarenta y dos horas a la semana”.

Para una mejor comprensión de la jornada de trabajo, el Artículo 119 del Código citado en la que establece: “La jornada ordinaria de trabajo puede ser continua o dividirse en dos o más periodos con intervalos de descanso que se adopten racionalmente a la naturaleza del trabajo de que se trate y a las necesidades del trabajador.



Siempre que se pacte una jornada ordinaria continua, el trabajador tiene derecho a un descanso mínimo de media hora dentro de esa jornada, el que debe computarse como tiempo de trabajo efectivo”.

Por otra parte, el Artículo 106 de la Constitución Política de la República de Guatemala regula: “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 fije la ley. Para este fin el Estado fomentará y protegerá la negociación colectiva. Serán nulas ipso jure y no obligarán a los trabajadores, aunque se expresen en un contrato colectivo o individual de trabajo, en un convenio o en otro documento, las estipulaciones que impliquen renuncia, disminución, tergiversación o limitación de los derechos reconocidos a favor de los trabajadores en la Constitución, en la ley, en los tratados internacionales ratificados por Guatemala, en los reglamentos u otras disposiciones relativas al trabajo.

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”.

De lo anterior se deduce que se debe tomar en cuenta la norma que más favorezca al trabajador; no sólo para el pago de salario sino también que el Ministerio de trabajo y



Previsión Social a través de la Inspección General de Trabajo; verifique que las empresas que prestan el servicio de call centers, cumplan y respeten los derechos y garantías que tienen los trabajadores; como por ejemplo: respetar sus horarios de almuerzo, horario de labores, las condiciones y clima laboral y que no se abuse del trabajo intensivo.

No obstante, los trabajadores de los call centers en muchas ocasiones son obligados a recibir llamadas después de que terminó su horario de labores y esa llamada a veces puede durar hasta una hora; no se les permite ir al servicio sanitario, únicamente en tiempo de comida; de allí deviene la constante rotación de los trabajadores de ese sector, con lo que no se respeta su derecho a la estabilidad laboral.



CAPÍTULO IV

4. Necesidad de reformar el Artículo 89 del Código de Trabajo de Guatemala

Del análisis de la investigación realizada tanto de campo como bibliográfica se establece la necesidad de reformar el Artículo 89 del Código de Trabajo, puesto que claramente se violan los derechos de los trabajadores de los centros de llamadas telefónicas o call centers.

4.1. Protección legal del salario y la situación actual

La Legislación guatemalteca regula en el Artículo 89 del Código de Trabajo de Guatemala que: “Para fijar el importe del salario en cada clase de trabajo, se debe tomar en cuenta la intensidad y calidad del mismo, clima y condiciones de vida.

A trabajo igual, desempeñado en puesto y condiciones de eficiencia y antigüedad dentro de la misma empresa, también corresponderá salario igual, el que debe comprender los pagos que se hagan al trabajador a cambio de su labor ordinaria.

En las demandas que entablen las trabajadoras relativas a la discriminación salarial por razón de sexo queda el patrono obligado a demostrar que el trabajo que realiza la *demandante es de inferior calidad y valor*". De lo anterior se deduce que en el artículo citado, rige el principio de igualdad salarial, condiciones e intensidad en que se desarrollan las actividades laborales.

Por otra parte, el Artículo 102 de la Constitución Política de la República de Guatemala preceptúa en su literal c): "Igualdad de salario para igual trabajo prestado en igualdad de condiciones, eficiencia y antigüedad;..."

Y el Artículo 1 inciso b) del Convenio 100 de la Organización Internacional del Trabajo establece: "La expresión "igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y la mano de obra femenina por un trabajo de igual valor" designa las tasas de remuneración fijadas sin discriminación en cuanto a sexo".

Analizando los artículos citados y las condiciones de trabajo, se puede indicar que la sociedad guatemalteca no tiene las mismas expectativas sobre la categoría del salario; del que depende el sostenimiento de la mayoría de la población. En ese sentido la legislación guatemalteca ha procurado extender una garantía legal que asegure al trabajador y a su familia; en primer lugar la efectiva percepción del ingreso y adicionalmente otras ventajas; por lo que se debe dar protección al salario.

