

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

**LA SIMULACIÓN DE LOS CONTRATOS LABORALES DE LOS
TRABAJADORES DE CALL CENTER, AFECTA LA ADQUISICIÓN
DE LOS SALARIOS Y PRESTACIONES LABORALES,
SEGÚN LAS LEYES VIGENTES**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

WALTER RONALDO TEOS MATTA

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

y los títulos profesionales de

ABOGADO Y NOTARIO

Guatemala, mayo de 2014

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

DECANO:	MSc. Avidán Ortíz Orellana
VOCAL I:	Lic. Mario Ismael Aguilar Elizardi
VOCAL II:	Licda. Rosario Gil Pérez
VOCAL III:	Lic. Luis Fernando López Díaz
VOCAL IV:	Br. Mario Roberto Méndez Alvarez
VOCAL V:	Br. Luis Rodolfo Aceituno Macario
SECRETARIO:	Lic. Luis Fernando López Díaz

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

PRIMERA FASE:

Presidente:	Lic. Emilio Gutiérrez Cambranes
Secretario:	Lic. Álvaro Hugo Salguero Lemus
Vocal:	Licda. Gloria Melgar de Aguilar

SEGUNDA FASE:

Presidente:	Lic. Ricardo Alvarado Sandoval
Secretaria:	Licda. Aris Beatriz Santizo Girón
Vocal:	Lic. Luis Efraín Guzmán Morales

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

LICDA. JOSEFINA COJÓN REYES
ABOGADA Y NOTARIA
BUFETE CORPORATIVO ABOGADOS, AUDITORES Y CONTADORES
11 Calle 4-52 zona 1, Edificio Asturias Oficina 4, Ciudad de Guatemala
Teléfono 2232-3916

Guatemala, 12 agosto de 2013

Doctor
Bonerge Amílcar Mejía Orellana
Jefe de la Unidad de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su Despacho



Estimado Dr. Mejía Orellana:

Por este medio me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que en cumplimiento a lo dispuesto en providencia de fecha siete de marzo del año dos mil trece, procedí a asesorar al estudiante WALTER RONALDO TEOS MATTA, sobre su trabajo de tesis titulado "LA SIMULACION DE LOS CONTRATOS LABORALES DE LOS TRABAJADORES DE CALL CENTER, AFECTA LA ADQUISICIÓN DE LOS SALARIOS Y PRESTACIONES LABORALES, SEGÚN LAS LEYES VIGENTES", manifestando las siguientes opiniones:

- a) Se instruyó al estudiante a realizar una investigación objetiva y actualizada del tema, siendo en consecuencia el contenido final de la tesis de carácter técnico y científico.
- b) Se asesoró al estudiante para que utilizara los métodos y las técnicas adecuadas, con el objeto de obtener una información real y verídica, habiendo utilizado los métodos deductivo, inductivo y descriptivo, así como las técnicas de fichas bibliográfica y documental y encuestas cerradas, las que de conformidad con mi opinión fueron aplicadas adecuadamente.
- c) La Bibliografía, conclusiones y recomendaciones se fundamentan y relacionan con el desarrollo de los capítulos de la tesis. Después de reunirme con el estudiante, le sugerí diversas modificaciones a los capítulos y a la introducción, siempre respetando su criterio ideológico.
- d) Es de importancia la contribución científica, debido a que el contenido de la tesis es de interés tanto para alumnos, profesionales y para la ciudadanía guatemalteca, siendo el trabajo realizado un aporte de utilidad significativo y llevado a cabo con esmero por parte del estudiante.

LICDA. JOSEFINA COJÓN REYES
ABOGADA Y NOTARIA
BUFETE CORPORATIVO ABOGADOS, AUDITORES Y CONTADORES
11 Calle 4-52 zona 1, Edificio Asturias Oficina 4, Ciudad de Guatemala
Teléfono 2232-3916

e) Presenta una redacción entendible desde todo punto de vista, las ideas fueron plasmadas en forma estructurada.

La tesis reúne los requisitos legales, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE de conformidad con los requisitos que establecen en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, previo a optar el grado académico de Licenciado en ciencias Jurídicas y Sociales.

Me suscribo de usted, Atentamente.

Licda. Josefina Cojón Reyes
Colegiada No. 8636
Asesora de Tesis

LICENCIADA
Josefina Cojón Reyes
ABOGADA Y NOTARIA



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 21 de marzo de 2014.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante WALTER RONALDO TEOS MATTA, titulado LA SIMULACIÓN DE LOS CONTRATOS LABORALES DE LOS TRABAJADORES DE CALL CENTER, AFECTA LA ADQUISICIÓN DE LOS SALARIOS Y PRESTACIONES LABORALES, SEGÚN LAS LEYES VIGENTES.. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

BAMO/srrs

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
DECANATO
GUATEMALA, C. A.



DEDICATORIA

- DIOS:** Por ser el creador de mi vida y darme la sabiduría para realizarme como persona y llegar a realizar mis sueños, le agradezco y glorifico.
- A LA SANTÍSIMA VIRGEN MARÍA:** Por su intercesión ante su Hijo Jesucristo, por ser para mí, ejemplo de amor, entrega y de servicio.
- A MI MADRE:** Rosa Dolores Matta Peña, por darme la vida, por su amor y confianza incondicional, apoyarme en todo momento.
- A MI PADRE:** Noé de Jesús Teos Morales (+), por su amor paternal, sea un homenaje sincero
- A MI ESPOSA:** Blanca Irma Coque Canahuí, por su amor, su apoyo en todo momento, por ser el pilar fundamental para alcanzar esta meta.
- A MIS HIJOS:** Ronaldo Javier, Walter Daniel y Cristian Mario Noé, por ser las personas que Dios me ha regalado y compartir con ellos la alegría de mis éxitos, que sea un estímulo para su superación en la vida.
- A MI FAMILIA:** A todos por su cariño y solidaridad.
- A MIS COMPAÑEROS Y AMIGOS:** Por su amistad y apoyo, es lo más valioso que me han podido ofrecer.
- A LA COMUNIDAD CATÓLICA MONTE CARMELO:** Por ser mi casa de fe y oración, me enseñó a perseverar en los caminos de nuestro Señor Jesucristo.
- A:** La gloriosa y tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala, en especial a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.
- A MI PATRIA GUATEMALA:** Por ser el lugar donde nací, siempre buscare poner en alto tu nombre.

ÍNDICE

Pág.

Introducción	i
--------------------	---

CAPÍTULO I

1. Contrato de trabajo	1
1.1. Historia del contrato de trabajo	3
1.2. El contrato y la relación de trabajo.....	6
1.3. Elementos del contrato de trabajo	10
1.3.1. Prestación personal del servicio.....	10
1.3.2. Subordinación o dependencia.....	11
1.3.3. Salario o retribución	13
1.4. Características del contrato de trabajo	14
1.5. Clases de contrato de trabajo	16
1.5.1. Contrato individual de trabajo.....	16
1.5.2. Contrato colectivo de trabajo.....	17
1.5.3. Contrato por escrito.....	17
1.5.4. Contrato verbal.....	18
1.5.5. Contrato por tiempo indefinido; contrato a plazo fijo; contrato para obra determinada	19

CAPÍTULO II

2. La simulación.....	21
2.1. Clases de simulación.....	25

	Pág.
2.1.1. Simulación absoluta	27
2.1.2. Simulación relativa	27
2.2. La simulación en el derecho de trabajo	29

CAPÍTULO III

3. Prestaciones laborales en Guatemala	33
3.1. Salario.....	33
3.2. Salario mínimo.....	35
3.3. Horas extraordinarias	37
3.4. Bonificación, bonificación incentivo	40
3.5. Bonificación anual, bono 14.....	42
3.6. Aguinaldo.....	43
3.7. Vacaciones	46
3.8. Trabajo de la mujer.....	47
3.8.1. Pre y post natal	49
3.8.2. Lactancia materna.....	51
3.9. Estabilidad laboral	52

CAPÍTULO IV

4. Call center.....	55
4.1. Antecedentes.....	57
4.2. Factores que se deben considerar para seleccionar una localización de call center	61
4.3. Clases de call center:.....	65



	Pág.
4.3.1. Centro de llamadas entrantes inbound.....	65
4.3.2. Centro de llamadas salientes outbound	66
4.4. Comparación con otros países	68

CAPÍTULO V

5. Análisis jurídico y social	71
5.1. Efectos de la simulación de contratos de trabajo.....	72
5.2. La relación de los call center y los trabajadores	76
5.3. Enfoque de la simulación de contratos de trabajo que pueden darse en los call center según encuestas realizadas	78
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	85
ANEXOS	87
BIBLIOGRAFÍA	93



INTRODUCCIÓN

Las empresas denominadas call center (centro de atención de llamadas) en Guatemala, han florecido considerablemente en los últimos años; realizan actividades de servicio al cliente vía teléfono a diferentes empresas nacionales e internacionales, contratando personal con experiencia o sin ella, anteponiendo alguna de ellas como requisito que domine el idioma inglés. Por la cantidad de empleados que contratan periódicamente, han influido en el desarrollo económico de nuestro país, contrarrestando el desempleo existente en Guatemala.

Los call center y la simulación de contratos en Guatemala, son temas actuales y de gran impacto en el derecho laboral; es importante desarrollarlos, porque de esta manera se puede orientar, prevenir y resolver casos laborales, patronales profesionalmente con personas que se desenvuelven en este ámbito, comprobar si afecta los contratos laborales y por ende el pago de prestaciones laborales, considerar si puede existir o no, vicio de consentimiento en cuanto a la forma y fondo del contrato.

El objetivo general fue presentar las formas de contrato de trabajo que utilizan las transnacionales que operan los call center en Guatemala, y si realizan la simulación de contratos de trabajo. Y los objetivos específicos están orientados a determinar de qué manera benefician o afectan a sus trabajadores, si cumplen con las leyes laborales del país, como el pago de prestaciones laborales y dar a conocer a la población, la forma de contratación.

La hipótesis fue la siguiente: las transnacionales que operan los call center en Guatemala, por ser entidades o sociedades de origen internacional, podría existir alguna diferencia entre su legislación y la de Guatemala, la clase social tendrá una estabilidad económica desarrollada, globalizada y desigual a la de Guatemala, vienen a este país en busca de inversión económica, mano de obra barata y otros atractivos. Teniendo aquí leyes laborales según la realidad en que se vive, cumplirán o no los call

center con las leyes laborales del país, como pago de prestaciones laborales; así como la elaboración correcta de los contratos de trabajo, entre otros.

Se han utilizado las técnicas documental, bibliográfica y encuestas, para recopilar datos necesarios que sirvan de apoyo al desarrollo de esta investigación. Así como el método deductivo, para explicar adecuadamente los pasos que conlleva la misma, el método inductivo, para extraer la información de los diferentes medios propuestos, y el método analítico, para analizar detenidamente el contenido de este trabajo.

La tesis se encuentra comprendida en cinco capítulos: El capítulo primero se refiere al contrato de trabajo, antecedentes históricos, elementos, características y clases de contrato; el capítulo segundo sobre la simulación, sus clases y la simulación en el derecho de trabajo; el capítulo tercero el desarrollo de las prestaciones laborales en Guatemala; el capítulo cuarto sobre los call center; el capítulo quinto un análisis jurídico y social.

Este trabajo pretende contribuir con la sociedad guatemalteca, a velar porque en toda empresa, ya sea nacional como internacional, se respeten los derechos laborales de los trabajadores, específicamente en cuanto a sus salarios y prestaciones laborales que pueden gozar, teniendo el respaldo de los contratos de trabajo fijados por la Ley laboral de Guatemala.

Ha sido interesante profundizar en el tema de la simulación de contratos, porque se despliega considerablemente en relación a los contratos de trabajo, y sobre todo la lucha que en todo tiempo se ha dado de parte de los trabajadores para que les sean respetados los derechos laborales a que tienen derecho.

CAPÍTULO I

1. Contrato de trabajo

“El contrato es una especie de convenio. Es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones. El contrato como todo convenio es un acto jurídico, una manifestación de voluntad tendiente a la producción de efectos de derecho sancionados por la ley. Al constituir en una doble manifestación de voluntad, la de ambos contratantes que se ponen de acuerdo, en un acto jurídico bilateral o plurilateral; su integración y existencia depende forzosamente de la concertación de dos o más voluntades jurídicas, lo que en derecho se conoce como el consentimiento.”¹

El contrato es un arreglo entre dos o más personas en el que se pretende crear, modificar o extinguir obligaciones. Es un acuerdo jurídico voluntario en el cual las partes convienen hacer o no hacer alguna cosa.

“El contrato de trabajo será, pues, el que rija una relación de trabajo, caracterizada por el servicio constante prestado bajo la dirección de otro a cambio de un salario.”²

Después de conocer que significa contrato, se puede dar una definición sencilla de contrato de trabajo, un convenio por parte de un trabajador bajo la dirección de un patrono por la prestación de servicios a cambio de una retribución o salario.

¹ Bejarano Sánchez, Manuel. **Obligaciones civiles**, Pág. 27

² Bejarano Sánchez, Manuel. **Ibid.** Pág. 30

“El contrato de trabajo es una figura jurídica fundamental en el derecho de trabajo; institución central del derecho del trabajo, en palabras del profesor Alonso Olea, constituye la raíz de su origen y la razón de su existencia como disciplina jurídica autónoma. Sobre el contrato de trabajo, se ha construido el ordenamiento jurídico laboral y su presencia, delimita el campo de aplicación de las actualmente complejas normas laborales y gran medida de la norma de seguridad social. El concepto de contrato de trabajo, ha merecido también, y con independencia de las formulaciones de derecho positivo, una especial atención por parte de la doctrina. Así Pérez Botija, lo define acuerdo expreso o tácito, por el cual una persona realiza obras o presta servicios por cuenta de otra, bajo su dependencia, a cambio de una retribución; Bayón Chacón, propone como definición: contrato por el que una persona, a cambio de una remuneración, presta profesionalmente servicios a otra, transfiriéndole sus resultados; el profesor Alonso Olea, por su parte, dice que el contrato de trabajo, es, en puridad, una relación jurídica, por virtud de la cual los frutos del trabajo, pasan, ab initio, desde el momento mismo de su producción, a integrar el patrimonio de persona distinta del trabajador.”³

En el derecho de trabajo, el contrato de trabajo es una de las principales instituciones en el que se ha fundado el ordenamiento jurídico laboral y llevado a aplicar las normas laborales. Cabe definirlo así: aquel que tiene por objeto la prestación continuada de servicios con carácter económico, y por el cual el patrono o empresario da remuneración, bajo su dependencia y dirección, a cambio de la actividad laboral de

³ Fernández Marcos, Leodegario. **Derecho individual del trabajo**, Pág. 14

otra, denominada el trabajador.

1.1. Historia del contrato de trabajo

“La expresión contrato de trabajo, no figura en los códigos civiles de la pasada centuria, que legislaron sobre la materia denominándola arrendamiento o locación de servicios. La terminología laboral exclusiva, luego de haberla lanzado los economistas, se adopta oficialmente en Bélgica, en la ley del 10 de marzo de 1900. El ejemplo fue seguido rápidamente por Francia y por Suiza, países que la incorporaron a su código de trabajo y su federal de obligaciones, respectivamente. Luego de la primera guerra mundial, y sobre todo de la segunda, el tecnicismo se ha afirmado en la legislación positiva. En cuanto a la doctrina y como es habitual, los pareceres están divididos, Josserand aprueba la denominación de contrato de trabajo, pues la antigua de arrendamiento de servicios procede de un punto de vista arcaico, superficial; no cuadra ya con las ideas modernas de libertad humana y de independencia de los trabajadores. Regido por un estatuto original, el contrato antes llamado de arrendamiento de servicios ha conquistado su autonomía, se ha transformado en el contrato de trabajo y con este nombre no evoca ya, ni en el fondo ni en la forma, el recuerdo del arrendamiento de cosas; los servicios asegurados por la persona no pueden ser vaciados en el mismo molde que los prestados por las cosas.”⁴

La denominación de los contratos de trabajo como se conoce ha variado con el

⁴ Cabanellas, Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual**, tomo II, Pág. 351

transcurso del tiempo, arrendamiento de servicios cambió por contrato de trabajo, debido a que el termino arrendamiento ofende a la persona al momento de compararlo con un objeto, en cambio el termino contrato de trabajo dignifica a la persona, por lo que al momento de empezar a utilizarse, este rápidamente fue adoptado por la sociedades de los distintos países adecuándose cada vez más a las exigencias de cada empresa o lugar de trabajo.