Lo que se trata es que por medio de normas legales, se proteja al salario de actos o disposiciones que en alguna medida priven al trabajador y por extensión a su familia; de recibir un salario menor a lo pactado, estas disposiciones pueden dividirse en cuatro categorías, dependiendo de la persona o entidad ante quien se pretende la protección, así:

a) Frente al empleador

“Este grupo de disposiciones persigue asegurar la efectividad del pago con otro tipo de consideraciones, tales como la fijación periódica del salario, el establecimiento de salarios mínimos, pagos en efectivo”.⁵⁸

De lo anterior se destaca en primer lugar el establecimiento de los salarios mínimos, para ello se han creado las comisiones paritarias del salario mínimo, integradas por representantes patronales y laborales, coordinadas por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social; establecidas del Artículo 103 al 115 del Código de Trabajo de Guatemala; y dentro de las garantías salariales que protegen al trabajador frente al empleador, se pueden mencionar:

⁵⁸ Fernández Molina, Luis. **Ob.Cit.** Pág. 256.



La obligación de pagar el salario en efectivo y prohibición de hacerlo a través de vales, fichas, señalando el establecimiento en donde las debe cambiar por ciertos productos, según lo establecen los Artículos 62 inciso a), y 90 párrafo 2o. del Código de Trabajo.

En cuanto al lugar de pago del salario, salvo convenio escrito en contrario, debe hacerse en el propio lugar donde los trabajadores presten sus servicios y durante las horas de trabajo o inmediatamente después de que éstas concluyan; así como lo regula el Artículo 95 del Código de Trabajo.

Los patronos y trabajadores deben fijar el plazo para el pago de salario, sin que dicho plazo no pueda ser mayor de una quincena para los trabajadores manuales, ni de un mes para los trabajadores intelectuales y los servicios domésticos; Artículo 92 primer párrafo del Código de Trabajo.

Si el salario consiste en participación de las utilidades, ventas o cobros que haga el patrono, se debe señalar una suma quincenal o mensual que ha de recibir el trabajador, la cual debe ser proporcionada a las necesidades de éste y el monto probable de la participación que le llegue a corresponder; Artículo 92 segundo párrafo del Código de Trabajo.



La obligación de pagar el salario correspondiente al tiempo que éste pierda cuando se vea imposibilitado para trabajar por culpa del patrono; esto se establece en el Artículo 61 inciso g) del Código de Trabajo.

Prohibición al patrono de retener o descontar suma alguna del salario del trabajador en concepto de multas; según lo establece el Artículo 60 inciso e), párrafo 2o. del Código de Trabajo.

La prohibición parcial de efectuar compensaciones; tal y como lo establece el Artículo 100 del Código de Trabajo.

La prohibición de hacer colectas; tal y como lo dispone el Artículo 62 inciso f) del Código de Trabajo.

b) Frente a acreedores del trabajador

“Es de esperar que una economía como la guatemalteca, cuya fuerza de trabajo es asalariada, depende mucho del crédito comercial”.⁵⁹

⁵⁹ **ibid.** Pág. 257.

La protección del salario no se limita a mejorar el poder adquisitivo del salario, sino por el contrario prever que el trabajador no se endeude más allá de sus posibilidades económicas; en este aspecto se limita el porcentaje de salarios a embargar hasta un cincuenta por ciento cuando se refiere a la obligación de prestar alimentos; tal como lo establece el Artículo 97 el Código de Trabajo: “No obstante lo dispuesto en el artículo anterior, son embargables toda clase de salarios, hasta en un cincuenta por ciento, para satisfacer obligaciones de pagar alimentos presentes o los que se deben desde los seis meses anteriores al embargo. Y cuando se trate de obligaciones civiles el máximo a embargar es hasta el 35% del salario”.

c) Frente a acreedores del empleador

“En todo centro de trabajo existe un pasivo laboral y comprende los pagos que corresponden a sus trabajadores cuando cesen los contratos de trabajo, pasivo que significa una acreeduría para la empresa. Si la empleadora, es una sociedad anónima que tuviera problemas financieros habrán acreedores esperando sus pagos, si estos adeudos exceden los activos de la empresa y presentan su reclamo con antelación el pasivo laboral quedará sin ningún respaldo y por lo mismo no pueden pagar a los laborantes”.⁶⁰

⁶⁰ **ibid.**

Cuando existen acreedores del empleador derivados de la quiebra de la empresa, ésta debe de solventar primeramente su obligación con los acreedores; ya que si se traba embargo sobre los bienes de la empresa el principal desprotegido sería el trabajador.

Es por ello que la ley protege estas acreedurías laborales dándoles los siguientes privilegios: En primer lugar, los considera créditos de primera clase en el caso de juicios universales y dentro de estos gozan de preferencia absoluta sobre cualesquiera otros, salvo los acreedores de primera clase, como los son los hipotecarios o prendarios, tal como lo establece el Código Civil. Es decir, que aunque los trabajadores presenten su reclamo judicial después de otras tres o cinco demandas, brincan al primer lugar preferente en el cobro de lo que hubiese disponible de la empresa. Así también, la de una vía judicial sumamente expedita para hacer efectivo el cobro de los adeudos laborales; dicha vía es más directa que la misma vía de apremio de tipo civil. Esto se encuentra regulado en el Artículo 101 del Código de Trabajo.

d) Frente al mismo trabajador

“Aunque parezca exagerado algunas medidas tienden a proteger al trabajador frente a acciones del mismo, ya sea por desconocimiento o por irresponsabilidad”.⁶¹

⁶¹ **Ibid.** Pág. 258.



A respecto el Artículo 100 del Código de Trabajo regula: “Los salarios que no excedan de cien quetzales al mes no pueden cederse, venderse, compensarse, ni gravarse a favor de personas distintas de la esposa o concubinas y familiares del trabajador que vivan y dependan económicamente de él sino en la porción en que sean embargables...”

De la interpretación de este artículo se puede establecer que solamente salarios mayores de cien quetzales pueden cederse, venderse o compensarse, además se supone que en la actualidad no existen salarios menores de cien quetzales en ninguna actividad laboral; lo contrario sería una aberración, afortunadamente para esto se regula el salario mínimo.

4.2. La desigualdad de condiciones de trabajo de los trabajadores de los call centers

Todo patrono en la relación laboral debe observar los derechos y garantías laborales que establecen la Constitución Política de la República de Guatemala, el Código de Trabajo, reglamentos, acuerdos y demás leyes en materia laboral. Esas garantías laborales deben respetarse desde el momento en que el patrono y el trabajador dan inicio a la relación de trabajo; fijando las condiciones de trabajo en el respectivo contrato de trabajo.

Las condiciones de trabajo que los call center ofrecen a sus trabajadores en el contrato de trabajo, generan derechos o garantías de trabajo que no deberán ser disminuidas posteriormente por ninguna razón; puesto que las condiciones de trabajo nunca podrán ser inferiores a las estipuladas en la ley o adquiridas por pacto colectivo o costumbre; ya que cualquier superación sobre ese mínimo es parte de los principios del derecho de trabajo y cualquier disminución es nula de pleno derecho por estar regulado constitucionalmente.

Para poder determinar si existe violación a los derechos de los trabajadores en los call center, se elaboró un cuestionario, por medio del cual se realizaron preguntas a empleados de estos centros, cuyos resultados hicieron notar que existe un alto índice de rotación de personal, ya que la mayoría de personas entrevistadas laboraron un período menor de un año y las principales causas de su retiro fueron: incumplimiento de incentivos conforme lo ofrecido al momento de su contratación laboral, estrés, falta de condiciones de trabajo, problemas de salud o por traslado a otro call center donde les ofrecieron ganar más y una mejor jornada de trabajo.

Estas empresas acostumbran ofrecer a los trabajadores el pago de incentivos a los que ellos llaman: compensatorios, tales como bonificaciones por metas alcanzadas, los que sí son pagados pero en muchas ocasiones por cantidades inferiores a las ofrecidas; así como teléfonos celulares, pago de transporte o parqueo, pero realmente los trabajadores nunca reciben nada.

Todo esto se llama ventajas económicas, tal como lo regula el Artículo 90 del Código de Trabajo, último párrafo: "...Asimismo las ventajas económicas, de cualquier naturaleza que sean, que se otorguen a los trabajadores en general por la prestación de sus servicios, salvo pacto en contrario, debe entenderse que constituyen el treinta por ciento del importe de tal salario devengado".

En ese sentido el autor Luis Fernández Molina indica: "Las llamadas ventajas económicas representan una de las instituciones más controversiales de nuestro panorama laboral".⁶²

Esta afirmación seguramente obedece a que la redacción del actual texto legal se presta a una amplia gama de interpretaciones, y por lo mismo es una reserva potencial de problemas prácticos, por lo que el legislador debería revisar y actualizar este pasaje legal.