“Gide señala que el trabajo es el objeto del contrato y que ningún contrato se designa por su objeto: no se dice contrato de tierra, ni el contrato de casa, ni el contrato de dinero. Distinguiere las especies de contratos por los estados de derecho que crean: aquí el estado de salariado. De ahí proponga hablar perfectamente de contrato de salariado. Planiol censura también el tecnicismo: Los jurisconsultos dicen: se han habituado a llamar el arrendamiento de trabajo contrato de trabajo. En derecho, esta expresión no tendría más razón de ser que la simétrica contrato de cosa, si se aplicara el arrendamiento de cosas. No hay más que una sola expresión que tenga valor científico, está la de arrendamiento de trabajo. Sin desconocer la exactitud técnica de los reparos fundados, hay que rendirse a la realidad de que la expresión contrato de trabajo es ya perfectamente precisa y aceptada por la mayoría de los laboristas y de los legisladores de la especialidad. Como ha ocurrido con designaciones ya consagradas, tales como la de derecho civil y jurisprudencia, impugnadas antaño por los juristas, la de contrato de trabajo ha ganado ya la batalla del uso entre jurisconsultos, trabajadores y asociaciones profesionales.”⁵

⁵ Cabanellas, Guillermo. *Ibid*, Pág. 352



Contrato de trabajo es la expresión aceptada por los laboristas y los legisladores, en tanto que los jurisconsultos reconocen el contrato teniendo por objeto el trabajo y dicen tener carácter científico, que es el que se pretende respaldar, sin embargo la de contrato de trabajo ganó la batalla entre jurisconsultos, trabajadores y asociaciones profesionales .

En el siglo pasado emergió el derecho del trabajo o derecho obrero como una rama independiente desprendiéndose del derecho civil; mientras correspondió al derecho privado, las condiciones de trabajo fueron establecidas libremente por las partes; patrono y obreros acordaron sin interferencia del Estado las condiciones de prestación de los servicios; su autónoma voluntad común concretaba el alcance de las cláusulas del contrato. Esto produjo resultados injustos e inhumanos, al punto que fue necesario instituir dichas relaciones heterónomamente, es decir, desde afuera, en normas de orden público irrenunciables impuestas forzosamente por el Estado, pasando a formar parte del derecho público. La relación jurídica de trabajo dejó de ser regulada como lo era por el código civil y quedó sometida al nuevo ordenamiento. El contrato de trabajo que era considerado hasta entonces como un arrendamiento de servicios, cuyas condiciones se establecían autónoma y libremente por las partes interesadas. Patrono y obrero consideraban el monto del salario, la duración de la jornada, los posibles días de descanso, etc., con la obvia preponderancia de la voluntad del patrono, parte fuerte del contrato y se convirtió en una relación instituida por leyes de interés público de carácter irrenunciable. Y tal mutación obedeció a los inauditos abusos de los patronos, que aprovecharon la ley económica de la oferta y la demanda en la contratación de los

servicios. Así válidos de que existía invariablemente una demanda mayor de trabajo que su oferta, imponían a los trabajadores jornadas de trabajo agotadoras e inhumanas, salarios de hambre y ausencia total de prestaciones adicionales, etc., situación que debió ser corregida por el Estado al promulgar leyes protectoras de los trabajadores que establecen un mínimo de garantías irrenunciables en su beneficio. La ley del trabajo impuso un mínimo de condiciones forzosas en la regulación de la relación laboral: salarios mínimos, jornadas básicas de trabajo, pago de horas de trabajo extraordinario, vacaciones forzosas, descanso del séptimo día, etc.

La historia, testiga de todos los acontecimientos del hombre, nos muestra que se ha luchado por tener leyes justas que deriven precisamente del Estado para regular las prestaciones del trabajador, en cuanto que tratándose de la Iniciativa privada, a pesar de que hay leyes establecidas, hay sectores que sufren los tratos inhumanos, y por necesidad, las personas soportan muchas veces el maltrato y el salario injusto.

1.2. El contrato y la relación de trabajo

“Dentro del sector mayoritario de la doctrina laboral de corte publicista, predomina la tendencia a rechazar o aislar el contrato como una institución o elemento que pertenece a otra disciplina jurídica. Según ello, si el derecho laboral ha venido incorporando el término de contrato, ha sido por las deficiencias propias de una nueva rama jurídica que, por sus precarios inicios, tomaba prestadas figuras de su rama matriz. Sin embargo, con el afán de resaltar la independencia de sus principios y de sus

instituciones, las señaladas corrientes concluyen por dar preponderancia a la relación de trabajo sobre el contrato de trabajo. Sobre todo, porque el contrato tiene una innegable raigambre civil, esto es, contractual, en cambio, la relación tiene marcado contenido publicista. Ello explica el interés de eclipsar la figura de contrato, resaltando por el contrario lo que es relación laboral.”⁶

El contrato de trabajo al cual deben cumplirse diversos requisitos o formalismos para su vigencia tiende a rechazarse por la doctrina laboralista y a confundirse con un contrato civil, es más admitida la relación de trabajo por tener carácter publicista, ya que basta que inicie a prestar los servicios o ejecutar la obra, y se perfecciona la relación laboral.

“El Artículo 18 del Código de Trabajo, contiene la definición de contrato individual de trabajo, congruente con su inclinación publicista, ese artículo establece: es contrato de trabajo, sea cual fuere su denominación, restando importancia a detalles puramente técnicos; de igual forma el último párrafo de este artículo señala que cualquier encubrimiento o confusión del contrato, no le hace perder su naturaleza y por lo tanto a la respectiva relación le son aplicables las disposiciones de este código. Lo importante es pues la relación y no la denominación ni las fórmulas externas del contrato. Las disposiciones del Artículo 19 resumen la posición del código respecto a este punto, al establecer tajantemente que, para que el contrato individual de trabajo exista y se perfeccione, basta con que se inicie la relación de trabajo, que es el hecho mismo de la prestación de los servicios. Resalta pues, la importancia de la relación sobre el

⁶ Fernández Molina, Luis. **Derecho laboral guatemalteco**, Pág. 87



contrato. En el siguiente párrafo se aclara la validez marginal que adquiere el contrato laboral, sin la relación laboral. Es decir que se puede celebrar un contrato sin que la relación laboral se dé por iniciada, obligación puramente civil hasta este punto, y alguna de las partes incumpla sus términos antes de que inicie la relación laboral, el asunto debe dilucidarse en un tribunal de trabajo (por haber sido un asunto laboral el de fondo), pero aplicando principios civiles, que obligan al pago de daños y perjuicios. Esto se debe a que no hubo relación laboral, que es el objetivo principal de la tutela laboral. La mayoría de los artículos subsiguientes se refieren más que todo a formalidades contractuales: plazo, documento escrito, registro, etc., o bien a contratos para trabajos de menores o para laborar en el extranjero, sin embargo el Artículo 20 del Código de Trabajo, hace referencia a las condiciones de trabajo que rijan un contrato o relación laboral. El contrato no es más que un acuerdo de voluntades; es el producto mismo de la plena libertad contractual, de la autonomía de la voluntad. Hay que admitir que esa figura, así perfilada, no encaja dentro del contexto laboral, ya que si bien el acuerdo inicial de voluntades es libre, no lo son la totalidad de sus disposiciones, por cuanto entran en vigor los mínimos que la ley establece. Sin embargo no puede negarse la vigencia de ese acto inicial que da vida a la relación laboral. Ningún ordenamiento laboral podría hacerlo, por más que se autodefina como derecho público. Por ello nuestro código de Trabajo da efectivamente cabida al contrato. Una de las características especiales del vínculo laboral es que el hecho mismo de iniciarse la prestación del servicio (de empezar a trabajar), orientado en sentido laboral (de subordinación) implica o presume una expresión de voluntad que se complementa con las disposiciones legales. En el momento que el trabajador levante la piocha para

escavar, el albañil prepare la mezcla, o la secretaria teclee las primera letras, se puede decir que ya existe relación laboral. Pero resulta muy difícil pensar en cualquiera de esos casos sin que previamente el trabajador no se haya pronunciado respecto a su salario, jornadas, etc. Por muy reducida que se considere la expresividad del trabajador, se hace difícil no pensar en que debió, aunque sea verbalmente, haber acordado o aceptado, sus condiciones mínimas de trabajo. Esto es, que haya celebrado su respectivo contrato de trabajo. Lo contrario, salvo rarísimas excepciones, sería considerar de menos al trabajador como alguien que no tiene capacidad mínima de contratar por sí mismo. La diaria realidad y la inspiración tutelar del derecho laboral nos impone aceptar que la mera relación de trabajo crea amplios vínculos jurídicos entre las partes. La relación de trabajo es una vinculación tácita entre patrono y trabajador y tiene vigencia aun cuando no se haya concretado la contraprestación (o sea el pago de salario), siendo independiente de la formalidad de un contrato de trabajo. En resumen a lo indicado, puede haber contrato de trabajo sin que haya relación de trabajo, situación que se contempla en el Artículo 19 del Código de Trabajo, pero no puede pensarse en que exista relación de trabajo sin que exista previa o simultáneamente un contrato de trabajo, o en el peor de los casos, que esa relación produzca o derive en un contrato de trabajo.”⁷

Al momento de efectuar un contrato de trabajo, puede no comenzar la relación de trabajo inmediatamente, sino hasta en un plazo próximo establecido en el mismo por diversos motivos, lo importante en resaltar es que este tiene vigencia desde que se

⁷ Fernández Molina, Luis. *Ibid.* Pág. 88



conviene entre ambas partes; y al tiempo que se empieza a ejecutar el trabajo, obra o labor y se adquieren todas las responsabilidades laborales, a estar a disposición del patrono, inicia la relación de trabajo.

1.3. Elementos del contrato de trabajo

“Habiéndose establecido que, con características propias, el contrato de trabajo si es un contrato, debe en consecuencia regirse por las normas generales aplicables a todo contrato.”⁸

Luego de estar al corriente sobre lo que representa el contrato de trabajo, se observan los elementos que debe contener para su aplicación:

1.3.1. Prestación personal del servicio

“Este elemento implica que una parte de la ejecución de los trabajos o compromisos laborales, la lleve a cabo una persona individual (o natural).”⁹

Es la prestación misma de los servicios que se están ejecutando, y se ha comprometido el trabajador a realizar en el período que se está a disposición del patrono.

“Constituye la obligación básica, del trabajador y es al mismo tiempo el objeto del

⁸ Fernández Molina, Luis. *Ibid.* Pág. 96

⁹ Fernández Molina, Luis. *Ibid.* Pág. 96

contrato de trabajo. Se trata de una prestación de actividad, no de resultado. Si bien, toda actividad laboral, es, en principio, útil o productiva o conduce, de manera más o menos inmediata, a un resultado útil o productivo, la utilidad de este resultado, es indiferente y no integra la deuda contractual del trabajador. En el término de servicios que utiliza el código de trabajo, se comprende cualquier tipo de trabajo, ya sea manual o intelectual. Se trata en todo caso, de servicios prestados personalmente por el trabajador contratante, dado el carácter personalísimo de la prestación laboral.”¹⁰

Es un elemento primordial, base de todo contrato de trabajo, es lo que el trabajador se ha comprometido a realizar, las tareas establecidas que lleven como resultado una actividad productiva, no que el trabajador asuma obligación frente a pérdidas o ganancias del patrono, sino la tarea que presta sean acordes a las responsabilidades adquiridas.

1.3.2. Subordinación o dependencia

“Es el elemento que más destaca en el contrato laboral y que lo distingue de cualquier otro dentro del abanico acuerdo de voluntades. Consiste en la voluntaria sujeción de una persona a seguir las instrucciones de otra dentro del contexto de los servicios pactados. Implica la disposición del trabajador de actuar, respetar y cumplir con las órdenes que se le impartan, conlleva la facultad del empleador para exigirle al trabajador, ante todo, la prestación personal del servicio y por lo mismo, el cumplimiento

¹⁰ Fernández Marcos, Leodegario. **Ob. Cit.** Pág. 18

en cualquier momento de la jornada, de órdenes relacionadas con la ejecución del trabajo, así como de imponerle condiciones y reglamentos. Se determina de esta subordinación, aspectos tales como la sujeción a un horario, a las condiciones generales del reglamento interior de trabajo, instrucciones concretas para la ejecución de los trabajos (aún podría ser con una técnica diferente de la acostumbrada por el trabajador). Es claro que la sujeción se limita a lo pactado en el contrato y teniendo como parámetro las regulaciones legales de la materia. No pueden ordenarse actividades ilícitas de ningún tipo, ni hechos que afecten la dignidad y derechos mínimos que en todo caso asisten a los trabajadores como personas dignas que son.”¹¹

Se considera importante, la persona voluntariamente acepta las condiciones y reglamentos que le proponen para trabajar, quedando claro que solo debe cumplir con los requerimientos del patrono siempre y cuando no atenten contra su dignidad de persona. Además debe considerarse que deben existir condiciones que establece la forma de trabajo, para que la relación de trabajo se respete y obtengan los mejores resultados para ambos.

“Los servicios del trabajador se prestan «dentro del ámbito de organización y dirección», del empresario o empleador. Esta expresión que utiliza el código de trabajo, para referirse a la dependencia, como característica del contrato de trabajo, ha sido objeto de exhaustivo análisis en la copiosa jurisprudencia sobre el tema, evolucionando, desde considerar la dependencia o subordinación del trabajador al empresario, en un

¹¹ Fernández Molina, Luis. **Ob. Cit.** Pág. 97

sentido muy estricto, para calificar el contrato, como de trabajo, hasta la más moderna, de debilitamiento de la noción de dependencia, estimada ésta, no como una subordinación rigurosa y absoluta del trabajador a su patrono, sino que basta para que haya que apreciarla que se halle comprendida dentro del círculo rector y disciplinario de éste. La dependencia, en este sentido amplio, debe estar presente, para calificar el contrato como de trabajo, unida como es natural a las demás características que hemos expuesto”.¹²

La subordinación que se da en la relación de trabajo, el trabajador consciente de la misma, recibe órdenes y las cumple en sujeción a su patrono dentro de la organización de la empresa en donde ha decidido prestar sus servicios.

1.3.3. Salario o retribución

“Es el elemento necesario para configurar un contrato de trabajo. Servicios personales pueden darse de muchas formas, pero no en todos es a cambio de una retribución directa; pueden ser obras caritativas, servicios a la comunidad, favores familiares o amistosos. De ahí deriva que si lo que pagamos es un honorario y no un salario, no estamos ante una vinculación jurídica laboral sino de otro tipo.”¹³

El salario es clave para establecer un contrato de trabajo, este debe acordarse en este, el trabajador va a realizar diversas tareas asignadas y tiene derecho a un pago

¹² Fernández Marcos, Leodegario. **Ob. Cit.** Pág. 18

¹³ Fernández Molina, Luis. **Ob. Cit.** Pág. 98

económico por parte del patrono. Se entiende que es por trabajo realizado, pueden darse pagos por otras actividades no laborales, lo cual no va a constituir salario, sino otro tipo de contrato jurídico.

“Los servicios del trabajador han de ser retribuidos. La remuneración de la actividad laboral es también una nota básica del contrato de trabajo e integra la deuda contractual del empresario. Si no hay retribución de los servicios (actividad laboral) del trabajador, no hay contrato de trabajo. La retribución del trabajo, es el salario, que a su vez es lo que obtiene el trabajador, a cambio de su actividad o de la prestación de sus servicios. Trabajo y salario, son dos elementos claves del contrato de trabajo, como objeto inmediato que son, de las recíprocas obligaciones, en virtud del contrato, por el trabajador (trabajo) y por el empresario (salario).”¹⁴

Toda persona que trabaja tiene derecho a su salario o retribución, por todas las actividades laborales que realiza, es un elemento básico en el contrato de trabajo, este debe darse a conocer al trabajador y a la vez cumplir con las responsabilidades acordadas en él.

1.4. Características del contrato de trabajo

“La adecuada comprensión del concepto de contrato de trabajo, de importancia primordial, como hemos dicho, hace preciso, analizar sus caracteres o notas

¹⁴ Fernández Marcos, Leodegario. **Ob. Cít.** Pág. 18

definitorias: 1. Es un contrato bilateral, en cuanto genera obligaciones para ambas partes; 2. Es oneroso, en cuanto supone, que cada parte (trabajador y empresario) experimenta una carga o sacrificio, con la prestación a la que se obliga: prestación de servicios, el trabajador y retribución a cargo del empresario; 3. Tiene carácter sinalagmático, dado el carácter recíproco de las prestaciones de las partes, de modo que cada prestación, actúa como presupuesto necesario de su recíproca, no surge la obligación para el empresario de pagar el salario, si el trabajador no presta los servicios convenidos y recíprocamente. 4. Es conmutativo. En cuanto cada parte, al contratar, tiene como ciertas las prestaciones a las que se obliga; es decir, el beneficio o perjuicio que el contrato puede causarles. 5. Es un contrato de tracto sucesivo o de ejecución continuada, en cuanto sus efectos no se agotan en el mismo acto del contrato, sino que se prolongan y dilatan en el tiempo. 6. Finalmente es un contrato consensual, que se perfecciona por el mero consentimiento de las partes.”¹⁵

Entre las características del contrato de trabajo se encuentran:

- Es bilateral: crea derechos y obligaciones entre ambas partes.
- Es oneroso: su finalidad es lucrativa, el patrono persigue una utilidad con el servicio que recibe, el trabajador percibe una retribución económica.
- Es sinalagmático: las partes se obligan recíprocamente, la una hacia la otra.