Por otra parte, pudo observarse en los resultados de las entrevistas, que los trabajadores son sometidos a maltrato verbal no sólo proveniente de los patronos o superiores, sino de los clientes que llaman al call center para quejarse o reclamar, quienes se dirigen a los teleoperadores mucha veces con vocabulario inapropiado. Esto

⁶² *Ibid.* Pág. 262.

a pesar que el Artículo 61 del Código de Trabajo estipula que son obligaciones del patrono, entre otras “c) Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de maltrato de palabra o de obra;...”

Conforme los resultados, también se deduce que las condiciones de higiene no son importantes en las empresas de call center; esto a pesar que el Artículo 197 del Código de Trabajo preceptúa que: “Todo empleador está obligado a adoptar las precauciones necesarias para proteger eficazmente la vida, la seguridad y salud de los trabajadores en la prestación de sus servicios...”

De tal cuenta, se descubrió que el Ministerio de Trabajo y Previsión Social a través de sus inspectores de trabajo; no se han dado cuenta de la importancia que tiene esta actividad laboral, tomando en cuenta que Guatemala relativamente tiene poco tiempo de incursionar en este ámbito de trabajo, que por sus especiales características es necesario que sea inspeccionado, para brindarle una mayor seguridad a los trabajadores de ese sector.

Para su efecto, el Artículo 278 del Código de Trabajo regula 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, reglamentos que norman las condiciones de trabajo y previsión social en vigor o que se emitan en lo futuro...”

En base a lo anterior, se pueden resumir los principales problemas de los trabajadores de call centers; así:

- a) Por lo regular hay ausentismo laboral
- b) No les pagan lo convenido al inicio del contrato
- c) Son víctimas de maltrato por parte del patrono y de clientes
- d) Sus horas de trabajo se extienden y no se les pagan horas extras
- e) Las condiciones en que ejecutan el trabajo no son las adecuadas
- f) Hay mucha rotación de personal

4.3. Ausentismo laboral de los trabajadores de call center

Para fines de la presente investigación es importante tener presente qué es ausentismo laboral: “Es el incumplimiento por parte del empleado de sus obligaciones laborales, faltando al trabajo, cuando estaba previsto que acudiría al mismo, de manera justificada

o injustificada, o no desarrollando su cometido de forma voluntaria durante una parte o la totalidad de la jornada”.⁶³

También: “Es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo”.⁶⁴

En España, dentro de los acuerdos que se suscriben entre sindicatos, patronos y gobierno se define el ausentismo laboral: “Como toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo. El ausentismo es una de las cuestiones que más preocupan a las empresas por los problemas organizativos que suscita y los costes que genera”.⁶⁵

Sin embargo, no siempre las causas de ausentismo laboral dependen del propio empleado sino de la organización; debido a la deficiente supervisión del empobrecimiento de las tareas, de la falta de motivación y estímulo de las desagradables condiciones de trabajo, de la escasa integración del empleado en la organización y del impacto de una dirección deficiente.

⁶³ Molinera Mateos, Jesús Francisco. **Ausentismo laboral**. Pág. 19.

⁶⁴ es.wikipedia.org/wiki/Ausentismo_laboral. (Guatemala, 1 de febrero de 2013).

⁶⁵ **Ibid.**

Asimismo, en la investigación se descubrió que las principales causas de ausentismo de los trabajadores de call center son: enfermedad comprobada, enfermedad no comprobada, diversas razones de carácter familiar, estrés por la intensidad con que se desarrolla el trabajo, faltas voluntarias por motivos personales, problemas de transporte, baja motivación para trabajar.

4.4. Estudio jurídico

El estudio jurídico comprende contrastar las disposiciones de las Comisiones Paritarias para la Fijación de Salarios Mínimos, que desatienden lo dispuesto en el Artículo 89 del Código de Trabajo de Guatemala para fijar los salarios mínimos que regirán para determinado sector laboral; y en el enfoque de este trabajo lo que se pretende es fortalecer el sector laboral conocido como los centros de llamadas telefónicas o call centers; para que no continúen laborando los trabajadores contratados en desigualdad de condiciones de clima ambiental y laboral; que no se abuse del trabajo intensivo y del establecimiento de jornadas de trabajo fuera de lo contemplado en la legislación laboral guatemalteca; para el efecto este tipo de trabajo debe ser remunerado equitativamente, ya que exige un trabajo óptimo y muchas veces sin el descanso debido para la ingesta de alimentos en los horarios de refacción, almuerzo o cena; no considerando que el ser humano está sujeto a sus necesidades fisiológicas. Esto es lo que tienen que tomar en cuenta las Comisiones Paritarias para la Fijación de Salarios Mínimos; de los trabajadores de los call centers.