¹⁵ Fernández Marcos, Leodegario. *Ibid.* Pág. 17

- Es conmutativo: cada contratante se obliga a dar o hacer equivalente a lo que da o recibe.
- Es de tracto sucesivo: ejecución reiterada, una prestación continua, sus efectos se prolongan durante todo el tiempo que dure el contrato.
- Es consensual: se perfecciona con el simple consentimiento de las partes.

1.5. Clases de contrato de trabajo

Existen diferentes formas de contrato que se distribuyen según la función que desempeñan entre las cuales se tienen:

1.5.1. Contrato individual de trabajo

El Artículo 18 del Código de Trabajo regula como "Contrato individual de trabajo, sea cual fuera 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."

La persona que firma un contrato de trabajo, comparece de forma individual a prestar

sus servicios laborales, ante la dependencia continua y dirección inmediata de un patrono a cambio de un salario o retribución.

1.5.2. Contrato colectivo de trabajo

El Artículo 38 del Código de Trabajo regula “Es el que se celebra entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o varios sindicatos de patronos, por virtud del cual el sindicato o sindicatos de trabajadores se comprometen, bajo su responsabilidad a que algunos o todos de sus miembros ejecuten labores determinadas, mediante una remuneración que debe ser ajustada individualmente para cada uno de éstos y percibida en la misma forma.”

Celebra entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o varios patronos, lo puede suscribir un sindicato, en el que se compromete a dotar de mano de obra a una empresa a cambio de un salario, si hubiera incumplimiento por parte de los trabajadores, el responsable es el sindicato que es el garante del cumplimiento contractual.

1.5.3. Contrato por escrito

El Artículo 28 del Código de Trabajo, regula “Debe extenderse por escrito, en tres ejemplares; uno que debe recoger cada parte en el acto de celebrarse y otro que el patrono queda obligado a hacer llegar al Departamento Administrativo de Trabajo,

directamente o por medio de la autoridad de trabajo más cercano, dentro de los quince días posteriores a su celebración, modificación o novación.”

Es por regla general establecida para la celebración del contrato de trabajo, para formalizar y perfeccionar la relación de trabajo, este debe contener ciertos requisitos establecidos en la ley, que son mínimos y la omisión del documento respectivo es una falta que a requerimiento de las autoridades de trabajo se le imputa al patrono y se presume ciertas las exigencias del trabajador.

1.5.4. Contrato verbal

El Artículo 27 del Código de Trabajo, regula: “Puede ser verbal cuando se refiera a: a) A las labores agrícolas o ganaderas; b) Al servicio doméstico; c) A los trabajos accidentales o temporales que no excedan de sesenta días y d) A la prestación de un trabajo para obra determinada, siempre que el valor de ésta no exceda de cien quetzales, y si se hubiere señalado plazo para la entrega siempre que éste no sea mayor de sesenta días. En todos estos casos el patrono queda obligado a suministrar al trabajador, en el momento en que se celebre el contrato, una tarjeta o constancia que únicamente debe contener la fecha de iniciación de la relación de trabajo y el salario estipulado, y al vencimiento de cada período el pago, el número de días o jornadas trabajadas, o el de tareas u obras determinadas.”

El contrato de trabajo puede ser verbal para ciertas actividades laborales, señaladas en

el código de trabajo; labores agrícolas, Guatemala es un país donde su principal producción se encuentra en las actividades de la agricultura, casi una tercera parte de la población se dedica a esta labor; servicio doméstico, se dedican a labores de asistencia en el hogar; trabajadores temporales, cuando se contrata a un empleado por un período corto, se da por cubrir plazas de prenatales, vacaciones u otros casos; se nota la temporalidad de este tipo trabajo, no está sujeto a mayores requisitos o formalismos, desde luego deben cancelarse todas las prestaciones que señala la ley.

1.5.5. Contrato por tiempo indefinido; contrato a plazo fijo; contrato para obra determinada

El Artículo 25 del Código de Trabajo, regula. "Puede ser: a) Por tiempo indefinido, cuando no se especifica fecha para su terminación; b) A plazo fijo, cuando se especifica fecha para su terminación o cuando se ha previsto el acaecimiento de algún hecho o circunstancia como la conclusión de una obra, que forzosamente ha de poner término a la relación de trabajo. En este segundo caso, se debe tomar en cuenta la actividad del trabajador en sí mismo como objeto del contrato, y no el resultado de la obra; c) Para obra determinada: cuando se ajusta globalmente o en forma alzada el precio de los servicios del trabajador desde que inician las labores hasta que éstas concluyan, tomando en cuenta el resultado del trabajo, sea la obra realizada."

- a) Por tiempo indefinido: Es lo normal que un contrato de trabajo se establezca por tiempo indefinido, no se determina el tiempo de duración, se entiende que todo

contrato debe celebrarse de esta manera a menos que exista un motivo real para fijar la finalización de este.

- b) **A plazo fijo:** Aquí se fija un tiempo de duración del contrato de trabajo, este se da cuando una empresa requiere personal temporal para realizar tareas donde ya posee trabajadores permanentes, cubrir interinato, vacaciones o temporadas de ventas, si subsiste el empleo se toma como plazo indefinido.
- c) **Para obra determinada:** cuando se contrata para realizar obras o proyectos en los cuales se ajusta el pago de salario a la obra realizada.

CAPÍTULO II

2. La simulación

“Del latín simul y actio, palabras que indican alteración de la verdad, ya que su objeto consiste en engañar acerca de la auténtica realidad de un acto, ficción, imitación, hipocresía, disimulación. La última equiparación, aun usual, integra un antagonismo, pues en la simulación se exhibe la apariencia de algo inexistente; mientras en la disimulación se encubre la realidad que no se quiere dar a conocer. Disimulación es la del soldado que se coloca ramaje en el uniforme para que la aviación enemiga lo tome por un arbusto; mientras es simulación la de un gran movimiento nocturno de camiones, con los faros encendidos para hacerle creer al adversario en la inminencia del ataque en punto que no va a ser objeto de las verdaderas ofensivas. Claro que las ideas se encadenan, porque en lo primero hay como medio, la simulación de una planta y en lo segundo cual finalidad, la disimulación del propósito verdadero. Para Escriche, el objeto de la simulación consiste en engañar; y desde este punto de vista se halla comprendida en el nombre general de fraude, del cual no se diferencia sino como especie del género. Para la simulación se precisa el concurso de muchos contrayentes, de acuerdo para engañar a terceros o a los jueces; mientras en el fraude, éste se comete por uno solo de los contrayentes contra el otro. La simulación, de descubrirse y alegarse, puede constituir causa de nulidad de los actos jurídicos, por atentar casi siempre contra un precepto de orden público, o por la lógica de no poder tener realidad lo que las partes no han querido en verdad. Puede constituir delito en caso de daño y

dolo.”¹⁶

La simulación concurre entre otros casos cuando se encubre el verdadero carácter jurídico del negocio celebrado, o bien cuando en el contexto del mismo se hacen constar manifestaciones no ciertas. Se propone encubrir, alterar o disimular la realidad de un acto jurídico, con intención de evitar el cumplimiento de ciertas obligaciones contractuales, aparentando algo que no es, y cuya finalidad es esconder el propósito verdadero del convenio acordado. Puede ser con propósitos fiscales, laborales, judiciales, etc.

“La simulación es una declaración de voluntad que aparenta lo contrario de la verdadera realidad de determinado acto o negocio jurídico. La simulación jurídica es la antítesis de la verdad, y lo simulado la contrapartida de lo verdadero. La noción de simulación en el terreno propiamente jurídico origina de modo principal la figura del llamado negocio jurídico simulado, que no es sino aquel cuya apariencia externa está en absoluta contraposición con la realidad, bien porque no exista tal negocio o porque su sustancia difiera de la que externamente presenta.”¹⁷

La simulación pretende falsear algún acuerdo de un negocio jurídico, perjudicando a otro, en beneficio propio, maniobra fraudulenta tiende a mostrar intenciones con cláusulas que no son sinceras o verdaderas, ni aquellas que en realidad se constituyen

¹⁶ Cabanellas, Guillermo. **Ob. Cit.** Pág. 167

¹⁷ De Casso y Romero, Ignacio y Francisco Cervera y Jiménez-Alfaro. **Diccionario de derecho privado.** Pág. 3628

o transmiten. La simulación de descubrirse o demandarse puede constituir nulidad del contrato, y en caso de daño un delito.

El Artículo 1284 del Código Civil regula en el derecho privado, “La simulación tiene lugar: 1. Cuando se encubre el carácter jurídico del negocio que se declara dándose la apariencia de otro de distinta naturaleza; 2. Cuando las partes declaran o confiesan falsamente lo que en realidad no ha pasado o no se ha convenido entre ellas; y 3. Cuando se constituye o transmiten derechos a personas interpuestas, para mantener desconocidas a la verdaderamente interesadas.”

De una manera conveniente, el Código Civil regula la simulación de un negocio jurídico, del cual se puede indicar que es un vicio de la declaración de voluntad, se da cuando se esconde el carácter jurídico de un negocio mostrando una intención distinta a la verdadera, o manifiestan falsamente la situación que se ha convenido o transfieren derechos a persona por otros intereses.

El Código de Trabajo, no regula de manera expresa la simulación, indicando el Artículo 15 del Código de Trabajo, que “los casos no previstos por este Código, sus reglamentos o por las demás leyes relativas al trabajo, se deben resolver en primer término de acuerdo con los principios de derecho de trabajo, en segundo lugar, de acuerdo con la equidad, la costumbre o el uso locales, en armonía con dichos principios; y por último de acuerdo con los principios y leyes del derecho común.” Razón por lo cual se puede recurrir de manera supletorio al derecho civil, para aplicar

cuando surja un tipo de simulación o validez de contrato de trabajo que se pueda dar-

La Constitución Política de la República de Guatemala en su Artículo 106 regula que, “son irrenunciables para los trabajadores, susceptibles de ser superados a través de la contratación individual o colectiva, y en la forma que fija la ley. 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.”

Los derechos consignados en la Constitución Política de la República de Guatemala, al expresar que estos son irrenunciables por parte de los trabajadores en cualquier convenio, contrato, reglamento o documento que se le presente al trabajador y se pretenda hacer cumplir, en los cuales de alguna manera se le estén limitando, disminuyendo o alterando, siendo estos nulos.

El Artículo 12 del Código de Trabajo regula “Son nulos ipso jure y no obligan a los contratantes, todos los actos o estipulaciones que impliquen renuncia, disminución o

tergiversación de los derechos que la Constitución de la República, el presente código, sus reglamentos y las demás leyes y disposiciones de trabajo o de previsión social otorguen a los trabajadores, aunque se expresen en un reglamento interior de trabajo, un contrato de trabajo u otro pacto o convenio cualquiera.”

A igual el Código de Trabajo, indica si los contratantes establezcan cualquier acuerdo que involucre disminución o alteración de los derechos que tienen los trabajadores, son nulos ipso jure, aunque sean manifestados voluntariamente por estos, o sean expresados en algún contrato o convenio, el derecho de trabajo está protegido por el principio de irrenunciabilidad.

2.1. Clases de simulación

“La simulación puede ser absoluta, cuando se celebra un acto jurídico que nada tiene de real; y relativa, si se emplea para dar a un acto jurídico una apariencia que oculta su verdadero carácter.”¹⁸

El Artículo del 1285 Código Civil regula, “La simulación es absoluta cuando la declaración de voluntad nada tiene de real; y es relativa, cuando a un negocio jurídico se le da una falsa apariencia que oculta su verdadero carácter.”

Existen dos clases de simulación: absoluta y relativa, se entiende que es absoluta, al

¹⁸ Cabanellas, Guillermo. **Ob. Cit.** tomo VI, Pág. 168

formalizar un contrato nada tiene de real, no existe un negocio jurídico; y relativa, cuando a un contrato se le da otra figura encubriendo su verdadero carácter, con falsas apariencias. Al observar la definición que da Cabanellas y la que da el Código Civil, son muy similares, casi idénticas, podría haberse tomado como base la definición de Cabanellas para redactar la del Código Civil.

El Artículo 1286 del Código Civil regula “La simulación absoluta no produce ningún efecto jurídico. La simulación relativa, una vez demostrada, producirá los efectos del negocio jurídico encubierto, siempre que su objeto sea lícito.”

El Artículo 1287 del Código Civil regula “La simulación no anula el negocio jurídico cuando no tiene un fin ilícito ni causa perjuicio a ninguna persona.”

El Artículo 1288 del Código Civil regula “La acción de simulación es imprescriptible entre las partes que simularon y para los terceros perjudicados con la simulación.”

La simulación absoluta no nace a la vida jurídica cualquier contrato o negocio jurídico que se celebre, no hay necesidad de anularlo, es un acto nulo por sí mismo, mientras que la simulación relativa, si nace a la vida jurídica, al producir efecto negativo a un tercero o ser un acto ilícito hay que demostrar el perjuicio hecho, la simulación de contratos no prescribe o sea que en cualquier momento se puede solicitar la nulidad por parte del afectado.

2.1.1. Simulación absoluta

“La simple apariencia, sin contenido auténtico alguno, con la finalidad de excusa o engaño.”¹⁹

Es un engaño que se hace de un contrato, se quiere fingir realizar un negocio jurídico que no existe, y en ningún momento se hace trámite legal alguno para formalizarlo.

2.1.2. Simulación relativa

“La apariencia que oculta o pretende ocultar la verdadera naturaleza de un hecho o de un propósito. Tiende por lo común a obtener un beneficio con burla de restricciones o prohibiciones legales. Por ejemplo, exagerado el capital, para disimular los intereses usurarios. Es por demás frecuente también la aminoración del precio de venta para eludir el pago de impuestos o para reducir ese desembolso y el de los honorarios regulados por aranceles.”²⁰

Se realiza un contrato o negocio jurídico en el cual se esconde el verdadero hecho o propósito; se ejecutan todos los trámites legales para cubrir las falsas apariencias del acto, que contiene prohibiciones legales.

“Precisamente en aras de proteger el elemento de estabilidad del trabajo, se combaten

¹⁹ Cabanellas, Guillermo. *Ibid.* tomo VI, Pág. 168

²⁰ Cabanellas, Guillermo. *Ibid.* tomo VI, Pág. 168

las simulaciones a que puede recurrir el empleador para cortar o manipular los plazos o la antigüedad de sus empleados. Es decir, que de plazos que deberían ser indefinidos por las mismas circunstancias de la contratación que el puesto de trabajo es realmente permanente, se limitan por iniciativa patronal en el sentido de hacer firmar a los trabajadores finiquitos cada cierto tiempo, algunas veces hasta cada fin de año y casi seguidamente firmar un nuevo contrato. De esa forma se pretende que el contrato sea a plazo fijo. Esta práctica implica una simulación que, en caso de demostrarse, no afecta los derechos de permanencia en un puesto por plazo indefinido y, desde otra perspectiva, esas acciones, salvo casos de excepción que por aparte se verán no interrumpen realmente la continuidad de la antigüedad en el puesto; consecuentemente, un trabajador, a pesar de haber firmado en forma regular diferentes finiquitos, puede, y de hecho lo hacen, alegar la inaplicabilidad de dichos actos y reclamar una antigüedad desde el verdadero inicio de la relación.”²¹

La simulación se puede dar indicando que la relación laboral es temporal o a plazo fijo, siendo esta realmente en forma indefinida, por convenio que se prorroga una y otra vez, por lo que se está realizando una simulación de contratación temporal; Otra forma se da cuando se contrata servicios de forma independiente, sin depender aparentemente de un patrono, y está regulado por las leyes de orden civil o mercantil, obligando a extendiendo facturas el trabajador; La compra de servicios técnicos o profesionales, consiste en que el patrono contrata en condiciones de subordinación o dependencia pero propio del trabajo independiente; El contrato laboral que divide el

²¹ Fernández Molina, Luis. **Ob. Cit.** Pág. 125

salario del trabajador en sueldo base y bonificación (bonificación por resultados, bonificación por productividad, bonificación por puntualidad), éste generalmente mayor al primero; La subcontratación laboral, derivado del proceso de descentralización productiva de las empresas, cuyo objeto de ésta es de ocultar al verdadero empleador responsable, al momento de que la empresa subcontratada incumple sus obligaciones laborales. El fin o propósito principal de la simulación, es cotizar menos al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) forzando a los trabajadores a pagar impuestos diferentes a su condición de empleados como ISR, IVA u otros, evitando por ende el IGSS que beneficia más a los trabajadores y a la vez no pagar o pagar parcialmente las prestaciones laborales que los trabajadores tienen derecho por la ley, siendo estas irrenunciables.

2.2. La simulación en el derecho de trabajo

Sentencia 3040-2011, emitida por la Corte de Constitucionalidad, se refiere “Entre los principios del derecho del trabajo, en el ordenamiento jurídico guatemalteco se encuentra el de realidad o primacía de la realidad como se conoce en otros países, el que está reconocido en el inciso d), cuarto considerando del Código del Trabajo. El principio aludido es de amplia aplicación en el seno de la disciplina laboral y es uno de los medios técnicos frecuentemente utilizados por los jueces de trabajo al momento de atacar actos fraudulentos o simulados. Se entiende en tal sentido, que el contrato de trabajo es un contrato realidad, fundado en hechos objetivos apreciables, y que implica que en caso de discordancia entre los hechos y lo documentado de buena o mala fe por

las partes, debe darse preferencia a los hechos que fijan la base fáctica para la aplicación del derecho. El contrato de trabajo es un contrato realidad, que prescinde de las formas para hacer prevalecer lo que efectivamente sucede o sucedió. Por lo tanto, a diferencia de lo que ocurre en el derecho civil, que le da especial relevancia a lo pactado por las partes (a quienes entiende libres para disponer de sus derechos), en el derecho de trabajo, en caso de discordancia entre lo que ocurre en la práctica y lo que surge de documentos suscritos por las partes o acuerdos celebrados entre ellos (lo que se pactó o documentó), se debe dar preferencia a los hechos. En aplicación de este principio, el juez debe desentrañar las verdaderas características de la relación que unió a las partes, por sobre los aspectos formales de la misma, porque más allá del *nomes juris* que las partes utilicen en sus negocios jurídicos y por encima del ropaje instrumental al que ellas recurran, es tarea propia e indeclinable del intérprete judicial calificar el vínculo según sus características propias y establecer sus notas relevantes en función de las normas de cuya aplicación se trata. El artículo 19 del Código de Trabajo establece: Para que el contrato individual exista y se perfeccione, basta con que se inicie la relación de trabajo, que es el hecho mismo de la prestación de los servicios o de la ejecución de la obra... Se puede agregar que la presunción referida opera aunque la modalidad contractual elegida por las partes haya sido una figura contractual o laboral, porque para determinar la naturaleza y existencia del vínculo laboral, más que los aspectos formales, habrá que atenerse a la verdadera situación creada por los hechos, en tanto la apariencia legal no prevalece sobre la realidad. En concordancia con los enunciados anteriores, se debe traer a coalición lo establecido en los artículos 106 de la Constitución Política de la República y 12 del Código de Trabajo,

que determinan ...serán nulas ipso jure y no obligarán a los trabajadores, aunque se expresen en un contrato colectivo o individual de trabajo, 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. Si las circunstancias enumeradas en las normas citadas se pretenden eludir la verdadera naturaleza dependiente de la relación bajo el ropaje de figuras extra laborales (locación de servicios, prestación de servicios técnicos o, prestaciones de servicios profesionales), todo ello en detrimento de los derechos del trabajador, a quien se le niegan los beneficios que la legislación laboral establece en su favor. También se podrá denunciar la existencia de fraude a las normas laborales, porque se actúa en esta forma cuando, ajustando el comportamiento a las disposiciones legales, se busca evadir el fin previsto por ellas.”

El derecho de trabajo y el ordenamiento jurídico guatemalteco, se basa en ciertos principios, sirven para interpretar y aplicar de manera eficaz las normas laborales, entre ello se tienen: principio de tutelaridad, principio de garantías mínimas, principio de irrenunciabilidad, principio de imperatividad, principio indubio pro operario, principio de objetividad, principio de la primacía de la realidad; siendo este último de amplia aplicación por los jueces de trabajo al momento de atacar conflictos fraudulentos o simulados, no se basa solo en el contrato consumado, sino en toda la relación laboral existente, en hechos objetivos apreciables que las partes proporcionan de buena o mala fe, y determinar la relación laboral, serán nulas ipso jure y no obligarán a los

trabajadores, aunque se expresen en un contrato de trabajo, las estipulaciones que impliquen renuncia, disminución, o limitación de los derechos reconocidos a favor de los trabajadores, se podrá denunciar fraude a las normas laborales, ajustando el procedimiento a las disposiciones legales existentes.

CAPÍTULO III

3. Prestaciones laborales en Guatemala

“Del contrato de trabajo, nacen obligaciones recíprocas para ambas partes, y las prestaciones que éstas deben por el contrato, constituyen el objeto o contenido de estas obligaciones; en definitiva, lo que llamamos contenido del contrato de trabajo.”²²

Las prestaciones laborales son el resultado de la relación laboral y constituyen la principal obligación del contrato de trabajo que otorga el patrono hacia el trabajador por los servicios que este le presta.

3.1. Salario

“Etimológicamente, esta palabra viene de *salarium*, de *sal*; porque era costumbre antigua dar a los domésticos en pago una cantidad fija de ese producto. En cambio, *sueldo*, denominación predominante hoy para referirse al pago o remuneración que el trabajador recibe por sus servicios, procede de la dicción *soldada*, la paga que percibía por su actividad el hombre dedicado al servicio de las armas. El salario es la compensación que recibe el obrero o empleado a cambio de ceder al patrono todos sus derechos sobre el trabajo realizado. Comprende la totalidad de los beneficios que el trabajador obtiene por sus servicios u obras, no solo la parte que recibe en metálico o

²² Fernández Marcos, Leodegario. *Ob. Cit.* Pág. 155

especie, como retribución inmediata y directa de su labor; sino también las indemnizaciones por espera, por impedimento o interrupciones del trabajo, aportaciones patronales, por los seguros y bienestar, beneficios a los herederos y conceptos semejantes.²³

El salario es la retribución que recibe la persona trabajadora, por los servicios personales prestados o realizados acordados con su patrono desde el principio de la relación laboral, un salario justo y capaz de atender las necesidades básicas personales y familiares de cada trabajador.

“La retribución del trabajo o salario es la prestación principal y básica, como objeto inmediato de la obligación que adquiere el empresario, por el contrato. El salario es la prestación correlativa al trabajo, o actividad que realiza el trabajador. Tan es así, que la presencia de la retribución es nota esencial definidora del contrato de trabajo, de tal manera que, sin salario, no hay contrato. Doctrinariamente, salario es la total retribución real que obtiene el trabajador por la prestación de sus servicios.”²⁴

La definición legal salario, vienen dada por el Código de Trabajo en el Artículo 88, “Salario o sueldo es la retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del cumplimiento del contrato de trabajo o de la relación de trabajo vigente entre ambos. Salvo las excepciones legales, todo servicio prestado por un trabajador a su respectivo patrono, debe ser remunerado por éste.”

²³ Cabanellas, Guillermo. **Ob. Cit.** tomo VI, Pág. 12

²⁴ Fernández Marcos, Leodegario. **Ob. Cit.** Pág. 155

La retribución que hace el patrono por el cumplimiento de las obligaciones del contrato de trabajo o relación laboral. Es la compensación económica o prestación laboral que recibe el trabajador por las actividades laborales que realiza en desempeño de un contrato de trabajo, es el total de ingresos o ganancias que le paga el patrono, sea este convenido por las partes o fijado por la legislación que no puede ser menor al salario mínimo.

3.2. Salario mínimo

“Se designa así un límite retributivo laboral que no cabe disminuir; la suma menor con que puede remunerarse determinado trabajo, en lugar y tiempo fijados. Nueva Zelandia fue el primer país, en 1894, en establecer el salario mínimo. Le siguió el Estado australiano de Victoria en 1896. La metrópoli británica no lo adopto hasta 1909. En los países hispanoamericanos, la primacía corresponde a Perú, en 1916. En la actualidad constituye garantía económica para los trabajadores implantada en casi todas las naciones. En el tratado de Versalles, en el inciso tercero de su célebre artículo 427, declara, fundándose en el descontento, la miseria y la injusticia social la necesidad de garantizar un salario que asegure condiciones decorosas de existencia. Esto ha llevado a algunos autores a denominar salario garantizado al mínimo. En el plano mundial, la convención 26, adoptada en 1928 por la Conferencia General de la OIT, instituyó los métodos de fijación de los salarios mínimos. Por aquel proyecto de convención, todo miembro de la OIT, que hubiese ratificado tal convenio se comprometía a instituir y a

conservar métodos que permitan fijar las tarifas mínimas de salarios para los trabajadores empleados en la industria o en parte de la industria; pero solamente cuando no exista un régimen eficaz para implementar salarios mediante convenios colectivos o de otro modo, y donde los salarios sean excepcionalmente bajos. El salario mínimo que debe disfrutar el trabajador será el que se estime suficiente, atendiendo las condiciones de cada región, para satisfacer las necesidades normales de la vida de tal agente, su educación y sus placeres honestos, como jefe de familia. Como elementos para la fijación de la retribución mínima, de la cual no cabe descender, se toman en cuenta; a) el género del trabajo o industria; b) el grado de especialización; c) la rentabilidad de la empresa; d) la localidad o zona en que se encuentre; e) el costo de la vida. ²⁵

Se entiende por salario mínimo: la retribución mínima pagada directamente por el patrono a todo trabajador, por servicios prestados y capaces de satisfacer, sus necesidades normales de alimentación, habitación vestuario, higiene, recreación y transporte.

“Es el nivel mínimo de remuneración fijado por el Estado, cualquiera que sea la actividad a que un trabajador se dedique y cualquiera que sea la cualificación laboral que tenga o que no tenga el trabajador. Es la retribución mínima legal, por debajo de la cual resulta nula toda contratación individual o colectiva. Responde a la función de salario como fuente de renta, principal, o única, del trabajador, que permite el

²⁵ Cabanellas, Guillermo. **Ob. Cit.** tomo VI, Pág. 22

sostenimiento de éste y su familia. Este se fija anualmente por el gobierno, teniendo en cuenta: a) el índice de precios al consumo; b) la productividad media nacional alcanzada; c) el incremento de la participación del trabajo en la renta nacional, y d) la coyuntura económica general.”²⁶

El Artículo 103 del Código de Trabajo regula, “Todo trabajador tienen 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. “

Es un derecho que tiene el trabajador a percibir un salario mínimo, dicho salario se fija periódicamente mediante acuerdo gubernativo anualmente, por el Organismo Ejecutivo por conducto del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, ateniendo 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.

3.3. Horas extraordinarias

“En el Derecho Laboral, las trabajadas sobre las normales de una jornada, y que han de ser pagadas con un sobrepago la retribución habitual de la hora del obrero o empleado. Como las horas extraordinarias o extras (como se dice abreviadamente) vienen a quebrantar la limitación de la jornada, establecida por altas razones de orden público, interés social y defensa de la salud del trabajador, no cabe convertirlas en

²⁶ Fernández Marcos, Leodegario. **Ob. Cit.** Pág. 159

habituales, con la burla consiguiente de la jornada legal de trabajo y los efectos nocivos de prolongar en exceso el esfuerzo laboral.”²⁷

“Las horas llamadas extraordinarias están íntimamente relacionadas con la jornada o tiempo de trabajo, en cuanto suponen una ampliación de la jornada ordinaria.”²⁸

Las trabajadas fuera de la jornada normal de labores, las cuales deben ser de forma excepcional, no debe buscarse realizar horas extras en detrimento de la salud de los trabajadores, deben ser voluntarias, no forzarlas en busca de intereses patronales o laborales.

“En los contratos de trabajo, o en su defecto en la ley, está contemplado un lapso de tiempo al día o a la semana, durante el cual el trabajador debe estar a disposición del empleador para ejecutar los servicios convenidos. Se le denomina jornada laboral. Ese tiempo es el considerado ordinario, normal, legal. El resto del tiempo diario corresponde y pertenece al trabajador. Sin embargo, se contempla en la vinculación laboral un tiempo de labores extraordinarias, en el que el trabajador fuera de las jornadas pactadas, se encuentra a disposición del empleador, debido a circunstancias imprevistas o especiales. Es decir, que en vez de disponer de su tiempo libre, lo dedique en beneficio del empleador en adición a la jornada ordinaria ya cumplida.”²⁹

²⁷ Cabanellas, Guillermo. **Ob. Cit.** tomo III, Pág. 613

²⁸ Fernández Marcos, Leodegario. **Ob. Cit.** Pág. 224.

²⁹ Fernández Molina, Luis. **Ob. Cit.** Págs. 205,206

Hora extraordinaria es el tiempo en que el trabajador prolonga su actividad laboral, una vez superada la jornada ordinaria de trabajo. Las horas extraordinarias no deben convertirse en frecuentes, que puedan ser perjudiciales para la salud del trabajador, si a diario realiza 2 horas extras se está violando la jornada laboral y los derechos del trabajador, eso no es excepcional, se trabajan salvo en casos de excepción muy calificados que se determinen.

El Artículo 121 del Código de Trabajo regula “El trabajo efectivo que se ejecute fuera de los límites de tiempo que determinan los artículos anteriores para la jornada ordinaria, o que exceda del límite inferior que contractualmente se pacte, constituye jornada extraordinaria y debe ser remunerada por lo menos con cincuenta por ciento más de los salarios mínimos o de los salarios superiores a estos que hayan estipulado las partes. No se consideran horas extraordinarias las que el trabajador ocupe en subsanar los errores imputables sólo a él cometidos durante la jornada ordinaria, ni las que sean consecuencia de su falta de actividad durante tal jornada, siempre que esto último le sea imputable.”

Las jornadas ordinarias y extraordinarias no pueden exceder de un total de doce horas diarias, deben ser remuneradas por lo menos con 50% de los salarios normales o pactados por las partes, las horas efectuadas en corregir errores cometidos durante el horario normal de labores no se consideran horas extraordinarias. Las horas realizadas para prevenir o reparar siniestros u otros daños, no se tendrán en cuenta como jornada extraordinaria, ni para cómputo de salarios extraordinario.

3.4. Bonificación, bonificación incentivo

“Cualquier pago que incremente el salario sobre la regulación básica constituye bonificación para el trabajador. Sus causas son tan diferentes como sus nombres. Entre estos puede citarse los de suplemento, plus, mejora, recargo, sobre salario y adicional, entre otros.”³⁰

Se debe conocer primero qué es la bonificación, es el nombre dado al pago que recibe el trabajador fuera de su salario ordinario normal, en Guatemala regulados existen dos figuras relacionadas a la bonificación: la bonificación incentivo, y la bonificación anual para trabajadores del sector privado y público. Cualquier otra bonificación extra que reciba el laborante se entiende que es parte de su salario.

“El llamado bono incentivo, oficialmente se denomina bonificación incentivo del sector privado, que surgió por el Decreto Número 78-89 del Congreso de la República. En su momento dicho decreto fue una respuesta a la necesidad de aumentar los salarios en general, para suavizar de alguna forma la obligación de dicho aumento, los legisladores establecieron que el aumento vía bono incentivo.”³¹

El Artículo 1 del Decreto 78-89 del congreso de la República de Guatemala, regula: “Se crea la bonificación incentivo para los trabajadores del sector privado, con el objeto de estimular y aumentar su productividad y eficiencia.”

³⁰ Cabanellas, Guillermo. *Ob. Cit.* tomo I, Pág. 511

³¹ Fernández Molina, Luis. *Ob. Cit.* Pág. 322

Es una bonificación creada para estimular la productividad y eficiencia del trabajador, decretada a manera de un aumento generalizado de salario a los trabajadores, el cual no incrementa el monto para el cálculo de indemnización, aguinaldo, así como el bono catorce, está exento del pago de las cuotas patronales y laborales del IGSS, IRTRA e INTECAP. En nuestro medio no existe una costumbre de productividad laboral, en que los salarios se establecieran en función de su productividad; lo que llevaría a que de un mes a otro pudiera haber reducción de ingresos, sería inaceptable. El bono incentivo debe pagarse por arriba de los salarios mínimos, es decir, que no puede completarse un salario mínimo comprendiendo al bono incentivo.

El decreto 37-2001 que se modifica a favor de todos los trabajadores del sector privado del país el monto de la bonificación incentivo a doscientos cincuenta quetzales Q250.00, que deberán pagar sus empleadores junto al sueldo mensual devengado, considerando las necesidades de incrementar los ingresos de los trabajadores, constituya un alivio a su situación económica, y elevar su nivel de vida, en sustitución de las cifras por hora que contenían los decretos anteriores.

Esta bonificación es aprovechada por algunas empresas para disfrazar partes de salario o simular contratos de trabajo, a efecto que el sueldo de los trabajadores está completado mayormente por bono incentivo que por salario ordinario.

3.5. Bonificación anual, bono 14

“El bono incentivo, cuyo nombre oficial y completo es bonificación anual para trabajadores del sector privado y público, emergió por medio del Decreto 42-92 del Congreso de la República, del mes de julio de mil novecientos noventa y dos. En su momento el bono incentivo vino ser un premio de consolación o trueque de la llamada compensación económica por tiempo de servicio, prestación laboral que consistía en el pago de un salario promedio por cada año de servicios prestados, que debía pagarse independientemente de las causas de la terminación de la relación laboral (venía a ser otra indemnización), pero dichas impugnaciones no prosperaron. A cambio se emitió el ya citado Decreto 42-92.”³²

El Artículo 1 del Decreto 42-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de la Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público, regula: “Se establece con carácter de prestación laboral obligatoria para todo patrono, tanto del sector privado como del sector público, el pago a sus trabajadores de una bonificación anual equivalente a un salario o sueldo ordinario que devengue el trabajador.”

Es una prestación laboral obligatoria, se crea otorgar un sueldo o salario ordinario a todo trabajador por el monto de un mes de salario, similar al aguinaldo, con la diferencia de que el bono catorce, el pago debe hacerse en la primera quincena del mes de julio de cada año, si por cualquier motivo termina la relación laboral, se paga la parte

³² Fernández Molina, Luis. *Ibid.* Pág. 283

proporcional correspondiente. Al igual que en el caso del aguinaldo, el monto del bono catorce debe tomarse en cuenta como parte del promedio que sirve de base de la indemnización, o sea que el cálculo de la indemnización estará incompleto si no se ha incluido la parte del aguinaldo y el bono catorce.