Es comprobable que esta industria de servicios, así como ha generado nuevos empleos, se caracteriza por sus altos índices de rotación, entiéndase rotación a la cantidad de personal que abandona la empresa de forma voluntaria, muchas de las razones dadas al momento de la salida es el problema de los ambientes laborales o las cargas de trabajo que se suma a tareas monótonas y de entornos laborales estresantes; por esto es importante un salario equitativo de acuerdo a la labor realizada.

4.5. Bien jurídico tutelado

El bien jurídico tutelado por el Estado en esencia lo compone el derecho al trabajo establecido en el Artículo 101 de la Constitución Política de la República de Guatemala la cual regula: "El trabajo es un derecho de la persona y una obligación social. El régimen laboral del país debe organizarse conforme a principios de justicia social".

Y como principios que protegen al derecho de trabajo están los regulados en la parte de los considerandos del Código de Trabajo de Guatemala como lo son: principio de tutelaridad, de garantías mínimas, protector, principio de irrenunciabilidad, principio de separación de los derechos mínimos, de necesidad, etc. Todos estos principios lo que tratan es de hacer valer los derechos de los trabajadores ante el patrono; ya que el trabajador por ser la parte más débil en la contratación laboral es más susceptible a

que le violen sus derechos y garantías que le otorga la Constitución Política de la República de Guatemala y las demás leyes laborales y de previsión social.

En ese sentido lo que tratan estos principios es de equilibrar las diferencias preexistentes entre trabajador y empleador; evitando que quienes se desempeñan bajo la dependencia de otros no sean víctimas de abusos que ofendan su dignidad, en virtud del poder diferente de negociación y el desequilibrio jurídico y económico existente entre ellos.

4.6. Reforma del Artículo 89 del Código de Trabajo

Del análisis de la normativa laboral y de todo lo expuesto, resulta importante reformar el Artículo 89 del Código de Trabajo de Guatemala, debido a que dicha regulación es inoperante desde el momento en que las Comisiones Paritarias para la Fijación de Salarios Mínimos no toman en cuenta para fijar salario en cada clase de trabajo, la intensidad y calidad del mismo, clima y condiciones de vida imperantes en el país.

De lo anterior se determina que los centros de llamadas telefónicas denominados call center; están siendo excluidos a esa actividad económica laboral, que exige un nivel de conocimientos superior a otros puestos de trabajo, en virtud de que para ser contratado

el trabajador debe contar aparte de sus conocimientos generales, con la facilidad de hablar el idioma materno y en algunos casos ser bilingües o trilingües.

En otro orden de ideas, también se establece que no son observadas las condiciones de vida de ese sector de la población económicamente activa. El ámbito geográfico de Guatemala lo hace ser interesante, pues como afirman los autores Sandra Villatoro Schunimann y Luis Calderón Maldonado: “En Guatemala más de un cuarto de millón de personas demandan empleo, vivienda, salud y educación”.⁶⁶

En lo que se refiere a la fijación de salarios mínimos, las Comisiones Paritarias para la Fijación de Salarios Mínimos no toman en cuenta a los centros de llamadas telefónicas nacionales e internacionales, conocidos por sus siglas en inglés como call center o vulgarmente como maquilas cibernéticas; y menos la intensidad del trabajo realizado, las condiciones en que se realiza, la calidad de vida y mucho menos un pago digno para ese sector de la economía formal; excluyéndolos en la fijación de salarios mínimos para cada actividad laboral; en virtud que para ser contratados deben tener aparte de sus conocimientos generales, el dominio de otros lenguajes no maternos; y además los horarios son muy distintos a los que se aplican en Guatemala; beneficiándose los propietarios con el pago de una mano de obra barata, pues el salario en la zona de desempeño del servicio es de acuerdo al salario local.

⁶⁶ Villatoro Schunimann, Sandra Eloisa y Luis Alexis Calderón Maldonado. **Ecología y derecho ambiental**. Pág. 18.



Por ello, se considera necesario reformar el Artículo 89 del Código de Trabajo, para lograr una armonía y justicia social en el pago y desempeño de esa actividad laboral. Para ese efecto, se presenta a continuación un proyecto de reforma al Artículo 89 del Código de Trabajo.