El Artículo 2 del Decreto 42-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de la Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público, regula: “para determinar el monto de la prestación se tomará como base el promedio de los sueldos o salarios ordinarios devengados por el trabajador en el año el cual termina en el mes de junio de cada año.”

Para calcular dicha prestación se toma como base el promedio de los sueldos o salarios ordinarios devengados por el trabajador en el año, el cual termina en el mes de junio de cada año, pagando el promedio antes dicho. Para la empresa que lo otorga es deducible del impuesto sobre la renta, para el trabajador que lo recibe es exento del impuesto sobre la renta hasta un monto del 100%.

3.6. Aguinaldo

“Regalo que se acostumbra a dar en navidad. En los países americanos, sueldo anual complementario que los patronos deben dar a sus obreros y empleados. Comprende la dozava parte de la totalidad de los salarios abonados al trabajador durante el año. El vocablo aguinaldo parece derivar de la palabra celta quinaud, a la que se atribuye el

significado de regalo de año nuevo; también se le encuentra un antecedente filológico en la antigua locución francesa a qui l'an neuf (a quien el año nuevo, que tiene aspecto de salutación de circunstancias); si bien la voz actual francesa es otra muy distinta. La Academia Española adopta en esto una esquivada actitud; puesto que aguinaldo lo deriva de aguinaldo, que acepta como pleno sinónimo, aunque nadie lo emplee, y sin aclarar la verdadera raíz de una y otra voz; lo cual induciría a pensar que son de genuina procedencia hispana. La costumbre del aguinaldo se remonta a los primeros siglos del cristianismo, por la entrega de pequeñas sumas de dinero o regalos a sirvientes y subordinados para conmemorar dignamente las fiestas tradicionales que se extienden desde nochebuena a reyes, sin dispendios suplementarios por parte de los humildes o escasos de recursos.”³³

“El Aguinaldo también conocido como sueldo anual complementario o decimotercer salario, es un pago que forma parte del salario que el patrono está obligado a dar al trabajador a cambio de su trabajo y que se hace efectivo a finales del año. Por esa razón se le llama también aguinaldo navideño.”³⁴

La Constitución de la República de Guatemala, regula lo relativo al aguinaldo que debe otorgar cada año el empleador el cual no será menor del ciento por ciento de salario ordinario mensual, o uno ya establecido si fuere mayor, a los trabajadores que hubieren laborado durante un año interrumpido a la fecha del otorgamiento. Con el aguinaldo se procura ayudar a sufragar los gastos que, por razón de las festividades fin de año y los

³³ Cabanellas, Guillermo. **Ob. Cit.** tomo I, Pág. 224

³⁴ Fernández Molina, Luis. **Ob. Cit.** Pág. 278

gastos propios del inicio del año se llevan a cabo.

Y en consideración a lo que establece la Constitución de la República de Guatemala Artículo 102 inciso j), se ha emitido la Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado. Decreto 76-78 del Congreso de la República de Guatemala.

El Artículo 1 Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado, regula “Todo patrono queda obligado a otorgar a sus trabajadores anualmente en concepto de aguinaldo, el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario ordinario mensual que éstos devenguen por un año de servicios continuos o la parte proporcional correspondiente.”

El monto del aguinaldo es una doceava parte del total de los salarios abonados al trabajador durante el año de servicios continuos, el aguinaldo no es más que una parte del sueldo que el patrono reserva para el trabajador y se lo entrega en determinada época, que en nuestro medio es el quince de diciembre el cincuenta por ciento y el otro cincuenta por ciento el quince de enero.

El aguinaldo corresponde al cien por ciento del último salario. El salario de noviembre señala el monto del aguinaldo, el cómputo del aguinaldo para todos los trabajadores se inicia el día 1 de diciembre y termina el 30 de noviembre del año siguiente, de la prestación del aguinaldo debe dejarse constancia escrita. Si la relación de trabajo se

interrumpe antes del 30 de noviembre, el patrono debe pagar la parte proporcional del aguinaldo que le corresponde, el monto del aguinaldo debe tomarse en cuenta como parte del promedio que sirve de base de la indemnización, o sea que el cálculo de la indemnización estará incompleto si no se ha incluido la parte del aguinaldo en el ingreso de cada mes. El aguinaldo está libre de toda clase de impuestos y descuentos aplicables al salario.

3.7. Vacaciones

“Las vacaciones son interrupciones periódicas de la prestación laboral, de cadencia anual, con la finalidad de favorecer la restauración de energías del trabajador y proporcionarle el necesario tiempo de ocio. El período de vacaciones anual es retribuido, por lo que su naturaleza jurídica es la de interrupción de la prestación y no la de suspensión del contrato de trabajo; como en el caso de los permisos y descansos, lo único que se interrumpe es la prestación de actividad del trabajador, no su derecho a la remuneración.”³⁵

Todo trabajador después de un año de servicios continuos prestados ante el patrono, debe gozar de un periodo de vacaciones pagadas de 15 días hábiles, con la finalidad de recuperar fuerzas y energías que le permitan continuar sus labores acostumbradas, un momento de desocupación que le permitan descansar.

³⁵ Fernández Marcos, Luis. **Ob. Cit.** Pág. 241.

Artículo 130 del Código de Trabajo regula, “todo trabajador sin excepción, tiene derecho a un período de vacaciones remuneradas después de cada año de trabajo continuo a servicio de un mismo patrono, cuya duración mínima es de quince días hábiles.”

El período de vacaciones deben ser anuales y retribuidas, no sustituible, por compensación económica, su duración no será inferior a quince días hábiles, el patrono debe señalar la época en que ha de conceder las vacaciones que deben ser dentro sesenta días siguientes que aquel cumplió el año de servicios, estas deben ser efectivamente gozadas, no son compensables con dinero, a menos que por cualquier motivo el trabajador haya cesado en sus labores y haya tenido derecho de gozarlas, el patrono debe tratar que no afecte la buena marcha de la empresa o que altere el descanso del trabajador, así como evitar el recargo de trabajo en los compañeros de labores. Queda prohibido que el trabajador preste sus servicios a otro patrono durante las vacaciones.

3.8. Trabajo de la mujer

El código de Trabajo en el Artículo 147 regula: “El trabajo de las mujeres y menores de edad debe ser adecuado especialmente a su edad, condiciones o estado físico y desarrollo intelectual y moral.”

El régimen jurídico del trabajo de la mujer, generalmente unido al trabajo de los menores, ha constituido una de las primeras manifestaciones del intervencionismo del

Estado en las relaciones laborales, con el ánimo de brindarle la protección necesaria por su calidad de mujer frente a determinados riesgos laborales.

El artículo 151 del Código de Trabajo regula: “Se prohíbe a los patronos: a) Anunciar por cualquier medio, sus ofertas de empleo, especificando como requisito para llenar las plazas el sexo, raza, etnia y estado civil de la persona, excepto que por la naturaleza propia del empleo, éste requiera de una persona con determinadas características. En este caso el patrono deberá solicitar autorización ante la Inspección General de Trabajo y la Oficina Nacional de la Mujer; b) Hacer diferencia entre mujeres solteras y casadas y/o con responsabilidades familiares, para los efectos del trabajo; c) Despedir a las trabajadoras que estuvieran en estado de embarazo o período de lactancia, quienes gozan de inamovilidad. Salvo que por causa justificada originada en falta grave a los deberes derivados del contrato, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 77 de este código. En este caso el patrono debe gestionar el despido ante los tribunales de trabajo para lo cual deberá comprobar la falta y no podrá hacer efectivo el mismo hasta no tener la autorización expresa y por escrito del Tribunal. En caso el patrono no cumpliera con la disposición anterior, la trabajadora podrá concurrir a los tribunales a ejercitar su derecho de reinstalación en el trabajo que venía desempeñando y tendrá derecho a que se le paguen los salarios dejados de devengar durante el tiempo que estuvo sin laborar; d) Para gozar de la protección relacionada con el inciso que antecede, la trabajadora deberá darle aviso de su estado al empleador, quedando desde ese momento provisionalmente protegida y dentro de los dos meses siguientes deberá aportar certificación médica de su estado de embarazo; e) Exigir a las mujeres

embarazadas que ejecuten trabajos que requieren esfuerzos físicos considerables durante tres (3) meses anteriores al alumbramiento.”

Lo promulgado ha venido a significar un giro importante en la situación legal del trabajo de la mujer, basado fundamentalmente en la no discriminación en las relaciones laborales, se considera como derecho laboral básico el no ser discriminado por el empleo, o una vez empleado, por razón de sexo, se entenderán nulos y sin efecto, los preceptos reglamentarios, cláusulas de convenios colectivos, los contratos individuales y las decisiones unilaterales del empresario, que contengan discriminaciones en el empleo, así como en retribuciones, jornada y demás condiciones de trabajo, por circunstancia de sexo, origen, estado civil, etc., lo que ha dado una tendencia legislativa en materia de trabajo de la mujer, poniendo en total igualdad laboral del hombre y de la mujer, estas medidas de prevención y protección de la condición femenina, no parece que se puedan considerar discriminatorias. La mujer, como toda persona tiene los mismos derechos que el varón, y en materia de trabajo no existe discriminación alguna, por lo que puede ejercer sin ningún impedimento, la mujer puede ejercer el trabajo que desee desempeñar con el respaldo de la ley, según su capacidad y su profesión.

3.8.1. Pre y post natal

La Constitución de la República de Guatemala en el Artículo 102 inciso k), así como el artículo 152 del Código de Trabajo, regula: “La madre trabajadora gozará de un descanso retribuido con ciento por ciento (100%) de su salario durante los treinta (30)

días que preceden al parto, se le acumularán para ser disfrutados en la etapa post-parto, de tal manera que la madre trabajadora goce de ochenta y cuatro (84) días efectivo de descanso durante ese período.”

Las normas protectoras de la mujer en el trabajo, hay un riguroso amparo hacia la trabajadora en situaciones de embarazo, post parto y lactancia materna; la mujer embarazada se establece una suspensión, con reserva del puesto de trabajo de ochenta y cuatro días ininterrumpidos, tiene derecho a que el patrono le pague su remuneración completa al cien por ciento de su salario durante el tiempo de descanso que goza la mujer para estar con su hijo, a menos que este acogida a los beneficios del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, que deberá observar lo relativo a los reglamentos de dicha Institución; la madre deberá presentar una certificación médica con indicación de la fecha probable de cinco semanas anteriores al alumbramiento, deberá volver a su puesto una vez concluida el descanso posterior al parto a desempeñar el cargo que tenía designado. El salario que devenga se subordina al reposo de la trabajadora, y deberá suspenderse si se le comprueba que la trabajadora se dedica a otras labores remuneradas. La trabajadora que adopte a un menor de edad tendrá derecho a la licencia post-parto, para que ambos gocen de un periodo de adaptación, la licencia iniciará a partir del día que se le haga la entrega del menor, y deberá presentar los documentos correspondientes a la adopción.

En el caso del padre, el Código de Trabajo el artículo 61 literal ñ) regula que entre las obligaciones del patrono se encuentra conceder licencia, de dos días con goce de

suelo a los trabajadores por el nacimiento de un hijo.

3.8.2. Lactancia materna

El Código de Trabajo en el Artículo 153, regula: "Toda trabajadora en época de lactancia puede disponer en el lugar donde trabaja de media hora dos veces al día durante sus labores con el objeto de alimentar a su hijo. La trabajadora en época de lactancia podrá acumular las dos medias horas a que tiene derecho y entrar una hora después del inicio de la jornada o salir una hora antes de que ésta finalice, con el objeto de alimentar a su menor hijo o hija."

La madre trabajadora disfruta de un permiso en época de lactancia con el fin de alimentar a su hijo o hija recién nacido con leche materna, u otra clase de alimentación si ella estuviere imposibilitada, puede disponer en su lugar de trabajo de media hora dos veces al día, o podrá acumular las dos medias horas y entrar una hora después o salir una hora antes de que finalice su jornada de trabajo, el período de lactancia será remunerada por el patrono, y empezará a gozar desde el momento que la madre retorne a sus labores y hasta un plazo de diez meses. Durante este período las madres trabajadoras gozan de inamovilidad. No pueden darse por terminado el contrato de trabajo sin que previamente exista la declaración judicial que autorice la misma.

3.9. Estabilidad laboral

“Consiste en el derecho que un trabajador tiene de conservar su puesto indefinidamente, de no incurrir en faltas previamente determinadas o de no acaecer especialísimas circunstancias.”³⁶

A grandes rasgos existen dos sistemas respecto a la estabilidad: la estabilidad absoluta y la estabilidad relativa.

- Estabilidad absoluta

“Consiste en que el patrono no puede despedir a ningún trabajador (ni aun mediando causa justificada). Para hacer efectivo un despido, debe contar con autorización previa de la autoridad competente y ésta sólo puede autorizar tal cese de la relación de trabajo por voluntad expresa del trabajador, la comisión de faltas graves o por razones de salud o edad. Se fundamenta esta postura en que el trabajador tiene derecho al trabajo. Esto debe ser un derecho y como tal debe entenderse, por lo mismo, no puede serle negado, disminuido o arrebatado.”³⁷

Este sistema protege al trabajador, dándole ciertos derechos, no puede ser despedido por ningún motivo, incluso por causa justa, debe acudir el patrono a solicitar autorización ante juez competente, que le autorice el cese de la relación laboral, este

³⁶ Cabanellas, Guillermo. **Ob. Cit.** tomo III, Pág. 212

³⁷ Fernández Molina, Luis. **Ob. Cit.** Pág. 133

método no se da en Guatemala, serían los patronos que acudirían a los tribunales a demandar y probar la causal de despido, es lo contrario, los trabajadores asisten a los tribunales a reclamar contra un despido injustificado. Además en caso de renuncia de un trabajador, estaríamos ante la renuncia de un derecho; existiría un problema en materia del derecho laboral, en donde los derechos de los trabajadores son irrenunciables.

- Estabilidad relativa

“Este sistema limita en forma parcial u ocasional el derecho del patrono para despedir un trabajador. “³⁸

Se refiere a que un patrono no podrá despedir a ciertos trabajadores, aunque sea con causa justa, les asiste un derecho de protección legal por razón de las actividades que realizan, en Guatemala se encuentran; el artículo 151 del Código de Trabajo, estipula que se prohíbe despedir a la mujer que estuviere en estado de embarazo o período de lactancia; el Artículo 223 del Código de Trabajo establece que los miembros del Comité Ejecutivo del sindicato gozan de inamovilidad en tanto desempeñen sus cargos y hasta doce meses después, el Artículo 209, del Código de Trabajo establece, los trabajadores no podrán ser despedidos por formación de un sindicato gozan de inamovilidad, el Artículo 380 del Código de Trabajo, estipula todos los trabajadores al momento de plantearse un conflicto colectivo económico social, hasta que se resuelve gozan de inamovilidad, la ley les otorga un beneficio o derecho, no pueden despedir

³⁸ Fernández Molina, Luis. *Ibid.* Pág. 135

directamente a este tipo de trabajadores; en caso de hacerlo, debe ser solicitado ante autoridad competente a efecto que autorice el despido, caso contrario el juez lo obliga a la reinstalación, aunque hubiese causal justa de despido.

CAPÍTULO IV

4. Call center

“Un centro de atención de llamadas en inglés: call center es un área donde agentes, asesores, supervisores o ejecutivos, especialmente entrenados, realizan llamadas salientes o en inglés, outbound y/o reciben llamadas entrantes o inbound desde o hacia: clientes (externos o internos), socios comerciales, compañías asociadas u otros. Un centro de contacto en inglés: contact center es una oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir una amplia cantidad de llamados y pedidos a través del teléfono, los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como fax, correo-e, mensajería instantánea, mensajes de texto y mensajes multimedia, entre otros.”³⁹

Empresas dedicadas a la atención de llamadas telefónicas, en que agentes o ejecutivos de call center debidamente entrenados; se dedican a realizar llamadas salientes o reciben llamadas entrantes, con fines comerciales, servicios, financieros, seguros, gubernamentales, u otros; para ello pueden auxiliarse con fax, e-mail, chat, mensajes de texto y mensajes multimedia entre otros.

“También son denominados centros de llamadas 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 solicitada. También se realizan

³⁹ http://es.wikipedia.org/wiki/Centro_de_llamadas 12/03/2013

llamadas en función de implementar las ventas y cobranzas de las empresas. Los Centros de Contacto son operados generalmente mediante un amplio espacio de trabajo dispuesto para los agentes o ejecutivos, provisto de estaciones de trabajo que incluyen computadoras, teléfonos, auriculares con micrófonos headsets, conectados a interruptores telefónicos y una o más estaciones de trabajo pertenecientes a los supervisores del sector. Estos centros pueden ser operados independientemente o pueden estar interconectados con otros centros, generalmente conectados a una corporación computarizada. Cada vez es mayor la implementación de nuevos y mejores portales de voz e información que se vinculan al desarrollo de nuevas tecnologías, favoreciendo la integración de todos los canales comunicacionales del consumidor; mediante la implementación de tecnología CTI Computer Telephony Integration. La mayoría de las más reconocidas e importantes empresas usan los centros de contacto para interactuar con sus clientes, ya sean empresas de servicio público, firmas de pedidos por catálogo, atención al cliente y soportes operativos varios con relación a empresas de software y hardware. Muchos comercios utilizan los centros de contacto incluso para el desarrollo de sus funciones internas a través de los mismos, incluyendo mesa de ayuda y soporte de ventas.⁴⁰

Los call center, son compañías que se encargan de administrar y proveer soporte y asistencia al interesado según los diversos productos, servicios o información necesitada; realizan la venta y cobranzas de la empresa, manejados por agentes o ejecutivos adiestrados y equipado con estaciones de trabajo que incluyen

⁴⁰ http://es.wikipedia.org/wiki/Centro_de_llamadas 12/03/2013

computadoras, teléfonos, auriculares con micrófonos, portales de voz e información, y un amplio desarrollo tecnológico, beneficiando los canales de comunicación con el consumidor. Reconocidas e importantes empresas disponen de los call center para interactuar con sus clientes, empresas de servicio público, firmas de pedidos por catálogo, atención al cliente y soportes operativos con relación a empresas de software y hardware, mesas de ayuda y soporte de ventas.

4.1. Antecedentes

“Está vinculada como es lógico a la invención del teléfono, ya en el siglo XIX un pastelero alemán utilizaba esta herramienta para duplicar sus ventas. Pero la primera gran campaña de telemarketing fue la que desarrollo Ford consiguiendo entrevistas para sus vendedores, llegando a veinte millones de clientes. Pero los call centers tal y como los conocemos son una consecuencia directa de la crisis del petróleo de 1973. Los centros de llamadas supusieron una reducción de costes de las grandes compañías americanas, ya que podían ahorrarse los alquileres de las oficinas y optimizar el tiempo de trabajo de sus empleados. En España la historia del contac center, está íntimamente ligada al boom de la telefonía móvil, primero Movistar y después con Airtel y Amena. A finales de los 90 y a principios de esta década empleaban a más de 10,000 personas, y además casi todos ellos con una alta formación. La tendencia actual y la de los próximos años es que cada vez más servicios se presentarán desde Sudamérica debido al abaratamiento de costes que ellos suponen, al salario medio es un tercio del

español.”⁴¹

La aparición de los call center se ha venido dando con la aparición de la tecnología y avances científicos, el invento del teléfono fue base al poderse comunicar a distancia unos con otros, un ejemplo sencillo fue la del pastelero alemán al utilizar el teléfono llamando a sus consumidores, o del señor Ford al desarrollar una campaña de marketing llegando a más de veinte millones de clientes. Los call center modernos surgieron a consecuencia de la crisis del petróleo de 1973, los cuales trajeron una reducción de costos a las compañías americanas, así como mejorar el tiempo utilizado por los empleados. Llegando este tipo de empresas a diversos países, incluso Guatemala, optimizando su economía, y accediendo a empleos formales.

“Transactel es una empresa de origen cien por ciento guatemalteca que se convirtió en pionera de la industria de call center en Guatemala, al tomar la primera llamada internacional en el año 2004. Hoy gracias a la experiencia adquirida a lo largo de estos años han descentralizado su negocio, tienen presencia en Quetzaltenango, El Salvador y Honduras. La presencia de Transactel en Centroamérica dio inicio con las operaciones de back office en el Salvador en el 2002, después en 2009 incursionaron en un nuevo mercado que fue Honduras. La actitud y el compromiso del equipo de líderes que conforman Transactel ha hecho posible superar las pruebas y obstáculos que se han presentado durante estos años, demostrando su capacidad de adaptarse a

⁴¹ <http://contactcenters.wordpress.com/tag/historia> 12/03/2013

los cambios y exigencias de una industria dinámica.”⁴²

La primera empresa de call center en Guatemala es Transactel, con capital guatemalteco, por su experiencia y liderazgo ha podido ampliarse, teniendo presencia en Quetzaltenango, así como al Salvador y Honduras.

“Guatemala es un mercado en el que el tamaño es importante en América Central, así como tener una posición interesante en relación con México y Estados Unidos. Es una economía que tiene la capacidad de generar los recursos humanos y el talento que el centro de llamadas y su posterior expansión requieren. Por lo tanto, es por eso que se han instalado los call center en Guatemala, además de las instalaciones y la liberalización ofrecido por el Gobierno. Guatemala está experimentando crecimiento en el sector del subcontratación, y el país está aprovechando a plenitud su nueva posición como destino para centro de llamadas y subcontratación de procesos de negocio.”⁴³

Guatemala, tiene capacidad para la explotación del call center, dispone de tecnología de punta, capacidad de telecomunicaciones y recurso humano, incluyendo, excelente conectividad y redundancia, sector en rápido crecimiento, costos competitivos, incentivos fiscales, cercanía y fácil acceso que la hace atractivo para la inversión y desarrollo de esta industria; entre las principales empresas que han invertido en Guatemala tenemos: Cap Gemini, Help Desk Now, 24/7, Atento, Digitex, ACS, Exxon Mobil, Transactel, Genpact, Allied Contact, Telemensaje, T Contact, Te Llamo, DLA,

⁴² www.transactel.net/es/historia_guatemala 15/03/2013

⁴³ Vallejo, Edmundo, **Geo ge**, <http://www.investinguatemala.org> 15/03/2013

World Connection, Servicio Intrared, S.A., entre otras. Guatemala cuenta con 16,000 operadores, aproximadamente en 70 centros de llamadas, la mitad presta servicios a clientes guatemaltecos y la otra mitad atienden mercados de Centro América, México y Estados Unidos.

“Guillermo Montano, presidente de Transactel, explica como su empresa intenta captar y retener a esta oferta laboral tan codiciada por el competitivo mercado de los call center. Es un gran reto el que supone encontrar, capacitar y mantener a miles de jóvenes que conforman en esta nueva fuerza de trabajo y que hasta hace menos de una década tenía limitadas opciones de fuentes de empleo. Mayores de 35 o 40 años saben inglés, pero no computación. Por eso ahora impartimos cursos de computación, porque nos interesa atraer a empleados de más edad: una persona con hijos o compromisos familiares es más responsable y estable, lo que cualquier empresa busca. La edad promedio es 23 años. El empleado no necesita un título ni haber estudiado en tal colegio. Sólo que sepa inglés y computación. Puede tener la secundaria a medias que entrará ganando igual que el resto. Tampoco necesita tener experiencia.”⁴⁴

El perfil del empleado promedio de un call center, edad promedio de 23 años, no necesita poseer un título, no necesita experiencia previa, lo que es importante es el inglés y computación, muchos han trabajado en bancos, en tiendas, o en oficinas, y este tipo de trabajo les permite ir a la universidad, además se emplean a personas

⁴⁴ <http://www.elperiodico.com.gt/es 02/04/2013>

mayores de 35 ó 40 años, y muchos ellos saben inglés, no computación por lo que buscan cursos para nivelarlos, ya que trabajadores con responsabilidades familiares resultan más comprometidas y estables, el salario a devengar si se es bilingüe a tiempo completo se gana un promedio de Q 4,000.00 más bono de Q 800.00, trabajadores de medio tiempo ganan un promedio de Q 2,000.00 más bono; los que laboran 25 horas semanales un promedio de Q 1,800.00 más bono; un jefe puede llegar a ganar entre Q 8,000.00 y Q 10,000.00 por tiempo completo.

El reclutamiento se ha ido innovando, se puede hacer vía facebook y twitter. Las contrataciones se hacen el mismo día que aplica el solicitante, en un promedio de 4 horas. Se ofrecen plazas y se genera oferta laboral de gente que se interesa en aprender inglés, se dan cuenta que puede ganar hasta el doble o triple de salario, y puede escoger un horario y compartirlo con la universidad.

4.2. Factores que se deben considerar para seleccionar una localización de call Center

“Laborales: Si su comunidad posee una tasa de desempleo baja, esto es un factor contraproducente cuando es necesario reclutar agentes. ¿A quiénes se contrata como agentes?: amas de casa, estudiantes con horarios flexibles, trabajadores de medio tiempo, etc. Se debe detectar una comunidad o región que asegure calidad y continuidad se recursos humanos. Continuidad implica que la fuerza laboral debe ser lo suficientemente grande como para proveer de un flujo constante de trabajadores, capaz

de resistir los picos de trabajo sin sacrificar calidad. Además, se deben tener en cuenta ciertos factores demográficos. Es importante tener una alta tasa de personas jóvenes en el área de localización, no debe olvidarse que no se trata de los típicos trabajadores de nueve a cinco, sino de individuos con gran flexibilidad de horarios y trabajo;

Educación: Históricamente, el estudiante universitario es la fuente más importante de reclutamiento de agentes de call centers. Cuanto más diversificada sea la oferta universitaria de una comunidad, más atractiva será la localización de personal capacitado. Utilizar estudiantes universitarios es una decisión estratégica dentro del armado de la fuerza de trabajo de un call center. Los factores que hay que tener en cuenta son los siguientes: bajo costo, historial académico, flexibilidad. Sin embargo, es importante considerar que el estudiante piensa primero en su estudio y luego en su trabajo. Por ello, es deseable una combinación de perfiles;

Inmobiliarios: Existen diferentes lugares dónde establecerse. Puede ser lejos de la ciudad en un edificio especial para ello, o en una vieja fábrica remodelada o un grupo de oficinas de desuso. Un call center tiene otra ventaja: puede ubicarse prácticamente en cualquier lado. También deben tenerse en cuenta diferentes factores ergonómicos, como ventanas, estacionamiento y transporte cercano, que son importantes para generar una mayor concentración en los representantes;

Conexiones (en la jerga técnica conectividad): Éste es el factor que genera el cuello de botella en un call center. El ancho de banda es la restricción más importante a su actividad. Si no se cuenta con buena conectividad será necesario pensar en otra localización. Deberá tener algún tipo de alianza o acuerdo con una empresa de telecomunicaciones o carrier. Dos aspectos importantísimos son la escalabilidad de la infraestructura poder manejar tráfico pesado

y la innovación de la tecnología (analógico, ISDN, IP); Gubernamentales: contar con subsidios para la actividad que se desea desarrollar incrementa la atraktividad del lugar seleccionado para instalarse. Las medidas más comunes que impulsan las municipalidades o los gobiernos son los siguientes: 1. Reducción del impuesto inmobiliario 2. Crédito o subsidios a la creación de trabajo (programa primer paso: pagan los seis primeros meses de los sueldos). 3. Subsidios destinados al reentrenamiento de personas desocupadas. 4. Eximir de impuestos al call center. Mercadotecnia internacional: ciertos usuarios de call center (por ejemplo, hoteles, líneas aéreas, tarjetas de crédito, empresas de alta tecnología) han globalizado sus servicios. Aunque parezca poco importante, hay que tener en cuenta los siguientes aspectos: 1. Responder las llamadas en el idioma correcto. 2. Cobrar en la moneda correcta. 3. Mantener la neutralidad idiomática del discurso.⁴⁵

- Laborales: Se contratan como agentes de call center, amas de casa, estudiantes con horarios flexibles, trabajadores de medio tiempo, etc. debe detectarse una población que asegure calidad de trabajo y suficientemente recurso humano que proporcione un flujo constante de trabajadores. Una mayor parte de la contratación se da con personas jóvenes, tomando en cuenta la flexibilidad de horarios que aquí se manejan.
- Educación: El estudiante universitario es el principal agente a reclutar en los call center, se debe al bajo costo salarial, historial académico, flexibilidad en los

⁴⁵ [http://es.wikipedia.org/wiki/Centro de llamadas](http://es.wikipedia.org/wiki/Centro_de_llamadas). 02/04/2013

horarios, pero se considera una combinación de personas con diversas necesidades, ya que el estudiante piensa primero en su estudio y luego en su trabajo.

- **Inmobiliarios:** Puede establecerse en diferentes lugares. Fuera o dentro de la ciudad, un edificio, en una vieja fábrica remodelada o un grupo de oficinas en desuso. Lo importante a considerar son factores ergonómicos, como ventanas, estacionamiento y transporte cercano, indispensable para reclutar personal.
- **Conexiones:** Éste factor es básico un call center, además de recurso humano, el ancho de banda es significativo a su actividad. Deberá tener una buena conectividad, y cierto acuerdo con una empresa de telecomunicaciones, para establecerse.
- **Gubernamentales:** Con el fin de atraer e incentivar al establecimiento a los call center, los gobiernos y las municipalidades es muchos países, en Guatemala no se da, han impulsado ciertas medidas a esta industria entre los más comunes se tienen: reducción del impuesto inmobiliario, subsidios a la creación de trabajo, subsidios destinados al reentrenamiento de personas desocupadas.
- **Mercadotecnia internacional:** Los usuarios de call center, hoteles, líneas aéreas, tarjetas de crédito, empresas de alta tecnología, requieren los siguientes aspectos: responder las llamadas en el idioma correcto, cobrar en la moneda correcta, mantener la neutralidad idiomática del discurso.

4.3. Clases de call center:

“Aunque por el nombre de call centers se podría considerar que todos son iguales, es cierto que son iguales en la función básica que cumplen, brindar atención a clientes por encargo de determinadas empresas. Y aun así algunos de ellos se diferencian de otros porque se dedican a actividades en específico, aunque algunos si lo hacen, no todos reciben y hacen llamadas, muchos solo se dedican a una de las dos funciones. Entre los diferentes tipos de call centers podemos definir: centros de llamadas entrantes, centros de llamadas salientes, web de centros de llamadas, telemarketing en call center, teléfono de centro de llamadas.”⁴⁶

Se podría considerar que los call center su función es la atención de llamadas telefónicas, existe alguna diferencia al momento de servir al cliente y es que unas se dedican a recibir llamadas y otras a realizar llamadas, y otras una combinación de ambas, entre los más importantes encontramos los centros de llamadas entrantes y los centros de llamadas salientes.

4.3.1. Centro de llamadas entrantes inbound

“Los objetivos de un centro especializado en las llamadas entrantes pueden ser múltiples: número verde de información establecido tras un acontecimiento cualquiera (catástrofe aérea, por ejemplo): eso permite difundir la información poco a poco y

⁴⁶ <http://callcenters.es/tipos-de-call-center> 02/04/2013

tranquilizar, dando una imagen positiva de la situación (una ayuda existe); servicio postventa: los hotlines, muy a menudo para administrar los problemas encontrados por los clientes de FAI, funcionan gracias a centros de llamadas; toma de cita (por ejemplo para gabinetes médicos) o pedidos, en particular, para la venta por correspondencia; servicio al cliente: resolución de consultas, entrega de información, atención de requerimientos; mesa de ayuda o help desk: servicio que permite entregar un apoyo especializado por teléfono a través de un ejecutivo de call center especializado con conocimientos técnicos sobre una materia específica.⁴⁷

Un centro de llamadas entrantes, solo reciben llamadas, puede tener diversas actividades: información tras un suceso cualquiera, permite informar poco a poco, procurando una imagen positiva de la situación existente; servicio postventa: administra problemas encontrados por los clientes; toma de citas a médicos; pedidos para la venta por correspondencia, etc.; servicio al cliente: solución de consultas, información, atención de requerimientos; mesa de ayuda, otorga soporte por teléfono a través de un experto con conocimientos técnicos en una dificultad determinada; es un servicio popular para los restaurantes, tiendas, farmacias y otros comercios.

4.3.2. Centro de llamadas salientes outbound

“Los centros especializados en las llamadas salientes pueden: efectuar sondeos: la recolección de la información es fácil, efectúense inmediatamente su distribución y

⁴⁷ [http://es.wikipedia.org/wiki/Centro de llamadas](http://es.wikipedia.org/wiki/Centro_de_llamadas). 03/04/2013

tratamiento; superficie de la publicidad para una marca, o incluso de la prospección o la venta a distancia: es allí la sustitución de los buhoneros y de la venta al detalle (de puerta en puerta); televenta: actividad de venta a través de un ejecutivo de venta especializado y con competencias para vender de forma remota; teleencuesta: actividad de encuesta telefónica a través de un ejecutivo de teleencuesta capaz de brindar un rápido relevamiento de información de parte de un cliente; programación de reuniones: actividad que permite programar reuniones o citas con clientes para ofrecer un producto o servicio que por su complejidad no se puede vender por teléfono y requiere entrevista personal; telecobranzas: actividad que permite cobrar en sus diversas etapas, mora temprana, mora tardía o mora prejudicial, proporcionando las alertas necesarias al cliente y ayudándolo en el proceso de regularizar sus pagos para que pueda seguir usando el servicio.”⁴⁸

Un centro de llamadas salientes, se especializa en realizar llamadas, por consiguiente puede realizar diversas actividades como: promoción y lanzamiento de marcas y productos; televenta: ventas por teléfono a través de un ejecutivo especializado en vender a distancia; teleencuesta: encuesta telefónica por medio de un ejecutivo competente de brindar información verídica que le sirva al cliente; programación de reuniones: permite programar citas con clientes y ofrecer productos o servicios que es necesario ya que no se puede vender vía telefónica; telecobranzas: cobros en sus etapas, mora temprana, mora tardía o mora prejudicial, suministrando al cliente la

⁴⁸ [http://es.wikipedia.org/wiki/Centro de llamadas](http://es.wikipedia.org/wiki/Centro_de_llamadas). 03/04/2013

información que auxilie en el proceso de liquidaciones y pueda seguir utilizando el servicio.