EL CONGRESO A LA REPÚBLICA DE GUATEMALA

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de la República de Guatemala dispone que las relaciones de trabajo estén inspiradas en la justicia social regulando los derechos sociales mínimos, la remuneración equitativa de todo trabajo, la fijación del importe del salario mínimo de conformidad con la ley.

CONSIDERANDO:

Que el Código de Trabajo estipula que las relaciones de trabajo se fundamentan en el principio de tutelaridad y que el derecho de trabajo es un derecho hondamente democrático que tiende a resolver los diversos problemas que surgen con criterio social y a base de hechos concretos y tangibles atendiendo todos los factores económicos y sociales pertinentes.



CONSIDERANDO:

Que las comisiones paritarias no toman en cuenta para la fijación del salario a las unidades productivas denominadas centros de llamadas internacionales o nacionales, los cambios climáticos que sufre el país y la intensidad del trabajo que exigen los propietarios o representantes patronales, descuidando así las condiciones de vida de los trabajadores de estos centros, derivadas de la exigencia de un trabajo eficaz.

POR TANTO:

En uso de las facultades que le confieren los Artículos 157 y 171 literal a) de la Constitución Política de la República de Guatemala,

DECRETA:

La siguiente reforma al Artículo 89 del Decreto 1441 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Trabajo, el cual queda así:

Artículo 1. Artículo 89: Fijación del salario. Para la fijación del importe del salario en cada clase de trabajo, se debe tomar en cuenta la intensidad y calidad del mismo, clima y condiciones de vida.



Cuando se trate de fijación de salarios mínimos para los centros de llamadas telefónicas nacionales o internacionales; se deben observar otros criterios tales como: condiciones en las que realizan las labores, tiempo de trabajo, carga de llamadas, porcentaje de problemas solucionados.

A trabajo igual, desempeñado en puesto y condiciones de eficiencia y antigüedad dentro de la misma empresa, también corresponderá salario igual, el que deba comprender los pagos que se hagan al trabajador cambio de su labor ordinaria.

En las demandas que entablen las trabajadoras relativas a la discriminación salarial por razón de sexo queda el patrono obligado a demostrar que el trabajo que realiza la demandante es de inferior calidad y valor.

Artículo 2. Vigencia. El presente decreto entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario de Centro América.

Pase al Organismo Ejecutivo para su publicación y cumplimiento.

Dado en el Palacio Legislativo, en la ciudad de Guatemala a los 20 días del mes de febrero de dos mil trece.



Publíquese y Cúmplase.

OTTO FERNANDO PÉREZ MOLINA

PRESIDENTE





CONCLUSIONES

1. Existen muchas empresas que no pagan a los trabajadores el salario mínimo y se les obliga a trabajar fuera de los horarios de ley, sin respetar sus necesidades de alimentación o fisiológicas.
2. Los call centers son lugares de trabajo que no llenan las condiciones de higiene y clima satisfactorios para la productividad del trabajo.
3. Los centros de llamadas telefónicas por lo regular no cumplen con la normativa legal guatemalteca.
4. Los trabajadores de los call centers aceptan las condiciones de trabajo aunque éstas no sean favorables a ellos, porque les interesa más el sueldo que van a ganar.





RECOMENDACIONES

1. Que el Ministerio de Trabajo y Previsión Social a través de la Inspección General del Trabajo, realice monitoreos a las empresas de call centers para verificar si cumplen con el pago de salarios mínimos, horarios establecidos en la ley y si respetan sus horarios de alimentación o necesidades fisiológicas.
2. Los inspectores de trabajo tienen que cumplir su función de supervisar todo centro de trabajo, es la única forma de verificar que los derechos de los trabajadores se respeten.
3. Que el Congreso de la República reforme el Artículo 89 del Código de Trabajo, para regular que todo centro de llamadas telefónicas nacional o extranjera, debe cumplir con la normativa relacionada a las condiciones y clima favorable siempre al trabajador.
4. Antes de que un trabajador acepte empleo en un call center debería obtener información sobre sus derechos y obligaciones, principalmente en lo que se refiere al pago de salario de acuerdo al trabajo y las condiciones en que se realiza el mismo.