4.4. Comparación con otros países:

"Irlanda, en los años 1990, emergió como el destino europeo de los centros de llamadas, por sus bajos costos y abundante fuerza de trabajo. Irlanda aprovechó su situación y dictó normas que incentivaron la instalación de estos centros operativos en el país. India y Filipinas son dos de los destinos preferidos para instalar centros de llamadas para los mercados de habla inglesa en Europa, Norteamérica y Oceanía. Su gran cantidad de angloparlantes, su fuerza de trabajo educada y sus bajos costos, lo posicionan en el primer lugar indiscutido de la externalización de llamadas. En Latinoamérica particularmente Argentina, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y México, últimamente un gran número de empresas han instalado allí sus centros de llamadas debido a la confiabilidad y creciente infraestructura de la región; a la fuerza de trabajo educada y disponibilidad de contratar personal bilingüe a costos competitivos, y la cercanía hacia el mercado norteamericano."⁴⁹

En Europa en los noventas, un destino de los call center fue Irlanda, por suficiente recurso humano y su bajo costo, aprovechó para emitir reglamentos que incentivaron la permanencia de estos centros de trabajo en el país. India y Filipinas son destinos

⁴⁹ [http://es.wikipedia.org/wiki/Centro de llamadas](http://es.wikipedia.org/wiki/Centro_de_llamadas). 03/04/2013

preferidos por las compañías de call center por su fuerte cantidad de personas que dominan el idioma inglés, trabajadores responsables y sus bajos costos, que ha tenido el primer lugar por este tipo de empresas, en Latinoamérica Guatemala, El Salvador, Colombia y México, durante los últimos años, se han instalado numerosos call center debido a la confiabilidad y creciente infraestructura de la región; al recurso humano bilingüe e instruida, con costos competitivos; y sobre todo a lo cerca del mercado norteamericano.

Guatemala cuenta con tecnología de punta y capacidad de telecomunicaciones, el recurso humano, que se ha caracterizado por ser educado, responsable, logra los retos propuestos, y el acento del idioma Inglés que domina; se ha estado capacitando constantemente, que mejorar el nivel de los trabajadores, lleva mayores beneficios de este tipo de empleo, mejorando el futuro del trabajador y su familia, así como aportando los impuestos de ley, y mejorando la economía del país.

CAPÍTULO V

5. Análisis jurídico y social

El contrato de trabajo, es el acuerdo de voluntades entre el patrono y el trabajador en el cual se pactan las condiciones que van a regir la relación entre ambos.

En el Artículo 18 del Código de Trabajo se encuentra una definición legal de contrato de trabajo, como se ha abordado en el capítulo uno, es un vínculo jurídico, en que el trabajador se compromete a prestar sus servicios personalmente, el patrono se compromete a pagar una remuneración al trabajador, la prestación de servicios se hace en base a un vínculo económico jurídico existente entre ambos y se perfecciona cuando inicia la relación laboral.

La relación de trabajo, es un vínculo económico jurídico entre un patrono y un trabajador, que inicia en el momento en que el trabajador empieza a prestar sus servicios, y surge una relación laboral, nace un contrato que se rige con los derechos mínimos.

En los contratos de trabajo que se deben realizar en toda empresa, es notorio que puede existir una simulación, y el trabajador no le da la importancia necesaria, considerando que a la persona en la mayoría de los casos le interesa ganar dinero, y si es cuantitativo, no teniendo un conocimiento adecuado en este tema laboral, se ven

llamados a aceptar el empleo que se les ofrece.

La legislación de Guatemala, protege los derechos del trabajador, proponiendo una serie de beneficios que se logran si los empresarios cumplen a cabalidad lo requerido por la Ley. Posiblemente e involuntariamente se cae en el engaño del favoritismo, porque al final el único perjudicado es el trabajador, cuando no puede gozar de sus prestaciones laborales a las que tiene derecho.

5.1. Efectos de la simulación de contratos de trabajo

La simulación de contratos de trabajo, es una forma, se puede decir se ha puesto de moda, y es utilizada para evadir las responsabilidades que como patronos tienen con sus empleados, cuando el empleado requiere de los beneficios en cuanto a sus prestaciones laborales, no hay un contrato que les ampare.

Los contratos que simulan una relación laboral que superan el sueldo base, menoscaban los derechos laborales, existe una dependencia o subordinación entre la persona que presta el servicio (trabajador) y quien lo emplea (patrono), y es regulada por leyes de orden público, que constituyen un límite obligatorio para la voluntad del empleador y para los deseos, incluso del propio trabajador.

Otra forma de simulación se da cuando una persona presta un servicio haciéndolo de forma independiente, sin depender de quien le ha empleado y no goza de prestaciones laborales mínimas y está regulado por las leyes de orden civil o mercantil.

La contratación de trabajadores sin pago de prestaciones laborales viene en auge; la compra de servicios técnicos o profesionales, es la figura más utilizada para esos fines, desde el sector privado, pasando por el Estado, las agencias de cooperación internacional, hasta las organizaciones no gubernamentales ONG.

No es que el trabajo independiente sea malo, el problema es que se está utilizando de manera no adecuada ya que estas contrataciones, sólo sirven para encubrir verdaderas relaciones laborales.

Otra manera de simulación, es el contrato que indica, la relación laboral es temporal o a plazo fijo basándose en el Artículo 26 del Código de Trabajo, en la práctica éste se da en forma indefinida, por convenio que se prorroga una y otra vez, por lo que se está realizando una simulación de contratación temporal.

Se da la simulación cuando el contrato laboral divide el salario del trabajador en sueldo base y bonificación, bonificación por resultados, bonificación por productividad, bonificación por puntualidad, éste generalmente mayor al primero, la intención aquí es cotizar menos al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS y consecuentemente, quebranta las prestaciones laborales.

Un caso común es la subcontratación laboral, derivado del proceso de descentralización productiva de las empresas; el objeto de ésta es de ocultar al verdadero empleador responsable, al momento de que la empresa subcontratada incumple sus obligaciones laborales.

Otro modo, corresponde a celebrar un contrato civil o mercantil a la peor manera de disfraz de la relación de trabajo, consiste en que un empleador contrata a un trabajador en condiciones de subordinación o dependencia pero propio del trabajo independiente, cuyo fin principal es de no pagar prestaciones laborales, obligando muchas veces a la realización de facturas y forzando a los trabajadores a pagar impuestos diferentes a su condición de empleados como ISR, IVA u otros, evitando por ende la cuota IGSS que beneficia más a los trabajadores. Esta contratación de servicios técnicos o profesionales es válida, pero su mala práctica, es un conflicto que compete a los tribunales determinar.

Cuando se simula una relación laboral, se anula una serie de derechos a los trabajadores y consecuentemente, se evade el pago de la cuota patronal al IGSS, al Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, Intecap y al Instituto de Recreación para los Trabajadores de la Empresa Privada, Irtre, y se defrauda al fisco.

Ante una posible simulación de contratos de trabajo, existe una serie de principios, doctrinas y legislación del derecho de trabajo, que rige a los patronos y trabajadores en la que se puede apoyar, evitando esta clase de excesos; principio de tutelaridad, trata

de compensar la desigualdad económica que existe entre patrono y trabajador otorgándole una protección de iguales condiciones; principio de irrenunciabilidad, el trabajador se encuentra en una imposibilidad jurídica de privarse voluntariamente de los derechos que las leyes de trabajo le otorgan, siendo nulas ipso jure, todas las disposiciones que impliquen renuncia, disminución, o tergiversación de los derechos mínimos del trabajador; principio de derechos o garantías mínimos, los derechos que regula la legislación laboral a favor del trabajador, son lo mínimo que puede gozar un trabajador en toda relación de dependencia en Guatemala.

En Guatemala la relación trabajador patrono es tutelar, esto quiere decir que la ley protege al trabajador frente al patrono y establece prestaciones laborales mínimas, que el patrono debe cumplir obligatoriamente.

Las relaciones entre trabajadores y patronos en Guatemala, están reguladas tanto por la Constitución Política de la República de Guatemala, en cuyo artículo 102, se establecen las prestaciones laborales mínimas. Asimismo en el código de trabajo, que desarrolla en forma más extensa los preceptos constitucionales.

Las prestaciones Laborales nacen como producto de la vigencia de la relación de trabajo. Entre las prestaciones que todo patrono debe cumplir se encuentran: salario ordinario, salario mínimo, horas extraordinarias, bonificación incentivo, bonificación anual para trabajadores del sector público y privado bono14, aguinaldo, vacaciones, pre y post natal, lactancia materna, estabilidad laboral.

5.2. La relación de los call center y los trabajadores

Las empresas denominadas call center, realizan actividades de servicio al cliente vía teléfono a diferentes empresas nacionales e internacionales, contratando personal con experiencia o sin ella, anteponiendo alguna de ellas como requisito personal que domine el idioma inglés.

Cuando se habla de los call center o centros de atención de llamadas, compañías que disponen de una serie de personas que se dedican a atender llamadas o a realizar llamadas o incluso ambas tareas, el fin de estas llamadas puede ser con diversos objetivos como por ejemplo, departamentos de atención a clientes, atención a reclamaciones, asistencias y soportes técnicos, departamentos que hacen encuestas, empresas de telemarketing, etc.

Estos trabajadores que hacen llamadas o atienden llamadas son los agentes del call center. Para estas empresas en concreto es muy importante conocer datos de la calidad y la cantidad de llamadas efectuadas o atendidas, la razón es muy sencilla, el principal negocio de estas empresas se centra en la realización y recepción de llamadas con lo cual el control de la información que hace referencia a las llamadas es de vital importancia para valorar el negocio y beneficio de estas compañías. En esta información se valoran datos de las llamadas y de los agentes, número de llamadas recibidas, número de llamadas realizadas, duración de las llamadas, tiempos medios, tiempos de respuesta, disponibilidad de agentes, etc. Con todos estos datos se puede

conocer si se está realizando bien o no el trabajo y cuáles son los puntos críticos en el caso de que los haya.

Los call center son empresas internacionales que se adaptan a la legislación de cada país, en Guatemala no hay una ley específica que los regule, su normativa se basa en las leyes generales Constitución Política de la República de Guatemala, Código de Trabajo, Código de Comercio, Ley del Impuesto al Valor Agregado IVA, etc.

A pesar de ser una industria floreciente y se puede dar simulación en la contratación de sus empleados, aún no existe una legislación que proteja a los trabajadores y al fisco de cualquier tipo de anomalías. Aunque sectores relacionados a los call center han hecho llegar algunas propuestas de Ley, que según ellos beneficia la industria y a sus trabajadores.

Los call center dan oportunidad de desarrollo a sus empleado, ofreciendo salarios atractivos, capacitaciones constantes, actualizaciones en la tecnología moderna, lo que conlleva un mejor aprovechamiento de las diferentes áreas de trabajo a que se dedique, dándoles una mejor calidad de vida.

5.3. Enfoque de la simulación de contratos de trabajo que pueden darse en los call center según encuestas realizadas

Para obtener la información verídica sobre el tema investigado, se ha seleccionado las empresas de call center, en las que se pretendía conocer si de alguna manera realizan alguna forma de simulación de contratos de trabajo, realizando encuestas de tipo cerrado al que se debía contestar si o no, por parte de los trabajadores quienes son los que pueden relatar su vivencia como empleados y decir si son vulnerados sus derechos mínimos y afectando consecuentemente sus prestaciones laborales.

En la realización de las encuestas era necesario saber si las personas encuestadas trabajan en un call center, no se podía ir con cualquier tipo de trabajadores ya que para alcanzar un buen resultado y dieran la información indicada se tenía que acudir a quienes son los afectados o beneficiados por poseer este tipo de trabajo, en un cien por ciento se localizaron en las empresas seleccionadas para tal efecto, siendo una respuesta afirmativa

Como se ha indicado, sabemos que es un requisito formal en la legislación guatemalteca, realizar contratos de trabajo por escrito, donde se pactan las condiciones de trabajo, por lo que se preguntó a los trabajadores encuestados si han celebrado contrato de trabajo por escrito en las empresas que laboran, llenando estos los requisitos que la ley estipula, respondiendo en su totalidad que si los han hecho, aunque por algunas observaciones que hicieron, indican que al momento de firmar su

contrato algunos no están bien enterados de su contenido, sea por desconocimiento de la legislación, o por lo extenso del documento, ya sea por el poco tiempo que se tiene para su lectura, estos no son leídos minuciosamente, y no se enteran si puede darse algún tipo de simulación en dichos contratos de trabajo afectando las prestaciones laborales a que tienen derecho.

La utilización del contrato civil o mercantil en la prestación de servicios, ha sido utilizado por empresas para simular contratos de trabajo, al momento de realizar las encuestas se les cuestionó, si en su centro de trabajo se les había realizado esta clase de contratos, indicando los trabajadores en su totalidad que en su caso no se les han aplicado y eso es un avance significativo, ya que el único fin de este tipo de contrato es de no pagar las prestaciones laborales, u otros derechos ya mencionados y garantizados en la legislación a que tienen derecho los trabajadores.

A la pregunta realizada: ¿Al total de salario que recibe le descuentan IGSS?, como lo regula el Artículo 27 de la Ley orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, donde todos los guatemaltecos que sean parte del proceso productivo del país, están obligados a contribuir y al mismo tiempo a recibir todos los beneficios que este otorgue para el trabajador y su familia; respondieron que si se les descuenta la cuota correspondiente al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), si no fuera descontada la cuota correspondiente, podría darse de alguna manera una simulación de contrato, afectando tanto los beneficios que se tienen por contribuir al IGSS, así como las prestaciones laborales de ley, puede darse una confusión sobre la definición

de salario como lo indica el Código de Trabajo en el Artículo 88, ya que la bonificación que otorgan algunos call center, llamándolo por diversos nombres, bonificación por productividad, por resultados o nominando de otra manera, es salario y debe de incluirse el descuento de las cuotas laborales IGSS correspondientes y el cálculo de prestaciones laborales.

Diversos de estos call center se dedican a ventas por teléfono, telemarketing, cobros de deudas, y basan los salarios que pagan a sus trabajadores en comisiones, es válido esta forma de pactar el salario como lo regula el Artículo 88 del Código de Trabajo en su inciso e), pero en ningún caso debe asumir riesgo económico el trabajador. Un 76.32% de trabajadores indican que su salario no es por comisiones, un 23.68% indica que si es en base a comisiones, por lo que a este grupo de personas se les pregunta: ¿sabe si le cuenta para el pago de prestaciones laborales? Indicando un 86.84% de ellos que sí, otro grupo el 13.16% indica que no, se concluye, que no saben si les cuenta para el pago de prestaciones laborales, ahora si no lo toman en cuenta para el pago de prestaciones, se estaría afectando al trabajador en cuanto a sus prestaciones laborales y las garantías mínimas que lo protegen.

Como se sabe la bonificación incentivo es una prestación laboral que no constituye salario, ni lo sustituye, no está afecto a las cuotas patronales y laborales IGSS, IRTRA e INTECAP, ni incrementa el valor del salario para el cálculo de prestaciones laborales, se crea con el objeto de estimular y aumentar la productividad y eficiencia de los trabajadores como lo regula el Decreto 78-89 del Congreso de la República de

Guatemala por lo tanto es una obligación de los patronos pagarlo, se le preguntó a los trabajadores de Call Center ¿le pagan bonificación incentivo por valor de Q250.00? a lo que ellos han respondido que sí, se deduce que si está cumpliendo en un 100% con esta prestación laboral.

La bonificación por resultados, por productividad, por puntualidad; al oír hablar de estos términos nos situamos en el Decreto 78-89 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bonificación Incentivo, regula la bonificación a la productividad y eficiencia, aquí no se refiere a esta prestación laboral. Son nuevas prestaciones que los call center ofrecen por los medios de comunicación, y que han puesto de moda con el fin de atraer posibles trabajadores, ofreciendo una prestación atractiva adicional al salario o sueldo base, de acuerdo a los resultados obtenidos, eficacia en su trabajo, lo que no se debe olvidar es que este salario o bono o nombre que se le pueda conocer, debe tomarse en cuenta para el pago de prestaciones laborales, ya que este es salario, por lo que se continuó cuestionando: ¿sabe usted si le cuenta para el pago de prestaciones laborales? Un 52.63% indicó que si le cuenta para el pago de sus prestaciones, mientras que el 47.37% indica que no le cuenta para el pago de prestaciones laborales, a este último grupo de trabajadores, se le pueden estar vulnerando sus derechos y sobre todo el pago de prestaciones laborales a que tienen derecho.