BIBLIOGRAFÍA

BARROS DE CASTRO, Antonio y Carlos Francisco Lessa. **Introducción a la economía**. 2da. ed. México, D.F.: Ed. Siglo veintiuno, 1981.

biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_5575.pdf/ **Antecedentes históricos del salario en Guatemala**. (Guatemala, 30 de enero de 2013).

CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual**. Tomo IV. 24 ed. Argentina: Ed. Heliasta, 1997.

DE LA CUEVA, Mario. **El nuevo derecho mexicano del trabajo**. 3a. ed. México: Ed. Porrúa, S.A., 1975.

ECHEVERRÍA MORTAYA, Rolando. **Derecho del trabajo I**. Guatemala: Ed. Impresos, S.A., 2002.

entedecontactcenter.blogia.com/ **Historia de los call centers en Guatemala**. (Guatemala, 1 de febrero de 2013).

[es.wikipedia.org/wiki/ Ausentismo laboral](http://es.wikipedia.org/wiki/Ausentismo_laboral). (Guatemala, 20 de enero de 2013).

FERNÁNDEZ MOLINA, Luis. **Derecho laboral guatemalteco**. Guatemala: Ed. Oscar de León Palacios, 1996.

FRANCO LÓPEZ, César Landelino. **Derecho sustantivo individual del trabajo**. Guatemala: Ed. Estudiantil Fénix, 2006.

GARCÍA MAYNES, Eduardo. **Introducción al estudio del derecho**. México, D.F.: Ed. Porrúa, S.A., 1949.



<http://www.buscon.rae.es/drael/> Real Academia Española. **Diccionario de la lengua española.** (Guatemala, 10 de enero de 2012).

<http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html/> **Clima laboral.** (Guatemala, 20 de febrero de 2012).

<http://www.monografias.com>. **Definición y clasificación del ausentismo laboral.** (Guatemala, 30 de diciembre de 2012 y 10, 20 de enero de 2013).

<http://www.monografias.com/trabajos12/salarex/salarex.shtml/> **Antecedentes históricos del salario** (Guatemala, 30 de diciembre de 2012).

<http://www.monografias.com/trabajos12/salarex/salarex.shtml/> **Antecedentes históricos del salario libre.** (Guatemala, 20 de enero de 2013).

<http://www.monografias.com/trabajos12/salarex/salarex.shtml/> **Teorías del salario.** (Guatemala, 10 de febrero de 2012).

KONSTANTINOW, FV. **Fundamentos de la filosofía marxista.** 2da. ed. México, D.F.: Ed. Grijalbo, S. A., 1965.

LEMUS URBINA, Edwin Leonel. **Causas que originan el ausentismo laboral y su impacto en la productividad del trabajo.** Ed. Universitaria, 2011.

MOLINERA MATEOS, Jesús Francisco. **Ausentismo laboral.** 2da. Ed: España. Ed. Fundación confemental.

OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales.** ed. Argentina: Ed. Heliasta, 1981.



PÉREZ MAZARIEGOS, Susy Rafaela. **Atención telefónica al cliente mediante la contratación de una empresa externa.** Ed. Universitaria, 2005.

SAAVEDRA LUNA, Anabell de Jesús y Wendy Roxana Rivera Morales. **El clima organizacional y su recuperación en el rendimiento de la productividad.** Guatemala: Ed. Universitaria, 2008.

SAMUELSON, Paul A. y William D. Nordhaus. **Economía.** Traducida al español, por Esther Rabasco y Luis Toharia. Decima quinta ed. España. Ed. Torán, S.A., 1996.

VILLATORO SCHUNIMANN, Sandra Eloísa y Luis Alexis Calderón Maldonado, **Ecología y derecho ambiental.** Guatemala: Ed. Textos y Formas impresas, 2004.

www.elperiodico.com.gt/es/20070402/actualidad/38311/ **Situación actual de los call centers** (Guatemala, 6 de febrero de 2013).

www.elperiodico.com.gt/es/20100725/domingo/166008/ **Situación actual de los call centers en Guatemala** (Guatemala, 1 de febrero de 2013).

www.ilo.org/public/spanish/support/lib/resource/subject/salary.htm. Guía de recursos sobre salarios mínimos de la Organización Internacional del Trabajo. (Guatemala, 20 de enero de 2013).

Legislación:

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

Convenio 111. Sobre la Discriminación (empleo y ocupación). Organización Internacional del Trabajo, 1960.



Convenio 100. Sobre Igualdad de Remuneración. Organización Internacional de Trabajo, 1951.

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