El aguinaldo, el bono 14, son prestaciones obligatorias que el patrono paga a cada trabajador una vez al año, el cien por ciento del salario ordinario mensual devengado,

según las leyes vigentes, preguntándole a los trabajadores encuestados si recibían esta prestación a lo que en un cien por ciento respondieron afirmativamente, cabe mencionar que un porcentaje de ellos manifestaron en la encuesta, que el bono por productividad o por resultados que les pagan, no se toman en cuenta para el pago de prestaciones laborales, por lo que esta acción viene a afectar dichas prestaciones.

En los contratos de servicios profesionales, el prestador de servicios y su cliente convienen sobre la forma de pago y el trabajo a realizarse conforme lo pactado, ciertos patronos contratan a sus empleado de esta forma, teniendo inclusive todas las características de un contrato de trabajo y exigen se le extienda facturas por el salario, comisiones o bono recibido, lo cual puede ser por desconocimiento o se trate de querer simular los contratos de los trabajadores, vulnerando los derechos regulados por la ley, así como las prestaciones laborales a que tienen derecho. Se les preguntó a los encuestados, ¿extiende facturas por el salario, comisiones o bono recibido? al cual indican en un cien por ciento que no, lo que indica que estas empresas no utilizan este tipo de contratos que no son de carácter laboral.

CONCLUSIONES

- 1. Las prestaciones laborales producto de la vigencia de la relación de trabajo y del contrato de trabajo, no son respetadas según las normas establecidas actualmente, debido que algunos contratos de trabajo contienen formas de simulación. Cuando se simula una relación laboral, se anula una serie de derechos a los trabajadores.**
- 2. Las transnacionales que operan los call center son una fuente atractiva de trabajo para Guatemala, esta clase de compañías generan inversión al país, impuestos para el Estado, el empleo que se ha elevado considerablemente, dando mayor oportunidad a las personas que tienen una escolaridad de nivel diversificado, en la mayoría de los casos no hay suficiente trabajo para ellos.**
- 3. Por ser una industria joven y particularmente nueva en Guatemala, no existe una legislación adecuada, dirigida a incentivar e impulsar este tipo de empresas, pero sobre todo que proteja los derechos irrenunciables de sus trabajadores, quienes al requerir las prestaciones laborales correspondientes se enfrentan a procesos largos que pueden fracasar por falta de esta legislación.**

4. Los trabajadores de los call center reciben ingresos superiores al mínimo, atractivo para su desarrollo económico y el de sus familias, sin embargo puede darse simulación de contratos, cuando se pagan salarios otorgándoles otro nombre (Bono por resultados, Bono por productividad, Bono por puntualidad), o los hacen firmar finiquitos laborales a cada cierto tiempo, con la intención de evadir el pago de prestaciones laborales, que tiene derecho el trabajador por sus servicios.

5. Se enfrentan algunas dificultades al querer recabar información en los call center, tanto de parte del área administrativa como de los mismos empleados, realizar las encuestas fue un poco complicado, porque no son abiertos para dar información sobre las áreas que se investigan, además no hay información suficiente de los call center, las fuentes de Internet no son muy confiables, los trabajadores cuando se requiere que respondan las encuestas, se niegan por temor a decir la realidad de la empresa aunque no se identifican ni la empresa ni las personas encuestadas.

RECOMENDACIONES

- 1. Para no caer en ningún tipo de ilegalidad, al celebrar los contratos de trabajo, las empresas de los call center, deben respetar en todo tiempo el ordenamiento jurídico del país, con respecto a los derechos de los trabajadores, no realizando simulación a los contratos de trabajo, evitando así afectar las prestaciones laborales que tiene derecho el trabajador, y el desempeño de la relación laboral.**
- 2. El Estado de Guatemala a través de las autoridades competentes, debe impulsar este tipo de inversión internacional de los call center, incentivando su permanencia en el país, creando un ambiente propicio y atractivo para que puedan desarrollarse en favor del comercio existente, el aporte fiscal que realizan, y lo más significativo el beneficio a los trabajadores guatemaltecos.**
- 3. El Organismo Ejecutivo o el Congreso de la República de Guatemala, deben impulsar leyes que regulen la industria de los call center, estimule el progreso y establecimiento en el país de este tipo de empresas, a la vez se base en justicia social y desarrollo económico de los trabajadores y sus familias.**

4. El Ministerio de Trabajo y Previsión Social, supervise y controle periódicamente, la forma de contratación de este tipo de empresas, debería emitir un acuerdo ministerial, que ayude en la fiscalización de este régimen especial de trabajo, a fin de evitar la simulación en los contratos de trabajo y los empleados puedan gozar de sus prestaciones laborales.

5. Que este trabajo sirva a los estudiantes y a la población en general, cuando sea requerido, para una mejor documentación en relación a los call center, la simulación de contratos de trabajo y prestaciones laborales, el cual está basado en la doctrina laboral, la legislación guatemalteca, y la realización de las encuestas que enriquece el enfoque de esta investigación, y contribuya a poner de manifiesto los derechos mínimos que tienen los trabajadores.



ANEXOS





UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
TESIS: LA SIMULACIÓN DE LOS CONTRATOS LABORALES DE LOS
TRABAJADORES DE CALL CENTER, AFECTA LA ADQUISICIÓN DE LOS SALARIOS
Y PRESTACIONES LABORALES, SEGÚN LEYES VIGENTES.

ENCUESTA

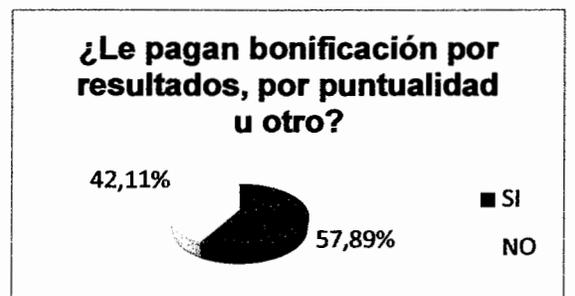
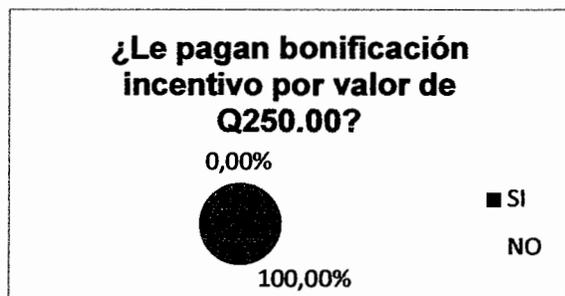
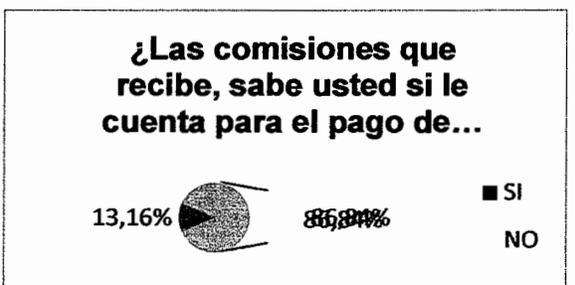
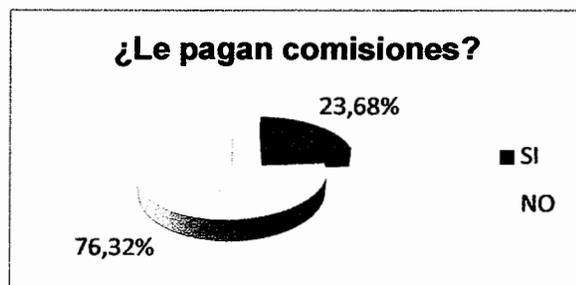
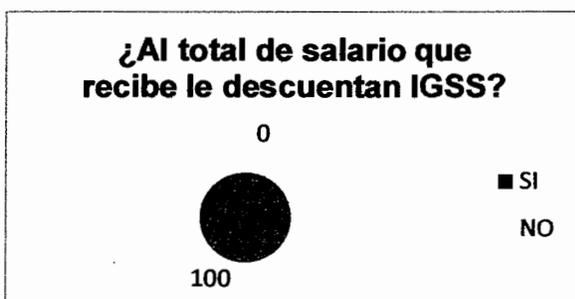
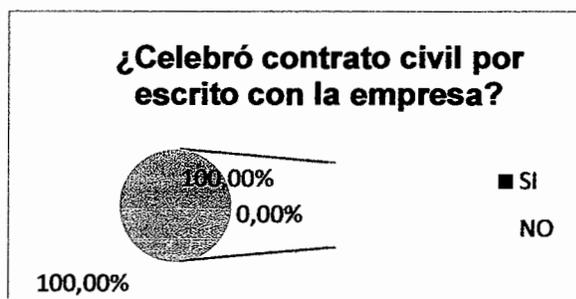
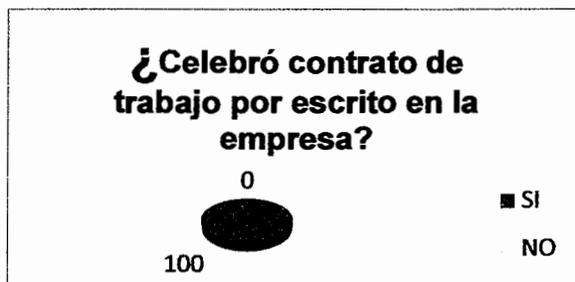
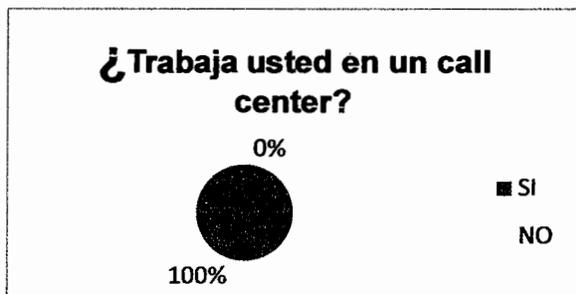
INSTRUCCIONES: A continuación encontrará una serie de preguntas, a las que debe responder encerrando en un círculo la respuesta SI o NO, según considere correcta.

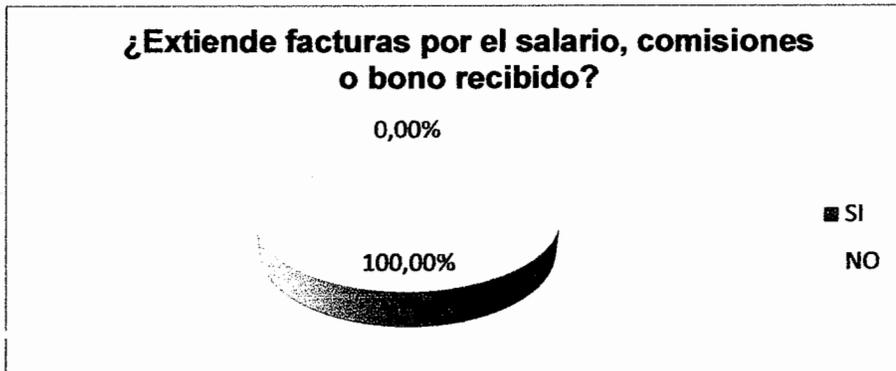
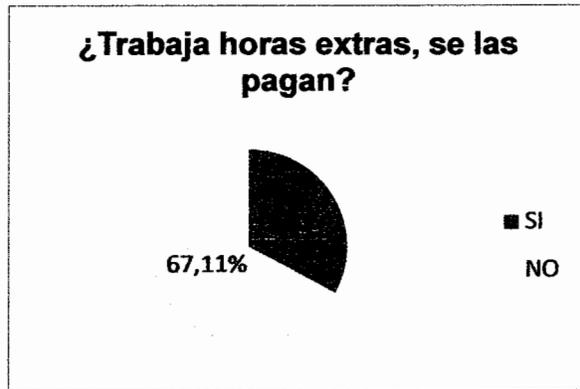
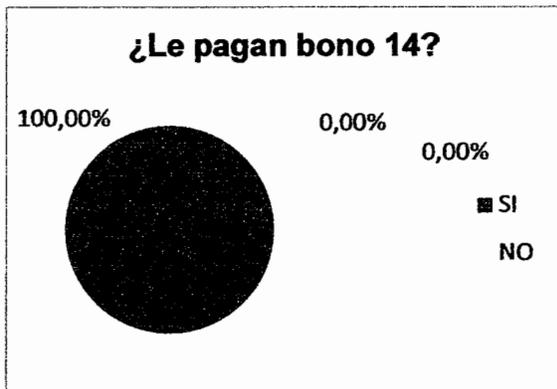
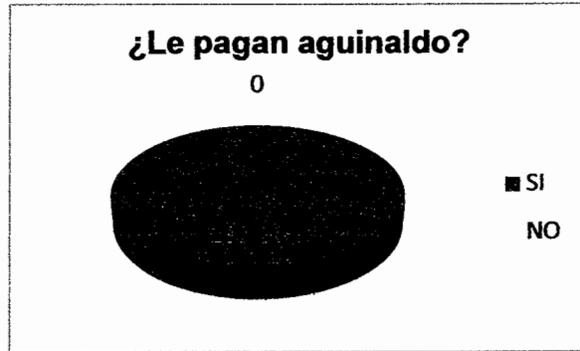
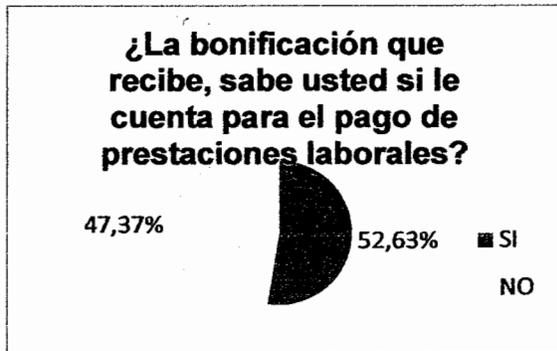
- | | | |
|--|----|----|
| 1. ¿Trabaja usted en un call center? | SI | NO |
| 2. ¿Celebró contrato de trabajo por escrito en la empresa? | SI | NO |
| 3. ¿Celebró contrato civil por escrito con la empresa? | SI | NO |
| 4. ¿Al total de salario que recibe le descuentan IGSS? | SI | NO |
| 5. ¿Le pagan comisiones? | SI | NO |
| 6. ¿Las comisiones que recibe, sabe usted si le cuenta para el
Pago de prestaciones laborales? | SI | NO |
| 7. ¿Le pagan bonificación incentivo por valor de Q250.00? | SI | NO |
| 8. ¿Le pagan bonificación por resultados, por puntualidad u otro? | SI | NO |
| 9. ¿La bonificación que recibe, sabe usted si le cuenta para el
pago de prestaciones laborales? | SI | NO |
| 10. ¿Le pagan aguinaldo? | SI | NO |
| 11. ¿Le pagan bono 14? | SI | NO |
| 12. ¿Trabaja horas extras, se las pagan? | SI | NO |
| 13. ¿Extiende facturas por el salario, comisiones o bono recibido? | SI | NO |



RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Basada en un estudio realizado a 76 trabajadores, que laboran en cinco diferentes call center en la Ciudad de Guatemala.









BIBLIOGRAFÍA

BEJARANO SÁNCHEZ, Manuel. **Obligaciones civiles**. México: Ed. Oxford University Press, Universidad Autónoma de México. 2002.

CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual**. Argentina: Ed. Heliasta S.R.L, Buenos Aires Argentina, 1979

DE CASSO Y ROMERO, Ignacio y Francisco Cervera y Jiménez-Alfaro. **Diccionario de derecho privado**. España: Ed. Labor S.A., 1954.

FERNÁNDEZ MOLINA, Luis. **Derecho laboral guatemalteco**. Guatemala: Ed. Inversiones Educativas, 2004

FERNÁNDEZ MARCOS, Leodegario. **Derecho individual del trabajo**. España: Ed. Impresos y Revistas, S.A. IMPRESA, 1993

SACERCEÑO MORGAN, Edgar. **Vicios de consentimiento en los contratos**, Guatemala: (s.e.) 1962

<http://callcenters.es/tipos-de-call-center> 02/04/2013

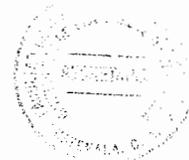
<http://contactcenters.wordpress.com/tag/historia/>12/03/2013

http://es.wikipedia.org/wiki/Centro_de_llamadas/ 12/03/2013

<http://www.export.com.gt/wp-content/uploads/competitividad/PropuestasdeAGEXPORT/Texto.pdf> 02/04/2013

http://www.transactel.net/es/Historia_Guatemala 15/03/2013

HURTADO, Paola. **El llamado call center**, phurtado@elperiodico.com.gt 02/04/2013



VALLEJO, Edmundo, **Geo, Ge**, <http://www.investinguatemala.org> 15/03/2013

Legislación:

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

Código Civil. Enrique Peralta Azurdía, jefe de gobierno de la República de Guatemala, Decreto Ley 106, 1963.

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

Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público. Decreto 42-92, del Congreso de la República de Guatemala. 1992.

Ley de Bonificación Incentivo. Decreto 78-89 del Congreso de la República de Guatemala. 1989.

Ley de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado. Decreto 76-78 del Congreso de la República de Guatemala. 1978.

Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS. Decreto 295 del Congreso de la República de Guatemala. 1946.